

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan atau kualitatif yang berbentuk deskriptif.¹⁸ Peneliti menjadi instrumen utama dalam penelitian ini.¹⁹ Adapun pendekatan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif yang secara langsung dalam pengambilan data mengenai strategi pelayanan takmir masjid mulai dari *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang ada di Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan atau narasumber yang menjadi sumber data dalam penelitian.²⁰ Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Sedangkan objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti.²¹ Objek penelitian ini adalah Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah.

¹⁸ Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2015).

¹⁹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018).

²⁰ Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Penerbit Absolute Media, 2020).

²¹ Kholil Albar dan Umami Kulsum, *Metodelogi Penelitian Bisnis* (Penerbit Guepedia, 2021).

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di Masjid Al-Jihad kota Banjarmasin yang beralamat di Jl. Cempaka Besar No. 19. Kertak Baru Ulu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70111.

D. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh langsung di lapangan, misalnya narasumber atau informan.²² Dalam penelitian ini data primernya yaitu melakukan wawancara secara langsung dengan takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin dan juga kepada jamaah mengenai strategi pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin terhadap kepuasan Jamaah.

b. Data Sukunder

Data yang tidak didapat langsung mengenai informasi data dari informan disebut dengan Data Sukunder.²³ Data Sukunder dalam penelitian ini yaitu buku, jurnal atau artikel, maupun internet yang sumbernya terpercaya untuk menjadi data tambahan dalam pelengkap penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Wawancara

²² Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Solo: Cakra Books, 2014).

²³ Tatang M. Amrin, *Menyusun Rencana Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1995).

Wawancara adalah teknik pengumpulan data penelitian yang dilakukan melalui komunikasi percakapan tanya jawab antara peneliti dengan subjek penelitian.²⁴ Penelitian ini melakukan wawancara secara langsung dengan informan mengenai strategi pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin terhadap kepuasan Jamaah.

b. Teknik Observasi

Observasi ialah dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai tingkah laku yang dilakukan dalam penelitian.²⁵ Adapun yang dilakukan peneliti dalam observasi ini yaitu mengenai segala kegiatan mengenai strategi pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin terhadap kepuasan Jamaah.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang dikumpulkan dari beberapa dokumen, seperti foto, catatan harian, arsip dan lain-lain.²⁶ Teknik dokumentasi dalam penelitian ini yaitu yang berkaitan dengan strategi pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin terhadap kepuasan Jamaah.

F. Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai pola pikir untuk mengolah data, dengan tujuan mengubah data menjadi informasi sehingga karakteristik

²⁴ Bambang Sugeng, *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2022).

²⁵ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008).

²⁶ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

atau sifat data dapat mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.²⁷ Adapun analisis data dalam penelitian ini ialah melakukan reduksi data, penyajian data, verifikasi data dalam bentuk deskriptif kemudian menarik kesimpulan dan mengecek keabsahan data.

²⁷ Niken Septantiningtyas, Mahfud Dhofir Jailani, dan Wardah Magfiroh Husain, *PTK (Penelitian Tindakan Kelas)* (Klaten: Penerbit Lakeisha, 2019).