

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan mengambil lokasi di Asfa Mart Kecamatan Widang Kabupaten Tuban. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang nantinya akan menghasilkan data deskriptif dan menghasilkan cara analisis yang bukan menggunakan analisis berupa perhitungan statistik.<sup>1</sup> Seperti struktur organisasi Asfa Mart dan gambaran umum Asfa Mart Kecamatan Widang Kabupaten Tuban.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Metode pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan Deskriptif Analitis. Dimana pendekatan ini merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata tertulis, gambar dan tidak berupa angka. Data yang didapat kemudian dianalisis dan selanjutnya dideskripsikan serta dibandingkan dengan teori yang digunakan.<sup>2</sup> Setelah tahap pengumpulan data, kemudian data diolah dan dianalisis sesuai dengan teori-teori tentang analisis pelayanan Asfa Mart Kecamatan Widang Kabupaten Tuban dalam perspektif pelayanan Islami.

---

<sup>1</sup> Lexy J. Moleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif" (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019), 6.

<sup>2</sup> Ibid.

## **B. Subyek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan pihak-pihak yang dijadikan sebagai sumber data untuk riset yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah sebagai berikut:

1. *Owner* Asfa Mart
2. Karyawan Asfa Mart
3. Konsumen Asfa Mart

## **C. Sumber dan Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu sebagai berikut:

### **1. Data Primer**

Data primer ini adalah laporan sumber saat peneliti berada di lapangan yang diperoleh dari obyek atau sasaran. Data tersebut di dapat melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pemilik Asfa Mart, karyawan dan konsumen Asfa Mart.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang didapat dari subyek penelitian secara tidak langsung. Seperti diperoleh dari sumber buku, jurnal, skripsi, internet, majalah dan beberapa sumber lainnya yang berkaitan dengan penerapan pelayanan pada minimarket yang digunakan sebagai pendukung dari data primer yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Wawancara**

Dengan itu peneliti akan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti mewawancarai orang yang dianggap paling tahu dan dapat menjawab pertanyaan mengenai permasalahan peneliti.

Adapun sumber yang diwawancarai adalah sebagai berikut:

- a. *Owner* Asfa Mart
- b. Karyawan Asfa Mart
- c. Konsumen Asfa Mart

##### **2. Observasi**

Dalam observasinya peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mengetahui kondisi di seputar lokasi penelitian seperti saat karyawan memberikan pelayanan kepada konsumen, dan fasilitas yang tersedia, agar peneliti dapat mengetahui bagaimana analisis pelayanan Asfa Mart Kecamatan Widang Kabupaten Tuban dalam perspektif pelayanan Islami.

##### **3. Dokumentasi**

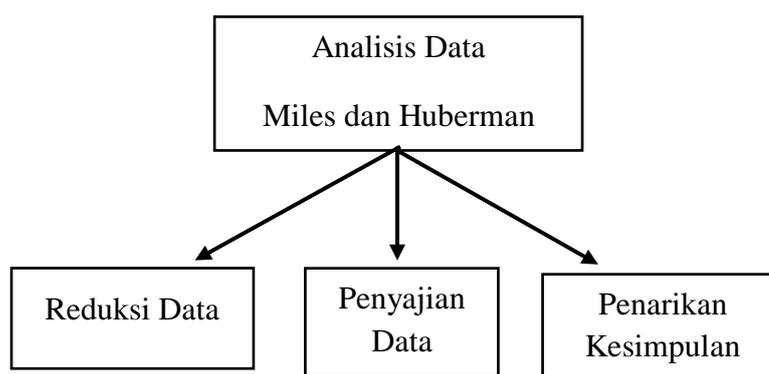
Dokumentasi adalah pengumpulan data yang sesuai dengan topik pembahasan penelitian yang didapat dari dokumen, catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berupa gambar, angka, tulisan seseorang yang

monumental.<sup>3</sup> Dokumentasi yang akan penulis butuhkan adalah seperti profil Asfa Mart, SOP pelayanan karyawan kepada konsumen.

### E. Teknik Analisis Data

Data yang sudah berhasil dikumpulkan, kemudian langkah selanjutnya adalah menganalisis data, analisis data merupakan sebuah metode mencari, menyusun data dengan cara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan pengelompokan data ke dalam kategori, menjabarkan, lalu melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, melakukan pemilihan hal-hal yang penting serta yang akan dipelajari, selanjutnya membuat kesimpulan agar lebih mudah dipahami oleh diri sendiri dan juga orang lain.<sup>4</sup>

Peneliti menggunakan teknik analisis data dengan model Miles dan Huberman. Adapun dalam analisis datanya ditunjukkan langkah-langkah sebagai berikut:



Gambar 2.2 Analisis Miles dan Huberman

#### 1. Reduksi data (*Data Reduction*)

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: alfabeta, 2004).

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2016).

Reduksi data berarti merangkum, memilih suatu hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dalam hal ini, data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang dapat memudahkan peneliti untuk melakukan sebuah pengumpulan data-data yang diperlukan.<sup>5</sup>

## 2. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data memberikan gambaran yang dapat dilakukan dengan bentuk uraian yang singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya yang bersifat naratif.<sup>6</sup> Dengan melakukan penyajian data akan mempermudah dalam memberikan pemahaman tentang apa yang terjadi.

## 3. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan temuan baru sebelumnya belum ada. Temuan ini dapat berupa gambaran atau deskripsi pada suatu objek yang sebelumnya tidak jelas kemudian setelah diteliti menjadi jelas, apabila didukung oleh data-data yang valid.<sup>7</sup>

## **F. Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data kuantitatif dan kualitatif menggunakan istilah yang berbeda. Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan yaitu

---

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Ibid.

dengan cara triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari beberapa sumber dengan berbagai cara dan juga berbagai waktu.<sup>8</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara triangulasi teknik yang mana dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya melakukan pengecekan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. Jika data yang dihasilkan berbeda, maka harus melakukan diskusi kepada sumber data agar dapat mengetahui data yang benar.

---

<sup>8</sup> Ibid.