

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang baik dengan penjelasan analisisnya. Penjelasan adalah penjelasan tentang perasaan responden saat mengikuti pertanyaan penelitian. Dengan memahami dan memaknai peristiwa yang ada.

##### **1. Definisi Operasional**

Menurut Sugiyono (2015), definisi kerja yang didefinisikan dalam variabel penelitian adalah sikap atau sifat atau nilai suatu produk atau kegiatan yang mengandung sesuatu yang berbeda yang ditentukan oleh penguji untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun rincian pekerjaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu fungsi yang tidak dapat disentuh dan muncul dari interaksi antara penyedia dan penyedia layanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah cara nyata dan terkini untuk membantu orang lain (pelanggan, mitra bisnis, mitra bisnis, dll), dengan ramah dan tersenyum.

Kasmir (2006:3) mendefinisikan jasa sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau konsumen atau anggotanya.

##### **b. Pembiayaan**

Menurut Kasmir (2006:82) "Sistem keuangan adalah penyediaan uang atau permintaan yang sama, berdasarkan kesepakatan atau kesepakatan pihak bank dan pihak lain yang menghendaki agar para pihak menerima uang. mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu. pembayaran atau penghasilan yang dibagi".

##### **c. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan puas, senang, dan nyaman kepada seseorang hanya karena penggunaan suatu produk atau jasa untuk memperoleh suatu jasa. Pengguna yang puas atau tidak puas adalah pengguna yang menanggapi peringkat

melihat perbedaan antara harapan sebelumnya (performa lain) dan kinerja produk yang dibutuhkan setelah digunakan (Fandy Tjiptono, 2000: 18-24)

## **B. Objek dan Lokasi Penelitian**

Survey ini diselesaikan di KSPPS Kota Metro Bina Ummah Civil yang berlokasi di Jalan Flamboyan No. 06 Kelurahan Mulyojati, Kecamatan Metro Barat, Kota Metro. Periode penelitian dilakukan pada bulan Maret 2022 sampai selesai.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Wawancara**

Merupakan suatu metode pengumpulan data yang digunakan oleh para ilmuwan untuk memperoleh informasi dengan cara berkomunikasi langsung dengan topik penelitian, baik dalam situasi kehidupan nyata maupun situasi palsu layer. Wawancara ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan penyedia yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Wawancara ini ditujukan kepada Direktur KSPPS Bina Ummah di Kota Metro dan anggota mitra yang telah menggalang dana lebih dari 3 kali dalam 3 tahun terakhir sebagai calon klien mengenai layanan keuangan bagi pelanggan KSPPS Bina Ummah yang puas di Kota Metro. Isi wawancara adalah tentang keuangan, pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### **2. Dokumentasi**

Menurut (Sugiyono, 2015) Data adalah catatan peristiwa yang kirim kirim. Informasi dapat berupa tulisan, foto, atau fungsi penting seseorang. Informasi berupa esai seperti buku harian, sejarah hidup, cerita, biografi, budaya, kebijakan. File dalam gambar seperti foto, foto langsung, seni, dll. Informasi berupa karya seperti karya seni, yang dapat berupa lukisan, patung, film, dll. Data penelitian dilengkapi dengan observasi dan wawancara dalam studi kualitatif.

Catatan yang dikumpulkan dalam penelitian dikumpulkan oleh KSPPS Kota Metro Bina Ummah Madani, serta data historis, dokumen, prosedur dan standar prosedur kerja, termasuk informasi keuangan Kantor Kota. Unit Pengembangan Masyarakat. Metro 3 tahun yang lalu. Data yang diperoleh dipilih sesuai dengan analisis penelitian. Metode pengumpulan data di atas

digunakan untuk melengkapi data individu. Alat yang digunakan untuk merekam data adalah kamera/foto, dan script.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan manfaat, termasuk menyusun, mendistribusikan data yang diterima dan kemudian menafsirkan dan menganalisis teks data untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam jangka pendek. Deskripsi dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan layanan dan keuangan kepada pelanggan yang puas, setelah itu masalah atau masalah dapat diidentifikasi dalam operasi sesuai dengan penelitian klinis.

##### **1. Data Reduction**

Informasi yang diterima dari lapangan bisa jauh lebih besar karena adanya pengulangan kata atau frasa, yang banyak di antaranya sepele. Jadi kita harus hati-hati memilih. Untuk itu perlu dilakukan analisis data dengan cara mereduksi data tersebut. Mengurangi data berarti mendefinisikan konten, memilih elemen kunci, fokus pada objek utama, menemukan konten dan pola. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk membuat data tambahan.

##### **2. Data Display**

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian yang baik, penyajian informasi dapat disajikan secara singkat, hubungan kelompok dan sebagainya. Sering digunakan untuk menyajikan informasi yang baik bersifat deskriptif. Dengan menyajikan informasi akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

##### **3. Conclusion Drawing**

langkah ketiga adalah menarik kesimpulan dan bukti. Keputusan asli tetap dan akan diubah jika ditemukan bukti yang baik untuk mendukungnya pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi jika keputusan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika ilmuwan kembali ke lokasi untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan ditempatkan dalam urutan itu