

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Post-Positivisme

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme yang merupakan pengembangan dari (Guba dalam Denzin & Lincoln, 2009, h. 11). Paradigma post positivisme dianggap lemah sehingga menimbulkan keraguan dan kritik karena hanya berfokus kepada angka dan juga logika deduktif. Maka dari itu, paradigma post-positivisme digunakan untuk memberikan jawaban atas kelemahan dengan menemukan realitas sebanyak mungkin.

Penulis menggunakan paradigma post-positivisme dalam penelitian ini dengan melihat adanya tiga aspek yang terkandung dalam paradigma post-positivisme, yakni ontologi, epistemologi, dan metodologi (Denzin & Lincoln, 2009, h. 136). Pada aspek ontologi, suatu realitas diasumsikan ada dan memang sudah sesuai dengan kenyataan, tetapi realitas tersebut tidak dapat dipahami secara utuh sehingga peneliti harus mengetahui lebih lanjut mengenai realitas tersebut. Pada aspek epistemologi, peneliti mempunyai keterkaitan dengan realitas yang akan diteliti sehingga objektivitas diperlukan agar subjektivitas dalam penelitian terjadi seminimal mungkin. Lalu pada aspek metodologi, ada proses falsifikasi yang digunakan untuk dapat mengumpulkan informasi dan observasi untuk dapat memperoleh jawaban atas persoalan realitas dalam penelitian.

Pemilihan paradigma post-positivist karena peneliti ingin melihat bagaimana strategi *customer relationship management* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menemukan realitas sebanyak mungkin.

3.2 Jenis & Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Peneliti berusaha menginterpretasikan pemikiran terhadap suatu realitas sehingga membentuk pemahaman komprehensif dalam menggunakan penelitian kualitatif (Denzin & Lincoln dalam Ghony & Almanshur, 2012, h. 26). Penelitian Kualitatif juga ditujukan untuk menemukan jawaban dan juga memperoleh pemahaman yang dalam terhadap realitas yang ada (Santana, 2007, h. 80). Maka dari itu, dalam penelitian ini penulis berusaha mengamati fenomena dan realitas yang terjadi.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan terhadap suatu realitas, peneliti dapat memperoleh sejumlah data untuk dapat membantu menafsirkan sebuah pemikiran. Dalam penelitian yang bersifat deskriptif, data dari hasil penelitian kemudian dipaparkan secara jelas dan terperinci dalam bentuk kata-kata dan gambar (Moleong, 2011, h. 11).

Peneliti disini juga ingin melihat bagaimana The Springs Club dapat membangun loyalitas pelanggan dengan mengadakan berbagai kegiatan CRM. Peneliti melihat proses dari kegiatan CRM yang dilakukan melalui kegiatan wawancara dan juga melalui partisipasi dalam kegiatan untuk mengumpulkan data dari hasil analisis yang dilakukan. Dari hasil wawancara dan observasi

yang telah dilakukan peneliti, kemudian dari hasil temuan data akan dideskripsikan ke dalam bentuk kata-kata.

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. seperti yang dipaparkan oleh Yin (2014, h.11) bahwa metode studi kasus digunakan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian “bagaimana” dan “mengapa” terhadap suatu fenomena atau realitas. Realitas yang diteliti merupakan peristiwa kontemporer yang terjadi dan tidak bisa dimanipulasi sehingga peneliti menyajikan sumber bukti lain melalui data yang didapatkan saat melakukan wawancara dan observasi (Yin, 2014, h. 12).

Dalam menggunakan metode studi kasus, bukti pengumpulan dikumpulkan sebagai data penunjang bagi peneliti dalam mengidentifikasi data yang tepat untuk dijelaskan (Yin, 2014, h.92). Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh mengenai pemahaman terhadap suatu realitas yang sedang diteliti berdasarkan data yang telah terkumpul. Menurut Denzin & Lincoln (2009, H. 301), studi kasus berdasarkan tujuannya dibagi menjadi tiga jenis, yakni:

1. Studi kasus intrinsik, yaitu studi kasus yang digunakan peneliti dalam memahami sebuah kasus
2. Studi kasus instrumental, yaitu studi kasus untuk mengkaji suatu kasus tertentu atau secara khusus untuk memperoleh wawasan dan pengetahuan atau sebuah isu untuk menyempurnakan teori sebagai pendukung untuk peneliti dapat memahami masalah tertentu.

3. Studi kasus kolektif, yaitu studi kasus yang ditujukan bagi peneliti yang kurang tertarik dengan kasus tertentu dan peneliti ingin meneliti beberapa kasus lagi secara bersamaan agar dapat mengetahui fenomena, kondisi, populasi, atau kondisi umum.

Metode studi kasus ini dipilih untuk digunakan peneliti dalam penelitian ini karena peneliti ingin meneliti dan memaparkan serta menjelaskan secara komprehensif mengenai strategi *customer relationship management* The Springs Club dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini juga, peneliti akan menguraikan berbagai sumber data untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan penelitian yang dilakukan.

3.4 Key Informan

Dalam melakukan penelitian kualitatif ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu, *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2008, h. 218-219) pengertian *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan, seperti mewawancarai orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai pemilik sehingga memudahkan peneliti dalam mengetahui objek atau situasi yang sedang diteliti.

Ada beberapa kriteria yang memenuhi kriteria untuk dijadikan sumber atau data informan menurut Spradley oleh Sanaiah Faisal (1990) dalam (Sugiyono, 2008, h. 221), yaitu:

- a. Informan yang dianggap menguasai atau memahami mulai dari proses, enkulturasi, sehingga informasi yang di dapat bukan hanya sekedar untuk diketahui, tetapi juga untuk dapat dipahami.
- b. Informan yang tergolong aktif dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan yang sedang diteliti.
- c. Informan yang mempunyai waktu dan bersedia untuk dimintai informasi.
- d. Informan yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
- e. Informan yang pada mulanya asing terhadap peneliti sehingga lebih mengarah menjadi guru atau narasumber.

Berdasarkan hal di atas, pihak yang akan dipilih menjadi *key informan* dan *informan*, yaitu:

Table 3.1 Daftar Narasumber

No.	Nama	Jabatan	Alasan Pemilihan
1	Helmy Purboyakti (Key Informan)	Club Manager The Springs Club	Bertanggung jawab dalam memahami dan mengatur seluruh tujuan komunikasi dan kegiatan yang dilakukan perusahaan.

2	Lisa Winoto Lie (Informan)	Manager of Departement of Membership Management	Department of Membership Management yang bertanggung jawab dalam melaksanakan hubungan dan kegiatan dengan para pelanggan membership The Springs Club
3	Marcia Deadora (Informan)	Marketing Communication	Departement Marketing Communication yang bertanggung jawab dalam melakukan komunikasi dan juga melakukan promosi adanya sebuah kegiatan yang berlangsung
4	Mambership The Springs Club (Informan)	Konsumen The Springs Club	Pelanggan The Springs yang terlibat langsung dengan kegitan-kegiatan perusahaan yang menjadi topic utama dalam penelitian

3.5 Teknik Pengumpulan data

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data untuk dapat memperoleh data dalam penelitiannya. Dalam melakukan penelitian yang bersifat kualitatif maka data yang diperoleh harus mendalam, jelas, dan juga spesifik. Menurut Yin (2013, h. 105-118) ada enam teknik pengumpulan data dengan metode studi kasus, yakni:

1. Dokumentasi merupakan sebuah rekaman atau kejadian dari masa lalu yang ditulis atau juga dicetak dan dapat berupa buku harian atau dokumen-dokumen.
2. Rekaman arsip merupakan teknik pengumpulan data dalam bentuk komputerisasi dan dalam bentuk lainnya.
3. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendalami sebuah kejadian atau kegiatan subjek penelitian.
4. Observasi langsung merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan kegiatan atau kunjungan lapangan untuk melakukan pengamatan secara langsung pada objek atau sasaran yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.
5. Observasi partisipan merupakan observasi yang dilakukan secara khusus dimana peneliti tidak hanya menjadi pengamat yang pasif melainkan juga berperan dalam situasi dan turut berpartisipasi dalam kegiatan yang ingin diteliti.

6. Perangkat fisik merupakan sebuah perangkat teknologi, alat atau juga *instrument* seni atau beberapa bukti fisik lainnya.

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dan dikumpulkan langsung dari sumber di lokasi penelitian melalui kegiatan observasi dan wawancara. Menurut Lofland yang dikutip oleh Meleong (2004, h. 112), bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan juga tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dalam bentuk wawancara mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan *Key Informan*, serta informan lainnya yang bersangkutan dengan penelitian. Melalui wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan narasumber, peneliti dapat mengetahui alasan dan kondisi sebenarnya di lapangan (Ardianto, 2011, h. 61). Lexy (dalam Moleong, 2011, h. 186), mengatakan bahwa wawancara dilakukan dengan tujuan tertentu dan dilakukan oleh pewawancara dan narasumber yang memberikan jawaban dari pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

Wawancara mendalam yang dilakukan peneliti adalah wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dan gambaran permasalahan secara lebih jelas dan detail. Teknik ini

digunakan peneliti untuk mengumpulkan data karena peneliti ingin mengetahui permasalahan yang ingin diteliti. Wawancara ini dilakukan juga untuk mengetahui secara mendalam hal-hal yang ingin diketahui dari narasumber.

Peneliti menggunakan bentuk wawancara semistruktur dalam melakukan wawancara. Bentuk wawancara semistruktur memberikan kebebasan penulis untuk bertanya dan mengatur alur dan *setting* wawancara (Moleong, 2011, h. 187). Bentuk wawancara semistruktur mengandalkan garis tuntun dalam penggalan data dan dalam melakukan wawancara semistruktur, jenis pertanyaannya terbuka dan menggunakan kata bagaimana atau mengapa dalam melakukan pertanyaan.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan sebagai pelengkap dari data primer. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dengan mengambil berbagai data yang diperoleh dari catatan, surat kabar, media cetak, prasasti, notulen, dan sebagainya (Suryanto, 2011, h.186).

Menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong ada beberapa macam dokumen, ada dokumen pribadi yang terdiri dari buku harian, surat pribadi, otobiografi, selain itu ada dokumen resmi yang terdiri dari (dokumen internal, memo, pengumuman,

intruksi, aturan, dan sebagainya, yang terakhir ada dokumen eksternal yang terdiri dari majalah, bulletin, berita dan sebagainya. Studi dokumen merupakan keperluan peneliti untuk alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, antara lain (Moleong, 2011, h. 217):

- a. Dokumen digunakan karena dokumen merupakan sumber yang kaya, stabil dan bisa mendukung penelitian.
- b. Dokumen berguna sebagai barang bukti suatu pengujian.
- c. Dokumen sifatnya alamiah, sesuai dengan konteks dan lahir dalam konteks.
- d. Dokumen memerlukan usaha dalam melakukan pencarian dan ditemukan.
- e. Dokumen tidak reaktif.
- f. Hasil pengkajian dari dokumen akan memberikan kesempatan yang luas untuk dapat menggali informasi atau juga pengetahuan tentang sesuatu yang sedang diselidiki.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder berupa dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh The Springs Club.

3.6 Teknik Keabsahan Data

Dalam mempertanggungjawabkan penelitian ini, maka data yang diperoleh dalam penelitian ini perlu dilakukan pengujian agar dapat tercapai keabsahan data dari penelitian yang telah dilakukan. Menurut Yin (2017, h. 132) terdapat beberapa parameter untuk melakukan pengukuran keabsahan data dalam suatu penelitian, yakni:

1. *Construct Validity*.

Construct Validity merupakan ukuran operasional yang benar untuk konsep pengumpulan data. salah satu melakukannya dengan cara melakukan proses triangulasi menurut Norman K. Denzin (triangulasi metode pengamatan dan sumber data). Dalam teknik studi kasus ini dapat menggunakan beberapa sumber bukti dan membutuhkan partisipan atau informan yang kredibel.

2. *Internal Validity*

Internal Validity untuk menggambarkan seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. dalam teknik studi kasus dengan menggunakan teknik *pattern matching* dan membangun penjelasan atas dasar fakta dan logika.

3. *Eksternal Validity*

Eksternal Validity melihat seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada kasus lain. Dalam teknik studi kasus menggunakan teori dan konsep untuk penelitian studi kasus.

4. *Reliability*

Reliability merupakan reabilitas yang menyangkut pada seberapa jauh penelitian berikutnya akan mendapatkan hasil yang sama apabila diulang dengan penelitian yang sama.

3.7 **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data sangat penting dilakukan dalam penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2011, h. 248), analisis dilakukan untuk dapat menyusun data dan juga memisahkannya ke dalam beberapa kelompok, menemukan apa yang dapat dipelajari dan juga yang penting, dan menuliskannya ke dalam pembahasan penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yakni dengan menggunakan pola atau yang disebut dengan *pattern matching*, yang merupakan teknik untuk menganalisa data dengan membandingkan suatu pola empiris dengan pola yang telah diprediksi sehingga dapat menguatkan validitas internal suatu studi kasus ketika ditemukannya persamaan terhadap kedua pola tersebut (Yin, 2014, h. 140).

Berdasarkan hal di atas, peneliti melakukan analisa data dengan melakukan penjadohan pola dan membandingkan atau menyesuaikan gagasan, konsep, atau teori yang didapat dari literatur hasil pemikiran yang ditemukan dalam penelitian.