

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

Agar penelitian ini dapat terarah dengan tepat dan mengatasi terdajinya penyimpangan-penyimpangan pada penyusunan tugas akhir ini. maka harus ada batasan yang jelas dalam ruang lingkup penelitian yaitu mengenai Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPD Lampung Cabang Metro.

#### **B. Jenis Penelitian**

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian *kualitatif*. penelitian *kualitatif* adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data yang analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. Alasan pemilihan metode penelitian *kualitatif* karena permasalahannya masih belum jelas, *holisti*, kompleks, dinamis, dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial secara mendalam. (Sugiyono, 2016).

#### **C. Tempat penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. BPD Lampung Cabang Metro Jl. Ahmad Yani, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung. Bank ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan pihak bank dalam menumbuhkan minat masyarakat dalam bertransaksi melalui pelayanan yang baik kepada Nasabah.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri. Peneliti juga sudah siap untuk melakukan penelitian dengan mempersiapkan diri dan memahami tentang metode kualitatif yang akan digunakan, dan mempelajari ataupun memahami bidang yang akan diteliti demi kelancaran penelitian tersebut.

#### **E. Sampel Sumber Data**

Sampel sumber data yang dipilih dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan/kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian. Kriteria yang

digunakan untuk pengumpulan sampel sumber data yaitu sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu, sehingga apa yang akan disampaikan nanti bukan sekedar hal yang diketahui saja tetapi jugadipahami.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti. (Sugiono, 2016)

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

^Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data *triangulasi*. *Triangulasi* merupakan teknik pengumpulan data dengan cara penggabungan teknik satu dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2016). Teknik yang digabungkan yaitu wawancara dan dokumentasi.

##### 1. Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara semi terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara ini peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. (Sugiyono, 2016).

Dalam hal ini peneliti lebih menggunakan pelaksanaan wawancara dengan *face to face interview* yaitu peneliti melakukan wawancara secara langsung untuk dapat memudahkan dalam pencarian informasi, penggalian data, dan bisa menjadi salah satu cara yang mudah dalam menjawab rumusan dari penelitian ini.

##### 2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016) Menyatakan “Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan melalui buku, media massa, brosur, web dan lain-lain“.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2016) Menyatakan “Analisis data dalam penelitian deskriptif kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu”. Adapula

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian data

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, dengan hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Miles dan Huberman (sebagaimana dikutip Sugiyono, 2016), penyajian data disusun secara singkat, jelas dan terperinci akan memudahkan dalam memahami gambaran-gambaran terhadap aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun bagian demi bagian. Penyajian data selanjutnya dilakukan dalam bentuk uraian atau laporan sesuai dengan data hasil penelitian yang diperoleh.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan tidak akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali kelapangan saat mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian *deskriptif kualitatif* merupakan temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan *kausal* atau *interaktif*, *hipotesis* atau teori.

## H. Pengujian Keabsahan Data

Keabsahan data adalah kegiatan yang dilakukan agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan dari segala sisi. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini adalah triangulasi yang dilakukan dengan cara pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai cara dan berbagai waktu.

Data tersebut kemudian di deskripsikan dengan bahasa yang mudah dipahami. Selanjutnya data yang telah di analisis oleh peneliti sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan.