

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian dengan melakukan analisis dan interpretasi teks hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu peristiwa, (Sugiyono, 2018, hal. 3). Tujuan pendekatan deskriptif adalah untuk menemukan gambaran secara sistematis, faktual dan tepat sasaran mengenai fakta dan sifat dari populasi atau tempat tertentu, (Suryabrata, 2005, hal. 75).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Toko Ikhlas Komputer yang beralamat di Jalan Ahmad Yani Km. 4,5 Komplek Aspol Bina Brata Manunggal II Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang diamati sebagai sasaran penelitian, atau juga bisa diartikan sebagai informan yang diadakan oleh peneliti untuk

memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi, (Moeliono, 1993, hal. 862). Adapun subjek pada penelitian ini adalah pemilik usaha, karyawan dan konsumen Toko Ikhlas Komputer.

Sedangkan yang dimaksud dengan objek penelitian adalah variabel penelitian, yang menjadi titik perhatian atau pokok persoalan yang akan diteliti (Arikunto, 1993, hal. 9). Adapun objek dalam penelitian ini meliputi strategi pengembangan usaha dan loyalitas konsumen pada Toko Ikhlas Komputer.

D. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau peneliti, (Sugiyono, 2018, hal. 104). Adapun penelitian ini bersumber dari pemilik usaha atau *owner* Toko Ikhlas Komputer dan tiga orang karyawannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, (Sugiyono, 2018, hal. 104). Data sekunder dari penelitian ini adalah beberapa literatur buku, penelitian terdahulu, jurnal, tesis/skripsi dll., yang semuanya berhubungan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. (Sugiyono, 2018, hal. 104).

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi, (Sugiyono, 2018, hal. 105).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Teknik Observasi

Observasi adalah dasar dari ilmu pengetahuan, melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna ssari perilaku tersebut. Observasi diklasifikasikan menjadi beberapa, antara lain observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation dan covert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*) , (Sugiyono, 2018, hal. 106).

Observasi yang digunakan penulis adalah observasi partisipasi, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang ayang sedang

diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, (Sugiyono, 2018, hal. 107). Metode ini penulis gunakan untuk menggali lebih dalam mengenai strategi pengembangan usaha dan loyalitas konsumen di Ikhlas Komputer, yang mana datanya telah diambil dari interview dengan karyawan dan konsumen.

2. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Jadi dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal yang lebih mendalam mengenai partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi. Dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik partisipatif dengan wawancara mendalam, (Sugiyono, 2018, hal. 114).

Jenis wawancara yang digunakan penulis adalah wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabnya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

Adapun pertanyaan yang akan diajukan antara lain:

1. Bagaimana profil usaha dari Toko Ikhlas Komputer?
2. Bagaimana struktur kerja di Toko Ikhlas Komputer?

3. Bagaimana Toko Ikhlas Komputer dalam memaksimalkan kinerja karyawan?
 4. Apa saja produk yang ditawarkan Toko Ikhlas Komputer?
 5. Adakah perbedaan produk dan jasa dengan Toko Komputer lainnya?
 6. Produk apa yang paling banyak diminati konsumen?
 7. Bagaimana perkembangan usaha yang dijalani oleh Toko Ikhlas Komputer?
 8. Bagaimana upaya yang dilakukan Toko Ikhlas Komputer agar usaha dapat berkembang?
 9. kendala-kendala yang dihadapi karyawan dan *owner* Toko Ikhlas Komputer dalam pengembangan usahanya?
 10. Bagaimana karyawan dan *owner* menjaga loyalitas konsumen Toko Ikhlas Komputer dalam mengembangkan usahanya?
3. Teknik Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2018, hal. 124), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini, hasil pengumpulan data dari observasi dan wawancara yang berubah menjadi catatan, arsip dan sebagainya yang berhubungan dengan sejarah berdirinya usaha Ikhlas Komputer, mulai

dari strategi pengembangan, pelayanan hingga jasa dan produk yang ditawarkan, serta data-data yang menunjang judul dalam skripsi ini tentang strategi pengembangan usaha dan loyalitas konsumen.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Setelah semua data terkumpul, maka dilakukan pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Editing, yaitu dengan meneliti kembali data-data yang sudah terkumpul, apakah sudah lengkap dan dapat dipahami
- b. Kategorisasi, yaitu semua data yang terkumpul dikelompokkan sesuai dengan jenis dan kronologi permasalahan yang diteliti.

2. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara teratur atau sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengkategorisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dikaji, hingga membuat kesimpulan agar mudah dipahami oleh diri sendiri atau orang lain, (Sugiyono, 2018, hal. 131).

Untuk menganalisis data penulis menggunakan analisis data kualitatif deskriptif, yaitu memberikan gambaran mengenai hasil penelitian yang dilakukan mengenai strategi pengembangan usaha Ikhlas

Komputer dan apa faktor penghambat dan pendukung dalam mengembangkan usaha ini serta menjaga loyalitas konsumen.