



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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

METODE PENELITIAN

3.1 PARADIGMA PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivistik, karena menurut Creswell (2010, h.10) penelitian metode kualitatif deskriptif termasuk paradigma post-positivistik dengan asumsi dasar sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak menghasilkan apapun. Kita tidak akan mendapatkan kebenaran absolut. Maka dari itu, bukti yang dibangun dalam penelitian seringkali tidak sempurna. Sehingga banyak penelitian yang tidak dapat dibuktikan hipotesisnya, bahkan tidak jarang mereka gagal karena tidak bisa menyangkal hipotesisnya.
- 2) Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim, kemudian menyaring klaim-klaim tersebut menjadi klaim yang kebenarannya lebih kuat.
- 3) Pengetahuan dibuat oleh data, bukti, dan pertimbangan yang logis.
- 4) Penelitian harus mengembangkan hal yang relevan dan benar, pernyataan dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya atau menjelaskan relasi kualitas dari suatu persoalan.

Pada paradigma post-positivistik terdapat empat pernyataan filosofis, yaitu ontologi, epistemologi, aksiologi, dan metodologi seperti yang dipaparkan oleh Creswell (2013, h.20):

1. Ontologi yaitu penelitian berkaitan dengan realitas dan karakteristik dari objek penelitian dan mempelajari realitas yang tujuannya untuk melaporkan berbagai kenyataan ke dalam penelitian.
2. Epistemologi yaitu dalam melakukan penelitian, berusaha untuk sedekat mungkin dengan objek penelitian. Penelitian dikumpulkan berdasarkan pengalaman individu dan dilakukan dengan studi lapangan dimana penelitian dapat dirasakan secara langsung.
3. Aksiologi yaitu merupakan asumsi aksiologis yang mencirikan penelitian kualitatif.
4. Metodologi dibentuk dari pengalaman penelitian dalam mengumpulkan dan menganalisis data.

Penelitian ini ingin menjelaskan bagaimana strategi program *marketing communication* dari Martha Tilaar Spa dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Strategi-strategi yang diterapkan dianggap mampu menciptakan pengalaman konsumen yang baik sebagai tujuan dari sebuah *brand* atau perusahaan.

3.2 JENIS DAN SIFAT PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Semiawan (2010, h.60), data deskriptif data yaitu data yang mengandaikan bahwa data tersebut berupa teks. Tempat pengambilan data digambarkan dengan luas dan makin lama makin terperinci serta berusaha untuk menempatkan pembaca dalam

konteks. Menyajikan data secara terperinci berarti menciptakan rasa „berada disana“ (*being there*). Dalam penyajiannya, metode ini biasanya menggunakan kata kerja aksi dan kata keterangan yang hidup, karena dengan demikian pembaca terbantu untuk turut merasa dan membayangkan keadaan yang sebenarnya.

Lalu Sugiono (2013. h.39) berpendapat bahwa penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis induktif. Penelitian ini bertolak dari data, dan memanfaatkan teori yang ada sebagai penjelas, kemudian berakhrri pada hipotesis atau teori. Penelitian kualitatif digunakan untuk menemukan hipotesis atau teori, sementara penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis.

3.3 METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Dalam bukunya, Mulyana (2013, h.201) berpendapat bahwa metode studi kasus merupakan uraian atau penjelasan yang komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, kelompok, organisasi, program, atau institusi sosial. Dalam studi kasus sering menggunakan beberapa metode, yaitu wawancara, pengamatan (observasi), penelaah dokumen, dan hal lainnya dalam menguraikan suatu kasus secara terinci.

Berdasarkan teori yang sudah dipaparkan diatas, penelitian ini menggunakan metode studi kasus karena akan memberikan uraian dan penjelasan yang komprehensif mengenai suatu objek yang sedang diteliti dengan periode penelitian yang dimulai pada tanggal 29 April 2020 hingga 10 Juni 2020.

3.4 KEY INFORMAN DAN INFORMAN

Dalam melakukan penelitian, penulis membutuhkan informasi tambahan dari pihak yang bersangkutan dan mengetahui lebih banyak tentang topik yang diambil. Prastowo (2011, h. 195) berpendapat bahwa informan atau yang biasa disebut narasumber merupakan pihak yang menjadi sumber informasi utama dalam penelitian yang sedang dilakukan.

3.4.1 Key Informan

Dalam sebuah penelitian, *key informan* sangat dibutuhkan sebagai pemberi informasi yang terkait dengan topik. *Key informan* diartikan sebagai seseorang yang memiliki informasi kunci atau informasi yang lengkap terhadap topik yang dijadikan penelitian. Menurut Sugiyono (2014, h. 299), tujuan dari penggunaan *key informan* sendiri yaitu agar informasi yang didapatkan oleh penelitian dapat sesuai dengan kebutuhannya. Dalam penelitian ini, yang menjadi *key informan* adalah:

1. Nathania Sarah, *Marketing Communication* PT. Cantika Puspa Pesona

Key informan ini dipilih karena dinilai mampu memberikan informasi terkait Martha Tilaar Spa ketika melakukan strategi *marketing communication* serta memberikan informasi mengenai strategi tersebut untuk

mempertahankan loyalitas pelanggan. Nathania Sarah sudah bergabung sebagai *marketing communication* PT Cantika Puspa Pesona selama 8 bulan.

3.4.2 Informan

Sementara itu, informan menurut Moleong (2013, h.132) merupakan pihak yang memberikan informasi lebih lanjut mengenai situasi dan latar belakang penelitian, dan dapat digunakan juga sebagai informasi tambahan dari informasi utama yang didapatkan sehingga penelitian akan memperoleh sumber data dari informan sesuai data yang dibutuhkan. Maka dari itu, dalam penelitian ini, yang menjadi informan adalah:

1. Pery Andiani, *Business Development Manager* PT. Cantika Puspa Pesona
Dalam penelitian ini, yang menjadi informan yaitu Pery Andiani, *Business Development Manager* Martha Tilaar Spa. Karena *marketing communication* berada dibawah divisi *Business development* dan ikut serta dalam beberapa aktivitas *marketing communication*, maka peneliti juga akan memperoleh data dari *business development*. Pery Andiani sudah bergabung sebagai *business development manager* Martha Tilaar Spa selama 6 tahun.

3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Raco (2010, h.108) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif, data yang didapatkan berupa teks, gambar, maupun data-data lain yang tidak berhubungan dengan angka maupun hitung-hitungan. Ada dua teknik pengumpulan data biasa digunakan menurut Ruslan (2013, h.29), yaitu data

primer dan data sekunder. Data primer dapat diartikan sebagai data yang berasal dari opini informan atau subyek terhadap topik maupun kegiatan dan hasil uji, sementara data sekunder merupakan data yang berasal dari media cetak maupun internet dan media lainnya.

Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer yang berupa wawancara mendalam dan data sekunder yang berupa studi pustaka.

3.5.1 Wawancara Mendalam

Mulyana (2013, h. 180) menyatakan bahwa wawancara merupakan praktik komunikasi yang dilakukan oleh seorang individu dengan memberikan pertanyaan yang digunakan untuk mencari dan mendapatkan informasi. Wawancara mendalam bertujuan untuk memperoleh informasi berdasarkan susunan pertanyaan yang dimana pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada narasumber dapat menyesuaikan dengan kebutuhan peneliti. Hal ini mengartikan bahwa informan yang diwawancara memiliki kebebasan untuk menjawab pertanyaan.

3.5.2 Studi Pustaka

Sarwono (2010, h.35-45) berpendapat bahwa studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menelaah isi teori dan pokok pikiran yang relevan dengan penelitian yang berasal dari buku. Sama halnya dengan pendapat dari Ruslan (2013, h.31) bahwa studi pustaka atau riset kepustakaan merupakan sebuah proses pencarian data melalui jurnal ilmiah, buku, dan media publikasi

lainnya. Hal tersebut membuktikan bahwa studi pustaka sangat dibutuhkan dalam penelitian untuk melengkapi dan mendukung data dari hasil wawancara.

3.6 KEABSAHAN DATA

Untuk memperoleh data yang keabsahannya memiliki validitas maka penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Teknik triangulasi menurut Moleong (2010, h.330) yaitu suatu teknik yang digunakan dengan melakukan perbandingan data untuk memeriksa keabsahan suatu data. Ada tiga tahap yang dilakukan menurut Moleong (2010, h.10) yaitu yang pertama dengan membandingkan data observasi dengan hasil wawancara, yang kedua membandingkan dari perspektif orang lain, dan yang ketiga membandingkan wawancara dengan hasil yang didapat.

Tujuan dari adanya triangulasi yaitu untuk melakukan perbandingan dengan data lain yang diperoleh dari sumber lain pada fase, waktu, maupun metode yang berlainan (Ardianto, 2011, h. 197). Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa triangulasi sangat membantu penelitian kualitatif untuk memperoleh data yang valid.

Moleong (2010, h.330) menjelaskan bahwa triangulasi keabsahan data dibagi menjadi empat, yaitu:

1. Triangulasi metode, yaitu dilakukan dengan membandingkan informasi atau data yang didapat dengan metode yang berbeda. Tahap ini dilakukan jika data yang diperoleh dari informan diragukan kebenarannya.

2. Triangulasi penyidik dengan cara melakukan analisis data dengan menggunakan penelitian terdahulu yang sejenis. Hal ini bertujuan untuk memperkaya pengetahuan mengenai data yang akan diperoleh dari subjek penelitian.
3. Triangulasi sumber adalah memperoleh data yang didapatkan secara lebih dalam dan detail melalui berbagai sumber. Sebagai contohnya, peneliti menggunakan metode wawancara dan observasi, untuk memperluas data, peneliti bisa menggunakan dokumen tertulis, dokumen sejarah, arsip, maupun dokumen lainnya untuk melengkapi data.
4. Triangulasi teori merupakan hasil akhir penelitian kualitatif yang berupa rumusan informasi. Selanjutnya, informasi tersebut dibandingkan dengan fakta yang terjadi dan mengaitkannya dengan satu atau lebih teori untuk mendapatkan kesimpulan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber sebagai teknik uji keabsahan data karena peneliti memanfaatkan metode wawancara dan juga dokumen lainnya untuk melengkapi data penelitian.

3.7 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan menggambarkan secara lengkap data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini

menggunakan teknik analisis data menurut Miles and Huberman dalam Emzir (2012, h.129-135)

1. Reduksi data, yaitu bentuk analisis yang dilakukan oleh penulis dengan lebih memfokuskan dan mempertajam data sehingga dapat memberikan gambaran dan verifikasi kesimpulan akhir.
2. Model data, yaitu bentuk kesimpulan terhadap informasi yang sudah tersusun, sehingga dapat memberikan arah untuk menuju kesimpulan dari hasil penelitian ke dalam berbagai bentuk penyajian data.
3. Penarikan simpulan, yaitu kegiatan menguji dan memastikan kebenaran data dengan menginterpretasikan data yang disajikan.