

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan dengan memfokuskan pada aspek penerapan *relationship marketing* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif, yakni penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>46</sup> Penelitian yang menghasilkan data deskriptif atau disebut juga penelitian deskriptif berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.

Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Penelitian deskriptif melakukan analisis hanya

---

<sup>46</sup> S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), h. 36.

sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.<sup>47</sup>

## **B. Tempat Penelitian**

Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang beralamat di Jl. A. Yani Km 4,5 Kampus IAIN Antasari Banjarmasin.

## **C. Subjek dan Objek Penelitian**

### 1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

### 2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah penerapan *relationship marketing* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

## **D. Data dan Sumber Data**

### 1. Data

Data yang digali dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu data pokok dan data penunjang sebagai berikut:

---

<sup>47</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 6.

a) Data Pokok

Adapun data pokok yang digali dalam penelitian ini yaitu data tentang penerapan *relationship marketing* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

b) Data Penunjang

Untuk melengkapi data pokok, peneliti juga mengumpulkan data penunjang yang berhubungan dengan objek penelitian, yaitu data tentang gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi identitas Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, visi dan misi, keadaan pegawai, serta sarana dan prasarana.

2. Sumber Data

Untuk memperoleh data di atas, diperlukan sumber data sebagai berikut.

- a) Informan, yaitu pegawai Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang memiliki pengetahuan mengenai penerapan *relationship marketing* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- b) Dokumenter, yaitu semua catatan atau arsip yang memuat dalam penelitian ini yang berasal dari Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu:

### **1. Wawancara**

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara (*interview*) untuk memperoleh dari yang terwawancara (*interviewer*) dalam pertemuan tatap muka secara individual.<sup>48</sup> Dalam proses mengumpulkan data penelitian yang diperlukan, peneliti mengadakan wawancara dengan informan yang memiliki kapasitas dalam hal *relationship marketing* pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengutip langsung data yang diperoleh dari perusahaan. Data yang diperoleh yaitu mengenai sejarah singkat berdirinya Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin serta visi dan misi yang dijalankan.

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Teknik Pengolahan Data**

Dalam pengolahan data, penelitian ini membutuhkan beberapa tahapan di antaranya sebagai berikut.

---

<sup>48</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), h. 216.

- a) Koleksi data, yaitu penulis mengumpulkan data yang diperlukan sebanyak mungkin, baik data primer yang didapat dari hasil wawancara maupun dari data sekunder berupa dokumen-dokumen.
- b) Klasifikasi data, dalam hal ini penulis melakukan pengelompokan data sesuai dengan jenis data masing-masing.
- c) Editing data, yaitu penulis melakukan pemeriksaan dan penyaringan terhadap data yang telah terkumpul dari hasil wawancara dengan pegawai Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, agar sesuai dengan keperluan penelitian.
- d) Interpretasi data, yaitu penulis memberikan penjelasan terhadap data yang telah tersajikan. Data yang telah dikumpulkan adakalanya memiliki makna yang sulit dimengerti jika disajikan secara langsung tanpa tambahan penjelasan. Sehingga interpretasi data sangatlah diperlukan agar data yang disajikan dapat mudah untuk dipahami.

## 2. Analisis Data

Pelaksanaan analisis data pada penelitian kualitatif pada hakikatnya dilakukan selama dan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Analisis data selama proses penelitian berlangsung dimaksudkan sebagai bagian dari upaya untuk memastikan bahwa penelitian dilaksanakan dengan terukur dan terkontrol untuk memastikan proses dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*, (Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada, 2012), h. 166.

Demikian pula halnya dengan penelitian ini, analisis data secara berulang-ulang berlangsung selama proses pengumpulan data masih berjalan agar menjaga penelitian dilaksanakan terstruktur dan terukur, dan pada akhirnya analisis data akhir dilakukan sehingga pokok permasalahan yang dirumuskan dapat tergambar jelas dan akan terlihat pula hubungan antara yang satu dengan yang lainnya.

### **G. Prosedur Penelitian**

Penelitian ini mempunyai beberapa tahapan yang dilakukan, yaitu:

1. Tahap Pendahuluan
  - a) Penjajakan di lokasi penelitian
  - b) Membuat proposal penelitian
  - c) Mengajukan desain proposal penelitian
2. Tahap Persiapan
  - a) Melaksanakan seminar proposal penelitian
  - b) Meminta surat perintah riset dari Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin
  - c) Menyampaikan surat perintah riset kepada pihak-pihak yang berwenang
3. Tahap Pelaksanaan
  - a) Menghubungi informan untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan teknik yang telah ditetapkan
  - b) Mengumpulkan informasi/data

c) Mengolah dan menganalisis data

4. Tahap Penyusunan Laporan

a) Menyusun laporan penelitian dalam bentuk skripsi sambil berkonsultasi dengan dosen pembimbing

b) Setelah laporan sempurna, meminta persetujuan dari dosen pembimbing

Memperbanyak hasil laporan yang telah disetujui dan selanjutnya siap diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.