

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dimana kesimpulannya bersifat abstrak dan di gambarkan secara jelas, tepat melalui tulisan agar dapat di pahami dan di mengerti oleh pembaca.

Menurut Sudaryono penelitian kualitatif adalah penelitiannya dilakukan untuk menganalisis kehidupan sosial yaitu dengan cara menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atas interpretasi dari individu (informan) dalam latar alamiah.¹ Dalam hal lain menurut Nazir metode deskriptif adalah pada waktu meneliti berdasarkan status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu pemikiran yang mana penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi berupa gambaran, lukisan yang secara sistematis, dan akurat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.²

Zainal Arifin mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian untuk menjawab persoalan dan permasalahan yang memerlukan pemahaman yang dalam baik dari konteks waktu situasi yang bersangkutan, di lakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objek di lapangan tanpa memanipulasi data.³

B. Lokasi Penelitian

Objek atau lokasi dari penelitian ini merupakan tempat penelitian bagi peneliti untuk mendapatkan informasi data yang valid dan subjek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Ikhwan Mart dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Alasan peneliti ingin melakukan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Ikhwan Mart dalam meningkatkan kepuasan konsumennya yang di tinjau dari perspektif ekonomi Islam.

¹ Sudaryono, *metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Press, 2017

² Moh Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2014

³ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan Metode dan Pendidikan Baru*, Bandung: Remaja Rosda karya, 2012

C. Tabel Definisi Oprasional

Untuk mengetahui lebih jelas dan lebih terarah dari permasalahan yang akan di bahas dan di teliti, perlu adanya batasan-batasan masalah serta lingkup dalam pembahasan melalui Tabel Definisi Operasional berikut ini :

Tabel 3.1
Tabel Definisi Operasional

No	Variabel	Sub Variabel	Definisi Oprasional	Idikator
1.	Kualitas Pelayanan	- <i>Complaince</i> (kepatuhan) - <i>Asurance</i> (Jaminan) - <i>Respoinsiveness</i> (Daya Tanggap) - <i>Tangibels</i> (Bukti Fisik) - <i>Empaty</i> (Empati) - <i>Reliability</i> (kehandalan)	Menurut Atmaja kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dinamis dan berpengaruh pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen.	1. Profesional (Fathanah) 2. Kesopanan dan Keramahan (Tabligh) 3. Jujur (Shidiq) 4. Menepati Janji (amanah)
2.	Kepuasan Konsumen		menurut kotler dan keller memaknai bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil dari kinerja yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapan.	1. Kinerja 2. Harapan

Sumber : Landasan Teori

D. Sumber Data

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Data primer menurut Hasan adalah data yang diperoleh atau di kumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti atau oleh orang yang bersangkutan memerlukan data. Data primer di dapat dari sumber informasi individu atau seorang seperti hasil dari wawancara yang di lakukan oleh peneliti.⁴ Sedangkan data sekunder adalah data yang di peroleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber data yang telah ada. Data ini di perlukan dan di gunakan untuk mendukung informasi data primer yang telah di peroleh dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu dan sebagainya. Sumber data sekunder dari penelitian ini yaitu jurnal dan artikel yang relevan dengan penelitian ini dan di lengkapi juga dengan dokumen-dokumen yang ada di Ikhwan Mart Palembang.

E. Instrumen Penelitian

Menurut F Nugrahani & M Hum instrumen itu penting dalam penelitian kualitatif yang mana penelitiannya sendiri, keikutsertaan peneliti dalam menjangkau data menentukan keabsahan data yang di kumpulkan dalam penelitian dengan memperpanjang keikutsertaan peneliti memungkinkan adanya tingkatan derajat kepercayaan data yang akan di kumpulkan.⁵

Paling utama dalam mengumpulkan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta serta mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan data yang valid sebaiknya peneliti tidak sembarang memilih narasumber untuk di wawancarai.

1. Pedoman wawancara mendalam

Hal ini adalah salah satu tulisan singkat yang berisikan daftar informasi yang perlu dikumpulkan, daftar isi tersebut dapat di isi dengan pertanyaan-pertanyaan yang akan di gunakan untuk menggali informasi dari informan atau narasumber.

⁴ Sony Leksono, *Penelitian Kualitatif Ilmu dari Metodologi ke Metode*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013

⁵ F Nugrahani dan M Hum, *Metode Penelitian Kualitatif*, Solo: Cakra Books, 2014

2. Alat rekam.

Dalam sebuah penelitian Peneliti dapat menggunakan berbagai macam alat seperti, Recorder, foto, kamera video, alat-alat tersebut dapat di pergunakan jika peneliti atau pewawancara mengalami kendala atau kesulitan untuk mencatat hasil dari wawancara, agar dapat memudahkan dalam mengumpulkan data melalui sumber informasi peneliti membutuhkan dan memerlukan instrumen bantuan ketika saat ingin meneliti.

F. Metode Pengumpulan Data

Langkah yang paling strategis dalam suatu penelitian adalah pengumpulan data sebab tujuan utama dari sebuah penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, tanpa mengetahui langkah-langkah dalam mengumpulkan data maka seorang peneliti tidak akan bisa mengumpulkan data, teknik yang harus di lakukan dalam pengumpulan data dapat menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.⁶

Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan yang mana penelitian ini dilakukan langsung di tempat penelitian atau lokasi penelitian agar membantu dan mempermudah penelitian untuk memperoleh data dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode yaitu sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi yang di gunakan adalah observasi partisipan, yang mana peneliti tidak ikut dalam kegiatan sehari-hari, akan tetapi hanya melakukan pengamatan terhadap gejala-gejala yang terjadi di mana ini memerlukan langkah awal yang valid. Observasi merupakan pengumpulan data yang di lakukan dengan cara mengamati semua gejala-gejala yang di selidiki serta mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang terjadi.⁷

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: PT. Alfabeta 2016

⁷ Cholid Narbuko dan H.Abu Achmad, *Metode Penelitian*, (Cet 12; Jakarta: Bumi Aksara, 2017) 70

b. Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara yang mana untuk memperoleh suatu keterangan penelitian ini menggunakan cara tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber dan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Wawancara adalah untuk mengumpulkan data, mengetahui data yang di perlukan, serta memperoleh informasi langsung dari sumbernya.⁸ Peneliti akan melakukan wawancara dengan karyawan dan pelanggan Ikhwan Mart atau yang berada di tempat untuk mendapatkan data yang ingin diteliti.

c. Dokumentasi

Penelitian ini juga menggunakan dokumentasi untuk memperoleh dan mencari data langsung ketempat penelitian mengenai peraturan-peraturan, objek yang telah di amati, laporan kegiatan, foto-foto maupun catatan penting yang berhubungan langsung dengan penelitian.⁹

G. Teknik Pengolahan Data

Awal penelitian dan selama proses penelitian perlu di lakukan analisis data. Data yang telah di peroleh, di kumpulkan untuk di olah kembali secara sistematis di mulai dari observasi, mengklarifikasi dan hasilnya penyajian data.¹⁰ Selain itu analisis data kualitatif di peroleh juga dengan hasil wawancara dengan informan deskriptif secara menyeluruh. Data wawancara di dalam sebuah penelitian adalah sumber data utama menjadi bahan analisis data untuk menjawab semua masalah penelitian.

⁸ Racmat, Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group) 2010, hal, 110

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013)

¹⁰ Beni Ahmad Saebani dkk, *Manajemen Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia, 2013

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data

Analisis data merupakan hasil wawancara di lapangan dan perlu di gunakan dalam penelitian, dan penelitian ini dengan cara melakukan wawancara langsung dengan informan atau narasumber, dan setelah melakukan wawancara, peneliti membuat hasil transkrip wawancara dengan mengumpulkan semua jawaban dari informan atau narasumber.

2. Pengujian Keabsahan Data

Data-data yang telah terkumpul akan di olah dalam pengolahan data harus di lakukan dengan reduksi, penyajian data dan kesimpulan.

- a. Reduksi adalah salah satu upaya yang di lakukan oleh peneliti dalam memilih-milih data dan mengelompokkan data serta menghapus data yang tidak perlu di gunakan.
- b. Penyajian data merupakan hasil yang dapat di peroleh dari hasil wawancara. Data yang di sajikan dalam bentuk teks, bersifat negatif, dari data yang di sajikan dengan mengelompokkan data-data pada sub masing-masing.