

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian tersebut merupakan pendekatan kualitatif. Dasar dari pendekatan kualitatif ialah mengembangkan pengertian, konsep-konsep, yang pada akhirnya menjadi teori. Melihat sifatnya, pendekatan kualitatif desainnya bersifat umum, berubah-ubah, dan berkembang seiring dengan situasi di lapangan.²¹ Penelitian tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam dari fokus penelitian yang telah dilakukan berdasarkan data-data yang telah diperoleh dari observasi dan wawancara mendalam dengan informan penelitian. Adapun Alasan peneliti menggunakan pendekatan tersebut adalah peneliti berusaha mengerti dan mengetahui strategi pemasaran dalam Aliya Salon dan Spa Muslimah Surabaya.

Jenis penelitian tersebut merupakan penelitian *grounded research* yaitu penelitian kualitatif tersebut dengan menggunakan jenis tersebut merupakan pandangan peneliti yang subjektif tidak membutuhkan pengetahuan maupun teori tentang objek penelitian. Maka format desain *grounded research* tersebut dikonstruksi agar peneliti dapat mengembangkan semua pengetahuan dan teorinya setelah mengetahui permasalahan di lapangan.²²

²¹ Tim Penyusun, 2011, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Manajemen Dakwah*, Jurusan Manajemen Dakwah, Surabaya, hal. 3.

²² M. Burhan Bungin. 2007. *Penelitian kualitatif komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana. Hal 146.

Sumber data adalah subjek dari mana pengambilan atau prolehan data didapat. Sumber data bisa berupa benda, perilaku manusia, tempat, dan sebagainya. Dari sumber data tersebut peneliti memperoleh keterangan yang berguna untuk mendukung proses rumusan masalah. Dalam penelitian tersebut sumber data diperoleh dari:

Orang yang menjadi sumber data utama dalam penelitian tersebut, karena informan adalah orang yang benar-benar tahu sistem situasi dan kondisi lapangan penelitian serta hal-hal yang berhubungan dengan penelitian. Adapun informan primer atau utama dalam penelitian tersebut adalah kepala divisi marketing di Aliya Salon. Sedangkan informan skunder atau kedua dalam penelitian tersebut adalah para bawahan pada divisi marketing di Aliya Salon.

Dalam penelitian tersebut, dokumen dijadikan sebagai sumber data karena dapat digunakan untuk menafsirkan, menguji

²⁸ Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, KIR*, Bandung: Alfabeta. hal. 223
Lexy Y J.Moleong, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya. hal. 186

dan sebagai bukti dalam penyajian data.²⁹ Merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktifitas tertentu. Bila berupa rekaman atau dokumentasi tertulis seperti arsip atau base surat-surat, rekaman, gambar benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa yang berkaitan dengan proses dalam penerapan pemasaran dalam Aliya Salonersebut.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam tahap-tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Menemukan, memilih, dan merumuskan masalah

Setiap penelitian didasarkan pada permasalahan yang dihadapi. Permasalahan itu bisa tentang ketidaksesuaian dengan teori, keunikan, kekurangan, ataupun kelebihan dari suatu obyek sehingga menarik untuk diteliti.

- ## 2. Menyusun kerangka teori

Langkah selanjutnya adalah memantapkan diri untuk meneliti masalah tersebut dengan teori yang berhubungan. Yaitu tentang manajemen komplain dan kepuasan peserta.

- ### 3. Memilih alat pengumpulan data

²⁹ Moch, Nazir. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. hal.211

4. Menganalisis data yang telah didapatkan dan menyajikannya.

5. Mengambil kesimpulan

[illegible]

E. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk pendekatan penelitian kualitatif, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan analisis dokumen, observasi dan wawancara. Untuk mengumpulkan data dalam kegiatan penelitian diperlukan cara-cara atau teknik pengumpulan data tertentu, sehingga proses penelitian dapat berjalan dengan lancar. “Sumber data dan jenis data terdiri atas kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik”.³⁰ Dalam penelitian tersebut metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan salah satu teknik penelitian yang sangat penting. Pengamatan itu digunakan karena berbagai alasan. Pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan melalui cara berperan serta, pada pengamatan tanpa peran serta pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan pengamatan.

“Sedangkan pengamat berperan serta melakukan dua peranan sekaligus, yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamatinya”.³¹ Teknik observasi tersebut digunakan untuk mengamati secara langsung dan diperoleh data mengenai outlet nya ukurannya berapa, bertingkat atau tidak, barang-barang yang digunakan dalam melayani serta menjual produk kepada para pelanggan.

2. Wawancara

³⁰ Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset. hal 157.

³¹ Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. hal 176.

Teknik wawancara dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan pihak-pihak yang terkait atau subjek penelitian. Dalam rangka memperoleh penjelasan atau informasi tentang hal-hal yang belum tercantum dalam observasi dan dokumentasi. Adapun wawancara terstruktur dilakukan terhadap orang-orang sebagai berikut: kepala departemen pemasaran, para pegawai divisi pemasaran. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam melakukan wawancara adalah sebagai berikut:

- ³² Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif RnD*. Bandung: Alfabeta, hal 73.

konteks, 4) rekaman relative murah dan tidak sukar diperoleh, tetapi dokumen harus dicari dan ditemukan dengan teknik kajian isi, 6) Hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas ilmu pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.³⁴

2. Triangulasi teknik

G. Teknik Analisis Data

“Teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar, ia membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap hasil analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian”.

[illegible]

