

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknis pendekatan “kualitatif”, Menurut Bogdan dan Tyrod dalam Moleong, Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹

Dalam hal ini peneliti menelusuri obyek yang sedang diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yaitu dengan menggunakan penelitian “Studi Deskriptif” yaitu mengumpulkan data tentang manajemen dalam peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan, meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020.

Pada penelitian kualitatif ini, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, yang dapat berupa lembaga pendidikan tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang mengetahui tentang situasi sosial tersebut. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan ialah “*Purposive Sampling*”.

¹ S. Margono, 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, Cet. IV, hlm. 36

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.²

Melalui teknik purposif sampling ini, penentuan sampel sumber data atau informan yang peneliti anggap paling mengetahui untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini dengan berbagai pertimbangan yaitu: kepala MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus dan guru MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.

Selanjutnya jenis penelitian ini penulis tertuju pada “*field Reserch*” atau riset lapangan. Riset lapangan ini, adalah melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden yang berkaitan dengan penelitian.³ Penelitian ini merupakan penelitian lapangan untuk mencari data selengkapnyanya, berhubungan masalah tersebut baik berupa dokumen atau informasi yang valid dan dapat dipercaya.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam pandangan penelitian kualitatif ini gejala itu holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan) sehingga peneliti kualitatif tidak

² Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, hlm. 300.

³ Rosady Ruslan, 2004, *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Cet. II, hlm. 32.

akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan “situasi sosial” yang diteliti yang meliputi aspek tempat/lokasi (*Place*), dan waktu penelitian.

1. Lokasi Penelitian

Di sini yang menjadi sasaran tempat penelitian adalah di MTs NU Miftahul Falah Cendono tepatnya di jalan Kudus-colo Desa Cendono Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini yaitu selama bulan Pebruari dan Maret dalam mencari data dan meneliti terkait kajian judul ini.

C. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data autentik atau data langsung dari tulisan tokoh tersebut. Data primer dari penelitian lapangan (*field research*) ini melalui prosedur dan teknik pengambilan data yaitu wawancara (*Interview*), observasi dan dokumentasi. Data primer yang dituju di sini meliputi : Kepala, waka kurikulum, guru, di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.

Kami mengumpulkan data primer selama melakukan eksperimen dalam penelitian eksperimental namun jika kami melakukan penelitian jenis deskriptif dan melakukan survei, baik survei sampel atau survei sensus, maka kami dapat memperoleh data primer baik melalui observasi

maupun melalui komunikasi langsung. dengan responden dalam satu bentuk atau lainnya atau melalui wawancara pribadi.⁴

Sumber data atau informan yang penulis anggap paling tahu untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini dengan berbagai pertimbangan yaitu; Kepala, waka kurikulum, guru di madrasah tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder berarti data yang sudah tersedia yaitu, mereka mengacu pada data yang telah dikumpulkan dan dianalisis oleh orang lain. Bila peneliti menggunakan data sekunder, ia harus melihat berbagai sumber darimana ia bisa mendapatkannya. Dalam hal ini dia tentu tidak dihadapkan dengan masalah yang biasanya dikaitkan dengan pengumpulan data asli. Data sekunder bisa berupa data yang dipublikasikan atau data yang tidak dipublikasikan.⁵

Data sekunder merupakan data yang dimaksudkan sebagai pendukung yang diperoleh dari sumber atau pendapat lain-lain.⁶ Data tersebut meliputi buku-buku, arsip, dan literatur yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Pada penelitian kualitatif ini, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, yang dapat berupa lembaga pendidikan tertentu, melakukan

⁴ Khotari, C.R., 2004, *Research Methodology, Method And Technique (Second Revised Edition)*, New Dhelhi: New Age International Publishers, hlm. 95

⁵ Khotari, C.R., 2004, *Research Methodology, Method And Technique (Second Revised Edition)*, hlm. 111

⁶ Sutrisno Hadi, 1996, *Metodologi Reseach, Jilid I*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, hlm. 10

observasi dan wawancara kepada orang-orang yang tahu tentang situasi sosial tersebut.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian.⁷ Pengumpulan data merupakan usaha peneliti mengumpulkan dan menyeleksi data yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.⁸ Teknik observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati kegiatan belajar mengajar di kelas, meliputi cara guru mengajar, cara siswa belajar, juga mengamati perilaku siswa di luar kelas untuk mengambil kesimpulan terhadap hasil pembelajaran.

Metode observasi dapat diartikan sebagai pengamatan secara sistematis tentang fenomena yang diselidiki. Sedangkan menurut Koentjaraningrat yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto observasi adalah

⁷ Lexy J. Moleong, 2003, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm. 103.

⁸ Nana Syaodih Sukmadinata, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm. 220,

pengumpulan data mengenai kenyataan yang hendak dipelajari dengan menggunakan pengamatan.⁹

Metode ini dimaksudkan untuk memperoleh data tentang gambaran umum kualitas layanan pendidikan dan loyalitas pelanggan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020 dan untuk mengamati secara langsung proses kegiatan belajar mengajar dalam rangka melihat loyalitas layanan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.

2. Metode Interview

Interview atau wawancara adalah metode yang dilakukan melalui dialog secara langsung antara pewawancara (*interviewer*) dengan terwawancara (*interviewee*) untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan.¹⁰ Teknik wawancara ini digunakan untuk studi pendahuluan dengan kepala madrasah. Teknik wawancara juga digunakan untuk menggali data dari kepala, waka kurikulum dan guru mengenai manajemen dalam peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020.

⁹ Suharsimi Arikunto, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, hlm. 200.

¹⁰ Sutrisno Hadi, 1994, *Metodologi Research II*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, hlm. 132.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi Adalah metode pengumpulan data melalui catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan lain-lain.¹¹ Walaupun sumber data di luar kata-kata dan tindakan merupakan sumber data kedua, namun sumber data yang berkaitan dengan dokumentasi tidak bisa diabaikan. Untuk itu penelitian ini akan menggunakan banyak dokumen yang telah tersimpan dan berkaitan dengan manajemen dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan kualitas layanan pendidikan dan loyalitas pelanggan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus, dan data dokumen-dokumen seperti kitab ajar, daftar kurikulum madrasah, daftar pengajar, struktur organisasi madrasah, daftar statistik siswa, dan tata tertib siswa.

E. Uji Keabsahan Data

Dalam uji keabsahan data, penulis mengacu pada:

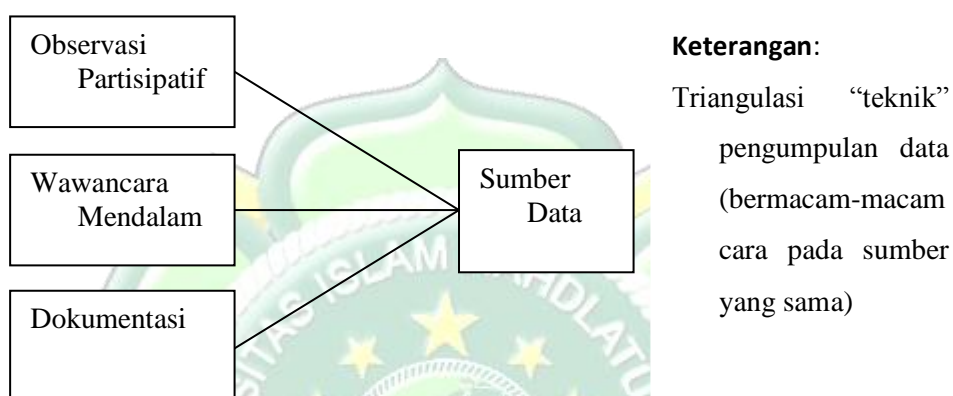
1. Triangulasi (*Cross Checks*)

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi “teknik” berarti peneliti menggunakan teknik

¹¹ Suharsimi Arikunto, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, hlm. 202.

pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

Gambar 3.1.
Triangulasi “Teknik” Pengumpulan Data



2. Diskusi dengan Teman Sejawat (*Member Checks*)

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.

3. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Hal ini berarti bahwa peneliti hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol.

4. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Dilain pihak perpanjangan keikutsertaan juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan diri pada diri peneliti sendiri.

5. Menjaga Otentisitas Data

Dari sekian uji kredibilitas data dan data yang diperlukan sudah terkumpul, maka pada tahap akhir pada bagian ini yaitu dengan menjaga keaslian data yang didapatkan agar dalam menganalisis data bisa dilakukan (diteliti) dengan lancar dan tidak ada kebimbangan dengan data yang telah dihasilkan.¹²

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹³

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan

¹² Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, hlm. 330

¹³ Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, hlm. 335.

berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Analisis datanya, yaitu:¹⁴

1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah terkumpul dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dilukiskan dalam catatan lapangan, dokumentasi pribadi, dokumen resmi, dan sebagainya. Data yang banyak tersebut kemudian dibaca, dipelajari, dan ditelaah. Selanjutnya setelah penelaahan dilakukan maka sampailah pada tahap reduksi data. Pada tahap ini peneliti menyortir data dengan cara memilah mana data yang menarik, penting, dan berguna. Sedangkan data yang dirasa tidak dipakai ditinggalkan.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat sejenisnya. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

¹⁴ Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 338-345.

3. Verifikasi (*conclusion drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak, tergantung dari kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal dengan didukung bukti valid dan konsisten yang menghasilkan kesimpulan yang kredibel atau kesimpulan awal yang bersifat sementara akan mengalami perubahan jika tidak ditemukan bukti yang kuat dan mendukung yang akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

