

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang yang berlokasi di Jalan Kawi Atas 36-A Malang.

Alasan dari pemilihan lokasi dan ketertarikan peneliti untuk penelitian pada Bank Muamalat Cabang Malang ini adalah dikarenakan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menjadi salah satu perbankan yang tumbuh pesat di kota Malang, mudah dijangkau oleh masyarakat, letak yang strategis di kota Malang dan tempatnya pun tidak terlalu jauh antara peneliti dan lokasi penelitian. Sedangkan pelaksanaan penelitian dilakukan mulai tanggal 29 April 2012 sampai dengan 30 Juni 2012.

#### **3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskripsi naratif. Penelitian kualitatif memiliki ciri khas penyajian datanya dalam bentuk narasi, cerita-mendalam atau rinci dari para responden hasil wawancara dan atau observasi. Menurut Herdiansyah (2010: 9) penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang mewakili paham naturalistik (fenomenologis). Dalam pandangan fenomenologi kenyataan itu merupakan suatu yang utuh, oleh karena itu obyek harus dilihat dalam suatu konteks natural tidak dalam bentuk terfragmentasi. (Suprayitno, 2010: 83-85).

### **3.3. Subyek Penelitian**

Pendapat Spradley dalam Basrowi dan Suwandi (2008: 188) untuk menentukan atau memilih subjek penelitian yang baik, setidaknya-tidaknya ada beberapa persyaratan yang harus diperhatikan antara lain: mereka sudah cukup lama dan intensif menyatu dalam kegiatan atau bidang yang menjadi kajian penelitian, mereka terlibat penuh dengan kegiatan atau bidang tersebut, mereka memiliki waktu yang cukup untuk diminta informasi. Dan yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini yaitu Bapak Sabar Arifin selaku *Relationship Manager* di Bank Muamalat Cabang Malang. Bu Santi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Malang.

### **3.4. Data dan Jenis Data**

Menurut Lofland dan Lofland seperti dalam Basrowi dan Suwandi (2008: 169) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

#### **a. Data Primer**

Data primer diperoleh peneliti dari observasi lapangan dan wawancara langsung kepada divisi pemasaran Bank Muamalat Cabang Malang mengenai

strategi loyalitas merek pada produk Tabungan Muamalat Share-E Regular yaitu Bapak Sabar Arifin selaku *Relationship Marketing Manager* di Bank Muamalat Cabang Malang. Bu Santi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Malang.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti melalui buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti literatur, artikel yang didapat dari majalah maupun *website*. Dalam data sekunder pada penelitian skripsi ini meliputi gambaran umum perusahaan, dan studi pustaka dalam landasan teori yang diperlukan oleh peneliti. Burhan Bungin (2001: 129) menjelaskan bahwa sumber data sekunder dapat memberi keterangan, atau data pelengkap sebagai bahan perbandingan yang dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan. Sebagai data kualitatif, jenis data ini kebanyakan digunakan pada penelitian kualitatif, penelitian deskriptif. Data kualitatif bersifat subjektif, karena peneliti yang menggunakan data kualitatif sesungguhnya harus berusaha sedapat mungkin untuk menghindari sikap subjektif yang dapat mengaburkan objektivitas data penelitian. (Bungin, 2010: 103-104). Adapun data primer didapatkan peneliti melalui ([www.muamalatbank.com](http://www.muamalatbank.com)), booklet Tabungan Muamalat, brosur Tabungan Muamalat Share-E Regular.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data salah satu aspek terpenting dalam penelitian, sebab data inilah yang akan menjadi bahan analisis guna mendapat solusi atas

permasalahan yang sedang dihadapi. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

### 3.5.1 Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya. (Hartono, 2004:92). Sehubungan observasi ini peneliti dapat merencanakan dan mengumpulkan data observasi dengan pertanyaan-pertanyaan terinci tentang siapa, apa, kapan, bagaimana, dan di mana akan diobservasi. Kemudian peneliti mencatat dan merekam yang diobservasi. Kehadiran peneliti secara fisik ini dapat mengganggu subyek yang diobservasi. Untuk itu observasi sebisa mungkin untuk tidak membuat responden tertekan di Bank Muamalat Cabang Malang.

### 3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya-jawab terhadap responden agar mendapat informasi yang dibutuhkan oleh penelitian. (Nasution dan Usman, 2006:96). Bahwa wawancara tatap muka banyak dipilih untuk mengumpulkan data, dikarenakan pengontrolan yang kuat dari periset untuk meminimalisasi *non-sampling error*. (Ariestonandri, 2006:104). Wawancara menurut Basrowi dan Suwandi (2008: 127) adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju/pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu. Maksud diadakannya wawancara seperti dikatakan Lincoln dan Guba dalam Basrowi dan

Suwandi (2008: 127), antara lain mengkonstruksi perihal orang, kejadian, kegiatan, merekonstruksi kebulatan-kebulatan harapan pada masa yang akan mendatang. Sedang jenis wawancara, peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur. Oleh Patton (1980) dalam Basrowi dan Suwandi (2008: 130) yaitu wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Pokok-pokok yang dijadikan dasar pertanyaan diatur secara sangat terstruktur.

### 3.5.3 Dokumentasi

Menurut Herdiansyah (2010: 143) studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan di Bank Muamalat Cabang Malang.

### 3.5.4 Triangulasi

Triangulasi adalah penggunaan dua atau lebih sumber untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang suatu fenomena yang akan diteliti. Sedangkan menurut Denzin (1978) dalam Herdiansyah (2010: 201) bahwa triangulasi dalam penelitian kualitatif bisa menggunakan *data triangulation*, yaitu penggunaan lebih dari satu metode pengumpulan data dalam kasus tunggal. Dan karena sifat

penelitian kualitatif yang dinamis, penggunaan *data triangulation* sering kali diperlukan, sehingga hampir tidak dianjurkan dalam penelitian kualitatif hanya mengandalkan satu metode pengumpulan data. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang sama secara serempak di Bank Muamalat Cabang Malang.

### **3.6. Model Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan peneliti yaitu analisis data kualitatif. Menurut Creswell (1994) dalam Herdiansyah (2010: 164) yaitu dapat dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data, interpretasi data, dan penulisan naratif lainnya. Dan proses analisis data kualitatif dilakukan berdasarkan proses reduksi data, dan interpretasi. Ubah data hasil reduksi ke dalam bentuk matriks. Pendapat Hamidi (2008: 96) menganalisis data adalah menetapkan tahap-tahap, langkah-langkah kegiatan terhadap data yang sedang dan sudah dikumpulkan, dengan tujuan menarik kesimpulan. Pada prinsipnya analisis data merupakan sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh peneliti ketika proses pengumpulan data atau informasi berlangsung, sampai pada penarikan kesimpulan berupa konsep atau hubungan antar konsep.

Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi di lapangan dan dokumentasi melewati prosedur pengumpulan data, *input* data, reduksi data, analisis data, kemudian dilakukan triangulasi dan penarikan kesimpulan serta

verifikasi, diakhiri dengan penulisan hasil temuan dalam bentuk narasi. Karena itu data yang dideskripsikan peneliti sebenarnya merupakan hasil rekonstruksi pikiran peneliti terhadap apa yang telah peneliti lakukan terkait strategi loyalitas merek pada produk Tabungan Muamalat Share-E Regular di Bank Muamalat Cabang Malang.

