

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan sifat penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (field research), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara, penulis langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan.¹ Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menguraikan tentang loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin.

B. Subjek dan Objek penelitian

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pembelian pada toko Roti Arsila Bakery Banjarmasin. Adapun objek dari penelitian ini adalah loyalitas pelanggan.

C. Sumber Data

Adapun data yang digali dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan judul dan permasalahan sehingga dapat menjelaskan lebih rinci tentang judul tersebut, yaitu:

- a. Identitas informan, meliputi nama, umur, alamat, pekerjaan, No handphone.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 11

b. Mengetahui alasan pelanggan tetap loyalitas terhadap pembelian Roti Arsila Bakery.

c. Sumber Data :

Adapun yang menjadi sumber data adalah sejumlah informan, yaitu para pelanggan yang membeli roti Arsila bakery Banjarmasin.

D. Teknik pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung terhadap informan untuk menggali keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.²

E. Teknik pengolahan dan Analisis data

1. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Editing, yaitu dengan menyeleksi dan mempelajari kembali semua data yang diperoleh untuk melengkapi data-data yang belum lengkap hingga menjadi sempurna.
- b. Kategorisasi, yaitu dengan cara mengelompokan data yang telah diperoleh sesuai dengan jenis dan permasalahannya, sehingga dapat tersusun secara sistematis dalam laporan hasil penelitian.

²Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.173.

2. Analisis Data

Setelah semua data diperoleh dan terpenuhi, kemudian disajikan dalam bentuk uraian analisis deskriptif berdasarkan loyalitas pelanggan, yaitu dengan cara melakukan penelaahan secara mendalam dan komprehensif terhadap hasil penelitian berdasarkan masalah yang ada, sehingga kemudian dapat dicari kesimpulannya.

F. Tahapan Penelitian

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam penelitian ini dan agar dapat tersusun secara sistematis, maka digunakan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan persiapan

Dalam tahapan ini penulis melakukan penjajakan di lapangan dan melakukan konsultasi dengan dosen penasehat dan menentukan masalah yang perlu diteliti dan kemudian dibuat proposal dan diusulkan ke Biro skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam untuk mendapatkan persetujuan. Setelah disetujui dan ditetapkan dosen pembimbing maka selanjutnya dibuat desain operasional untuk diseminarkan yang terlebih dahulu dikonsultasikan kembali dengan dosen pembimbing I dan pembimbing II.

2. Tahapan pengumpulan data

Pada tahapan ini penulis mengumpulkan data dengan cara wawancara langsung kepada informan dan serta mengumpulkan dokumen-dokumen yang

ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Untuk melakukan riset ini maka diperlukan waktu selama satu bulan sesuai dengan surat perintah riset yang saya ajukan dan telah ditetapkan oleh Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

3. Tahap pengolahan dan analisis data

Setelah semua data dikumpulkan, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan teknik editing dan kategorisasi. Selanjutnya data tersebut dianalisis secara kualitatif.

4. Tahap konsultasi

Pada tahap penulis mengkonsultasikan dengan dosen pembimbing dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan terhadap masalah yang dianalisa.

5. Tahap penyusunan laporan

Setelah dikonsultasikan dan disetujui maka penulis menyusun hasil penelitian tersebut dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang akan siap dimunaqasahkan.