



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 Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan sebuah faktor yang menentukan peneliti dalam melihat sebuah fenomena. Fenomena dalam paradigma penelitian kualitatif melihat apakah penerapan teori sesuai dengan kehidupan sehari-hari. Menurut Bodgan dan Bikklen dalam Moleong (2010, h.49) mengartikan paradigma sebagai sebuah kumpulan longgar dari sejumlah pendapat yang dipegang bersama, konsep, atau proposisi yang memposisikan cara berpikir dan penelitian.

Menurut Denzin dan Lincoln (2009, h.135) paradigma memiliki empat jenis, yaitu paradigma *positivisme*, teori kritis, *post-positivisme*, dan *konstruktivisme*. Peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan paradigma *post-positivisme*. *Post-positivisme* itu memiliki maksud peneliti langsung terlibat untuk melihat fenomena yang sedang diteliti. Peneliti juga melakukan pencarian data dengan cara melakukan interaksi dengan orang yang langsung bersentuhan dengan divisi *customer relationship management* Fabelio. Pemilihan paradigma ini akan mempermudah peneliti dalam memilih metodologi penelitian peneliti lakukan dalam melakukan proses terhadap data yang peneliti dapatkan.

Creswell (2013, h. 24) mengemukakan bahwa *post-positivisme* adalah proses pendekatan yang menekankan unsur logis pada pengumpulan data empiris dan juga kritis pada suatu kenyataan dengan tujuan efek dan menetapkan hasil berdasarkan teori.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Peneliti memilih metode pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengetahui hal-hal seputar ide, pandangan, pendapat menurut pandangan manusia yang dalam tidak dapat

diukur dengan angka. Moleong (2007, h.11) berpendapat bahwa penelitian deskriptif menitikberatkan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang diakibatkan oleh adanya implementasi metode kualitatif.

Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007, h.4) mengartikan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang menjadikan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi.

Dengan penentuan sifat penelitian deskriptif, peneliti hendak melakukan pengolahan data dengan tepat dan terperinci sesuai dengan topik yang peneliti ambil yaitu, strategi *Customer Relationship Management* Fabelio dalam membangun loyalitas pelanggan.

3.3 Metode Penelitian

Studi kasus menjadi pemelihan peneliti dalam menentukan metode penelitian. Denzin dan Lincoln (2009, h.301) kasus adalah suatu system yang terbatas. Studi kasus meberikan gambaran terhadap individu, inividu bisa diartikan sebagai orang, tetapi bisa diartikan sebagai lingkungan sekitar, lembaga, sekolah, dan perusahaan. (Ardianto, h.65)

Menurut Denzin dan Lincoln (2009, h. 302) dalam buku *Qualitative Research* menjelaskan terdapat tiga jenis kajian mengenai studi kasus, yaitu studi kasus intrinsik, instrumental, dan kolektif.

Metode ini menjadi metode yang paling tepat dalam penelitian mengenai strategi CRM yang dilakukan oleh divisi CRM Fabelio. Dengan melakukan implementasi teori dan konsep dari permasalahan yang diangkat maka akan memberikan hasil sesuai dengan logika dibalik fenomena penelitian.

1.4 Key Informan dan Informan

Peneliti melakukan wawancara kepada empat informan yang memiliki hubungan dengan kegiatan CRM Fabelio. Moleong (2006, h. 132) mendefinisikan *Informan* sebagai orang yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan situasi latar belakang penelitian. *Key informan* adalah narasumber yang dianggap menjadi sumber informasi pokok dari penelitian karena penguasaan terhadap data atau informasi yang sedang diteliti peneliti. Dari empat informan yang terpilih untuk melakukan wawancara, terdapat dua *key informan* dan dua *informan insidental*. Empat informan yang terpilih sebagai berikut:

1. Waliyudin Afif selaku *Assistant Manager* CRM Fabelio yang dulunya tergabung sebagai divisi *Customer Service*. Alasan Waliyudin Afif menjadi narasumber dikarenakan Afif menjalani tugas pada awalnya sebagai divisi *customer service* dalam kesehariannya sehingga sudah sangat mengerti akan proses kerja dari divisi *Customer Service* Fabelio.
2. Winda Anoem selaku *Store Manager* Fabelio Alam Sutera *showroom*. Pemilihan Winda Anoem didasarkan oleh turut ikut sertanya Winda dalam proses kegiatan CS Fabelio. Winda juga menjadi sumber informasi bagaimana tingkat keberhasilan divisi CS Fabelio dalam melayani pelanggan, khususnya pelanggan Fabelio Alam Sutera *showroom*.
3. Adit selaku pelanggan dari Fabelio. *Informan* terpilih secara insidental ketika Adit mengunjungi Fabelio Alam Sutera *showroom* dan bersedia peneliti wawancara terkait layanan setelah transaksi di Fabelio
4. Amel selaku pelanggan dari Fabelio Alam Sutera *showroom*. *Informan* terpilih secara insidental ketika sedang mengunjungi Fabelio Alam Sutera *showroom* dan bersedia untuk diwawancara oleh peneliti terkait layanan setelah transaksi di Fabelio.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka.

1. Wawancara

Peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada empat informan yang memiliki keterkaitan dengan kualitas layanan CRM Fabelio dalam membangun loyalitas pelanggan Fabelio. Dengan melakukan wawancara, peneliti mendapatkan informasi dari pihak Fabelio dan dari pelanggan Fabelio. Hal ini membuat informasi yang peneliti dapatkan lengkap dari kedua pihak yang bersinggungan langsung terkait performa divisi CRM Fabelio.

Menurut Ardianto informan penelitian terbagi menjadi 3 golongan, yaitu (2010, h. 62)

- a. Informan kunci adalah orang yang memiliki keterlibatan langsung dengan masalah yang sedang diteliti.
- b. Informan ahli adalah orang yang memahami materi dan bisa menjelaskan terakait dengan dengan masalah yang sedang di teliti.
- c. Informan insidensial adalah semua orang yang termasuk lingkup penelitian dan mampu memberikan penjasalam terkait hal yang dirasakan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap informan kunci dan informan insidensial untuk mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian.

2. Observasi

Observasi adalah sebuah kegiatan mengamati dengan acuan data dan juga fakta berkaitan dengan dunia nyata. Faisal dalam Sugiyono (2009, h. 227) menyatakan observasi dibagi menjadi observasi berpartisipasi, observasi secara terang-terangan dan tersamar, dan observasi yang tak berstruktur.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui buku, dokumen, jurnal, dan sebagainya. Studi pustaka berperan penting dan dipakai sebagai data pendukung. Dengan menggunakan studi pustaka lalu membandingkan dengan hasil yang didapatkan dari proses wawancara maka akan menghasilkan kesimpulan terhadap penelitian.

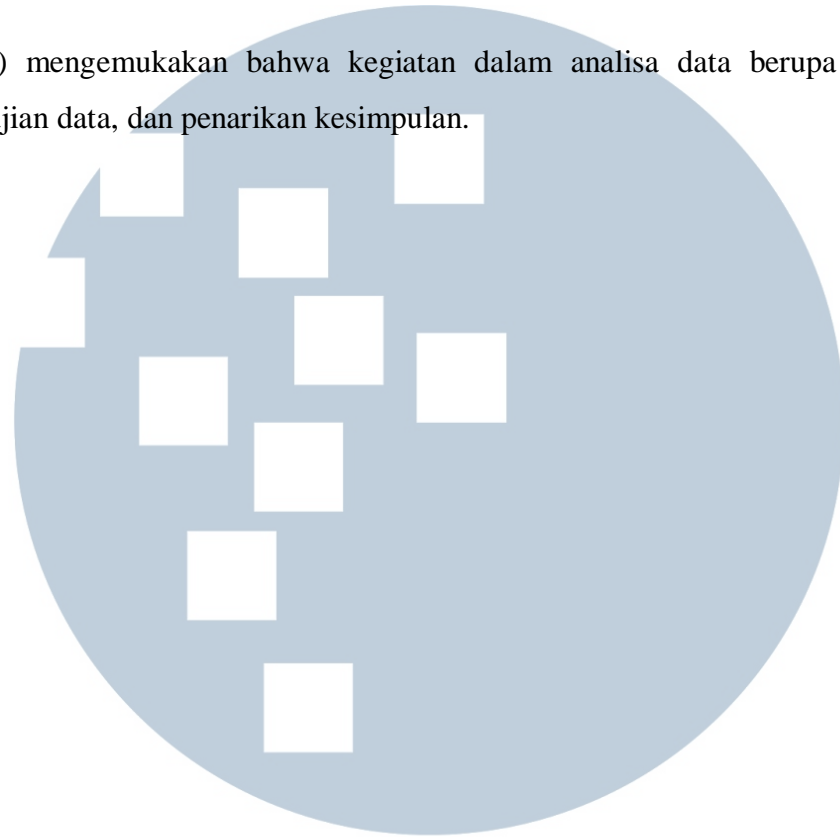
3.6 Keabsahan Data

Peneliti memakai triangulasi sebagai teknik pemeriksa keabsahan data. Denzin dalam Moleong (2010, h. 330-331) berpendapat bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan sesuatu yang lain. Denzin juga menjelaskan adanya 4 bentuk triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang menggunakan pemanfaatan sumber, metode, penyidik, dan teori. Penelitian ini menggunakan Triangulasi metode yang menggunakan pengamat lain dalam keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Moleong (2010, h. 331).

3.7 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009, h. 234) menyatakan analisis dalam data kualitatif diproses secara interaktif dan secara berkelanjutan sampai tuntas, dan menghasilkan datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009,

h.246) mengemukakan bahwa kegiatan dalam analisa data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA