



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi (pengukuran). Penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian mengenai kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, aktivitas organisasi, dan lainnya. (Strauss dan Corbin, 1997, p.11-13).

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Nazir (1988: 63), jenis penelitian deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan, memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diteliti. Definisi lain menyatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk memaparkan situasi atau peristiwa. (Rakhmat, 2008, p.24).

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus adalah studi mendalam hanya pada satu kelompok orang atau peristiwa. (Bungin, 2007, p.132). Definisi lain dari studi kasus adalah

metode riset yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan dan menjelaskan secara komperhensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi, atau peristiwa secara sistematis. (Kriyantono, 2006, p.65).

Studi kasus menurut Yin (2000 dikutip dalam Kriyantono, 2006, p.65) adalah studi kasus yang hanya menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, dan di mana multisumber bukti dimanfaatkan. Menurut Kriyantono, studi kasus mempunyai beberapa ciri-ciri, yaitu :

1. Partikularistik

Studi kasus terfokus pada situasi, peristiwa, program atau fenomena tertentu.

2. Deskriptif

Hasil akhir metode studi kasus adalah deskripsi detail dari topik yang diteliti.

3. Heuristik

Metode studi kasus membantu khalayak memahami apa yang sedang diteliti. Adanya interpretasi, perspektif dan makna baru merupakan tujuan dari studi kasus.

4. Induktif

Studi kasus berangkat dari fakta-fakta di lapangan, kemudian disimpulkan dalam tataran konsep dan teori.

Robert K. Yin (2003, p.1) menambahkan bahwa studi kasus merupakan metode yang mengacu pada penelitian yang memiliki unsur *how*

dan *why* pada pernyataan utama penelitiannya dan meneliti masalah-masalah kontemporer (masa kini) serta sedikitnya peluang peneliti untuk mengontrol peristiwa (kasus) yang ditelitinya.

Metode studi kasus ini dipilih untuk digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini karena peneliti ingin meneliti serta memaparkan dan menjelaskan secara komprehensif mengenai bagaimana program *Customer Relationship Management* No.27 *Coffee* Gading Serpong dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui program *loyalty card*.

3.3. Informan

Key Informan dan *informan* dalam penelitian ini adalah:

1. Matheus Supit selaku *Owner* No.27 *Coffee* Gading Serpong

Peneliti memilih Matheus Supit sebagai sumber (*key informan*) dalam penelitian ini karena beliau merupakan pemilik dari No.27 *Coffee* Gading Serpong dan pembuat konsep dan program CRM di *coffee shop* tersebut. Melalui beliau, peneliti akan mengetahui latar belakang dari No.27 *Coffee* Gading Serpong. Oleh karena itu, Matheus Supit merupakan sumber yang tepat dalam pengumpulan informasi untuk penelitian ini.

2. Ireneus Irvin selaku *Customer Relations* dan *Operation Support Manager*

Peneliti memilih Ireneus Irvin sebagai sumber dalam penelitian ini karena beliau bertanggung jawab dalam bidang *Customer Relation*, sehingga lebih banyak berhubungan langsung dengan *customer*.

Selain itu, beliau juga bertanggung jawab dalam mengelola operasi teknis harian di No.27 *Coffee* Gading Serpong dan memastikan efisiensi keseluruhan. Oleh karena itu, Ireneus Irvin merupakan sumber yang tepat dalam pengumpulan informasi untuk penelitian ini.

3. Leo Suwandi selaku pelanggan tetap No.27 *Coffee* Gading Serpong dan pengguna *loyalty card*.
4. Gonzaga Sidharta selaku pelanggan tetap No.27 *Coffee* Gading Serpong.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan dua jenis sumber data dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.4.1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. (Umar, 2011, p.42). Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara.

Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dengan *key informan* dan *informan* untuk mendapatkan data primer penelitian ini. Wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan

informasi atau data dengan cara bertatap muka secara langsung dengan informan agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam dari subjek penelitian. Selanjutnya, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semistruktur yang di mana peneliti menyediakan daftar pernyataan terkait permasalahan yang diteliti, tetapi tetap memungkinkan untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan di luar daftar pertanyaan tersebut. Namun, pertanyaan-pertanyaan tersebut masih terkait dengan permasalahan yang diteliti. (Kriyantono, 2012, p.102).

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan dengan baik oleh pihak pengumpul data primer oleh pihak lain. Teknik pengumpulan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan dokumentasi. Peneliti melakukan tinjauan literatur seperti buku, jurnal, artikel, internet, dan referensi lainnya. Selain itu, peneliti juga menganalisis dokumen-dokumen berupa foto dan pemberitaan media yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian.

3.5. Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi yang berarti peneliti mengumpulkan dan menggunakan data-data yang berasal lebih dari satu sumber untuk kemudian saling dibandingkan.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. (Moleong, 2010, p.330). Menurut Denzin, terdapat empat macam triangulasi yaitu sumber, metode, penyidik, dan teori. (Moleong, 2010, p.330). Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dalam penelitian ini, yaitu menguji data yang diperoleh dari suatu sumber untuk dibandingkan dengan data yang didapatkan dari sumber yang lainnya.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut Moleong (2000 dikutip dalam Kriyantono, 2009, p.165) adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif menurut Miles dan Huberman, yaitu: (Ardianto, 2011, p.223)

1. *Data reduction* (reduksi data)

Data penelitian atau hasil penelitian yang telah diperoleh kemudian dirangkum. Kemudian peneliti melakukan pemilihan data yang penting dan yang perlu sesuai kebutuhan pemecahan masalah penelitian, sehingga terdapat proses pembuangan data yang tidak dibutuhkan.

2. *Data display* (penyajian data)

Peneliti menyusun kumpulan informasi yang terkumpul sehingga kemudian dapat disimpulkan melalui pendeskripsian yang memiliki makna tertentu. Selanjutnya ini akan menentukan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks atau uraian naratif.

3. *Conclusion drawing / verification* (penarikan kesimpulan atau verifikasi)

Pada tahap ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan serta melakukan verifikasi data.melalui pencarian makna selama penelitian berlangsung.

