

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif yang bertujuan memahami fenomena subyek penelitian secara ilmiah atau keadaan sebenarnya dilapangan dan menggunakan cara deskriptif atau berupa kata-kata, dalam menjelaskan keadaan, kondisi dan situasi dilapangan secara alamiah. Peneliti akan turun lapangan untuk melakukan penelitian dan mengambil data-data secara langsung dengan mewawancarai Mahasiswa Febi sebagai informan untuk menggali informasi. Pengambilan data ini dilakukan secara berangsur dan teratur selama berlangsungnya penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan berupa data primer dan data sekunder yang ada dilapangan.<sup>1</sup>

#### **B. Tempat penelitian**

##### 1. Tempat penelitian

Tempat atau lokasi yang akan di lakukan penelitian oleh peneliti yaitu, di Fakultlas Ekonomi dan Bisnis Islam.

##### 2. Waktu penelitian

Waktu penelitian adalah satu bulan dan pelaksanaan penelitian setelah Proposal di seminarkan.

---

<sup>1</sup> M.Si Dr.H.Zuchri Abdussamad, S.I.K., Metode Penelitian Kualitatif, 2021.

### C. Sumber data

Yang menjadi sumber data adalah subjek dari mana data didapatkan, dan sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu diantaranya:

#### 1. Data primer

Data Primer (*primary data*) yakni data yang dikumpulkan oleh sendiri atau individu berupa hasil wawancara yang didapatkan langsung dari objek yang diteliti oleh peneliti. Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer yang didapat dari wawancara,

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder (*secondary data*) yakni, data yang diperoleh dikelompokkan dan disatukan oleh peneliti-peneliti terdahulu atau data yang di terbitkan oleh suatu instansi ditempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti, atau data ini adalah sumber data untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Data sekunder ini didapatkan pada tempat peneliti meneliti.<sup>2</sup>

### D. Informan Penelitian

Informan adalah subjek penelitian yang dimana peneliti akan mendapatkan informasi atau data dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menganbil informan dengan menggunakan teknik sample ialah Mahasiswa sebagai pelanggan yang dimana hanya menggunakan jasa ojek *online* Maxim, memesan dan membayarnya secara pribadi dan menggunakan ojek *online*

---

<sup>2</sup> Syafrizal helmi Situmorang dan Muslich Lufti, Analisis data untuk Riset Manajemen dan Bisnis, 2021.

Maxim minimal tiga kali atau lebih, berumur minimal 17 tahun ke atas dengan hal ini untuk mengetahui bagaimana persepsi Mahasiswa IAIN Ambon Fakultas FEBI, tentang pelayanan yang diberikan oleh jasa pelayanan ojek *online* Maxim. Dan *Driver* ojek *online* Maxim yang dimana dapat memberikan informasi terkait pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan sebagai konsumen Maxim. Informan dalam penelitian ini yang dianggap dapat memberikan informasi yang akurat terkait penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian yang dilakukan bukan saja orang yang menjadi informan, namun juga latar (*setting*).<sup>3</sup>

## E. Teknik pengumpulan data

### 1. Observasi

Observasi adalah sebuah proses dalam mencari data yang akurat dalam penelitian, maka peneliti perlu melihat langsung pada subjek penelitian dengan menggunakan penginderaan untuk mengamati secara langsung objek yang akan peneliti teliti dan mencatat secara teratur dan terstruktur dari awal hingga akhir objek yang diteliti.<sup>4</sup>

### 2. Wawancara

Wawancara adalah dimana peneliti menemui subjek penelitian atau Mahasiswa IAIN ambon untuk menggali informasi data yang dapat dipercaya dan valid serta sumber data yang tepat. Mahasiswa IAIN Ambon pengguna

---

<sup>3</sup> Situmorang dan Lufti.

<sup>4</sup> Fajar Nurdiansyah dan Henhen Siti Rugoyah, "strategi branding bandung giri gahana golf sebelum dan sesudah saat pandemi covid-19," *jurnal*, 2.2 (2021), 9.

jasa pelayanan ojek *online* Maxim yang akan peneliti mewawancarai pada penelitian ini.<sup>5</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah cara untuk mengumpulkan data yang sifatnya tercetak dengan tujuan menambah data–data dan melengkapi pada penelitian, yakni foto saat mewawancarai narasumber, dan semacam berkas atau dokumen yang digunakan untuk penelitian ini.<sup>6</sup>

## F. Pengukuran

Skala Likert merupakan suatu cara untuk mengukur suatu sikap, persepsi dan pendapat kelompok atau seseorang pada peristiwa sosial. Skala liker yang digunakan dengan lima ketegori yaitu :

- a. Sangat Baik : angka 5
- b. Baik : angka 4
- c. Netral : angka 3
- d. Tidak Baik : angka 2
- e. Sangat Tidak Baik : angka 1

Untuk mendapatkan skor nilai masing-masing kategori yaitu menjumlahkan nilai jawaban dan selanjutnya dibagi jumlah pertanyaan yang ada.

---

<sup>5</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (teori dan aplikasi disertai contoh proposal)*, Yogyakarta Press, 2020

<[http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\\_PENELITIAN\\_KUALITAIF.docx](http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx)>.

<sup>6</sup> Murdiyanto.

Sesuai dengan kriteria yang ada dalam menentukan nilai dari kriteria, juga menggunakan lima angka kategori yakni:

- a. Sangat Rendah = 0,00 – 1,00
- b. Rendah = 1,01 – 2,00
- c. Sedang = 2,01 – 3,00
- d. Tinggi = 3,01 – 4,00
- e. Sangat Tinggi = 4,01 – 5,00.<sup>7</sup>

### G. Teknik analisis data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data dengan model interaktif, seperti yang disampaikan oleh Miles dan Huberman teknik analisis ini terdiri dari tiga komponen analisis, yaitu pengumpulan atau penyeleksi data, penyajian data dan diakhiri dengan menarik kesimpulan. aktivitas ketiga komponen itu dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data.<sup>8</sup>

#### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu kegiatan pemilahan, pengfokusan perhatian untuk meng sederhanakan, pengabstrakan dan pengubahan data mentah yang diperoleh dari catatan tertulis dilokasi penelitian. Kegiatan ini akan dilakukan peneliti secara terus menerus hingga penelitian berakhir. seperti yang dipilih

<sup>7</sup> Karimuddin Abdullah et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, buku*, 2021, III <<https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>>.

<sup>8</sup> Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi penelitian kualitatif, buku*, 2022 <<https://osf.io/mfzuj/>>.

oleh peneliti, sesuai yang ada pada kerangka konseptual penelitian, pendekatan pengumpulan data dan permasalahan studi kegiatan melakukan seleksi data dilakukan meski data belum semua terkumpul.<sup>9</sup>

## 2. Penyajian data

Penyajian data merupakan tindakan untuk informasi yang telah tersusun, dan dilanjutkan dengan adanya penarikan kesimpulan serta melakukan tindakan yang harus dilakukan. Penyajian data dalam data kualitatif ini bias berbentuk tulisan yang diperoleh di lokasi penelitian. Data yang digabungkan dan telah diatur dalam bentuk yang terpadu sehingga mudah didapat, dengan ini dapat mempermudah peneliti dalam melihat segala sesuatu yang terjadi, dan memastikan telah benar dan tidak keliru untuk mengambil kesimpulan atau kembali harus melakukan analisis.<sup>10</sup>

## 3. Menarik kesimpulan

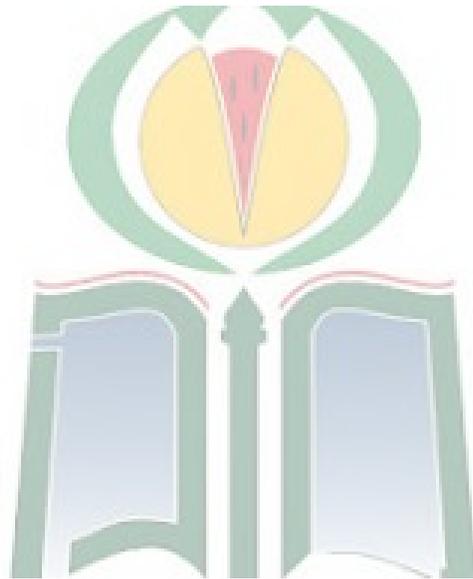
verifikasi atau penarikan kesimpulan. menarik kesimpulan adalah penarikan yang dilakukan setelah semua telah selesai atau yang paling akhir dari analisis data pada metode penelitian kualitatif. Dilakukannya pemaknaan pada penarikan kesimpulan melalui melihat kembali data yang didapatkan dan disampaikan. Hasil dari uraian data tersebut dilihat kembali dan disampaikan ulang dengan melengkapi apa yang perlu dilengkapi atau

---

<sup>9</sup> Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin, *jurnal*, 17.33 (2018), 91–94.

<sup>10</sup> Rijali.

menulis ulang data-data di lapangan secara alami atau berdasarkan apa yang didapatkan dan terjadi secara nyata di lapangan.<sup>11</sup>



---

<sup>11</sup> Galang Surya Gumilang, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Bimbingan dan Konseling, Jurnal*, 2.2 (2016), 157.