

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma adalah suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Paradigma tertanam kuat dalam sosialisasi para penganut dan praktisinya. Paradigma menunjukkan pada mereka apa yang penting, absah, dan masuk akal. Paradigma juga bersifat normatif, menunjukkan kepada praktisinya apa yang harus dilakukan tanpa perlu melakukan pertimbangan eksistensial atau epistemologis yang panjang (Adu, 2019).

Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma postpositivisme. Creswell menjelaskan bahwa paradigma post-positivisme adalah pendekatan yang reduksionik, logis, penekanan pada pengumpulan data empiris, kritis, melihat suatu realita dengan orientasi efek dan menentukan hasil berdasarkan teori-teori (Creswell, 2012, p.24).

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme untuk mengetahui pengalaman Relationship Management Klinik Esthetic Rosereve Japan yang didapat konsumen sehingga dapat berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah kualitatif bersifat deskriptif mendeskripsikan seluruh fakta yang sudah didapatkan secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh (Adu, 2019), metode deskriptif hanya memaparkan sebuah situasi maupun peristiwa. Dalam penelitian kualitatif bersifat deskriptif, menentukan kerangka konseptual yang dijabarkan dalam bentuk variabel-variabel. Variabel ini dijabarkan secara menyeluruh dari hasil penelitian yang didapatkan tanpa menjelaskan hubungan di antara variabel yang sudah ditentukan.

Menurut Adu (2019), dalam penelitian kualitatif seorang peneliti menjadi instrumen kunci yang dapat mengarahkan penelitian untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan. Berdasarkan kedua definisi singkat tersebut, peneliti menjadikan kualitatif sebagai panduan dalam melakukan penelitian ini. Alasan penggunaan pendekatan kualitatif pada penelitian ini karena ingin menemukan jawaban yang sedalam mungkin dengan berbagai macam teknik pengumpulan data. Peran peneliti sebagai instrumen kunci yang menggali data dari sumber-sumber terpercaya dan juga mengolah data-data tersebut dengan komprehensif dan menyeluruh sehingga dapat menjelaskan dengan baik fenomena yang sedang diangkat yaitu mengenai penerapan Relationship Management Klinik Esthetic Rosereve Japan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3.3 Metode Penelitian

Untuk mengetahui tahapan perencanaan dan makna program Relationship Management Klinik Esthetic Rosereve Japan digunakan metode studi kasus sebagai metode penelitian.

“Studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek, individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis.” (Yin, 2018).

Tujuan dari penggunaan metode studi kasus adalah untuk mendapatkan uraian yang lengkap dan mendalam mengenai subjek yang ingin diteliti (Yin, 2018). Studi kasus terbagi dalam tiga pandangan ahli yang berbeda: Yin, Stake, dan Merriam. Ada dua jenis studi kasus yang tergolong ke dalam paradigma constructivists, yaitu studi kasus yang dikemukakan Stake dan studi kasus yang dikemukakan oleh Merriam (Yin, 2018). Namun, untuk membedah program Relationship management Klinik Esthetic Rosereve Japan digunakan studi kasus yang dikemukakan oleh Merriam. Karakteristik dari studi kasus Merriam adalah fokus dalam sebuah program atau kegiatan, mendeskripsikan secara menyeluruh

sebuah fenomena yang sedang dipelajari, dan memperjelas pemahaman sebuah fenomena kepada pembacanya (Yazan, 2015, h. 139). Karakteristik ini sesuai dengan tujuan penelitian program Relationship management Klinik Esthetic Rosereve Japan.

Metode studi kasus menguraikan secara merinci strategi Relationship management Klinik Esthetic Rosereve Japan yang dijalankan oleh Klinik Esthetic Rosereve Japan. Metode ini akan membantu penelitian ini dalam menguraikan hasil temuan yang komprehensif dan mendapatkan pembahasan yang mendalam.

3.4 Partisipan dan Informan

Partisipan dalam studi kasus menurut Yin merupakan subjek studi yang juga berperan sebagai informan atau interpretasi mengenai kasus dan seseorang yang menyarankan sumber bukti lain untuk ditelusuri lagi. Teknik pengambilan sampel sumber data dengan menggunakan pertimbangan tertentu yang disebut purpose sampling (Sugiyono) karena sampel yang diambil tidak semuanya memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Pada penelitian ini telah ditetapkan kriteria yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel sumber data dengan menggunakan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016. p. 85).

Melihat dari jenis-jenis informan tersebut, maka kriteria informan yang akan diambil akan dijabarkan sebagai berikut:

3.4.1 Partisipan Pertama

Partisipan pertama, yaitu Livia Oktantia, S.Farm yang menjabat sebagai Business Development Manager Klinik Esthetic Rosereve Japan. Livia Oktantia sudah bekerja di klinik Esthetic Rosereve Japan selama 17 tahun dan menangani business partner serta hubungan pengembangan bisnis antar cabang Klinik Esthetic Rosereve Japan termasuk dalam pengembangan CRM Klinik Esthetic Rosereve Japan.

3.4.2 Partisipan Kedua

Partisipan kedua, yaitu Lokeswara yang menjabat sebagai Operational Manager Klinik Esthetic Rosereve Japan. Dalam kesehariannya, beliau menjaga standar operasional Klinik Esthetic Rosereve Japan yang dilakukan oleh karyawan Klinik Esthetic Rosereve Japan terhadap konsumen.

3.4.3 Partisipan Ketiga

Partisipan ketiga, yaitu Norati yang telah menjadi salah satu member di Klinik Rosereve sejak tahun 2019. Profesi dari Norati saat ini menjabat sebagai supervisor di Swan Jewelery.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua macam data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

3.5.1 Data Primer

Menurut Adu (2019), data primer adalah data yang berasal dari sumber asli. Dalam mendapatkan data primer ini, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam. Wawancara mendalam sendiri merupakan sebuah bentuk komunikasi dua arah yang dilakukan dua pihak di mana satu pihak ingin mendapatkan informasi dari pihak lainnya dengan mengajukan pertanyaan (Yin, 2018). Peneliti menjadi pihak yang mengajukan pertanyaan kepada informan- informan pilihan untuk mendapatkan data yang mendukung dalam penelitian ini.

Menurut Yin (2018), wawancara mendalam terbagi menjadi dua jenis yang berbeda yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Sesuai dengan namanya, wawancara terstruktur memiliki struktur yang jelas dalam pertanyaannya dan peneliti mengarahkan subjek penelitian dalam menjawab pertanyaan yang sudah disiapkan. Sedangkan, untuk wawancara tak terstruktur lebih melakukan dialog dengan subjek penelitian dan pertanyaan akan berkembang selama terjalin

komunikasi. Dalam hal ini, peneliti menggunakan kedua teknik wawancara tersebut. Peneliti tetap menggunakan panduan yang terstruktur dalam memberikan pertanyaan, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk terus menjalin dialog di luar pertanyaan yang sudah disiapkan.

Dalam mengumpulkan data primer, peneliti menggunakan alat bantu recorder dan juga buku untuk merekam hasil wawancara maupun observasi. Hasil dari wawancara dan observasi ini nantinya diolah dan didukung dengan data sekunder

3.5.2 Data Sekunder

Selain menggunakan data primer yang didapat langsung dari hasil wawancara, peneliti menggunakan studi pustaka berupa teori-teori yang mendukung analisis dan penyusunan penelitian. Selain itu, peneliti juga membaca laporan tahunan Klinik Esthetic Rosereve Japan dan juga artikel-artikel yang memuat program Customer Relationship Management. Data hasil wawancara dibandingkan dengan studi pustaka yang ditemukan sehingga mendapatkan sebuah kesimpulan apakah tahapan strategi Klinik Esthetic Rosereve Japan dalam menerapkan program CRM.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian hingga mencapai hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti berdasarkan Robert K. Yin yang mengatakan bahwa analisa bukti (data) terdiri dari pengujian, pengkategorian, pentabulasian, ataupun pengombinasian kembali bukti-bukti untuk menunjuk proposisi awal suatu penelitian. Strategi analisis yang paling umum antara lain: perbandingan pola, pembuatan penjelasan, dan analisis deret waktu. Yin mengatakan bahwa dalam metode penelitian studi kasus deskriptif, perbandingan pola atau pattern matching akan sesuai dengan pola variabel-variabel spesifik yang diprediksikan dan ditentukan sebelum pengumpulan data dilakukan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Robert K. Yin sebagai berikut, yaitu:

1. Validitas konstruk

Dalam uji validitas konstruk peneliti harus memilih tipe-tipe perubahan spesifik yang harus diteliti serta harus menunjukkan ukuran-ukuran perubahan yang dipilih mencerminkan perubahan spesifik.

2. Validitas internal

Dalam validitas internal, terdapat kondisi-kondisi tertentu yang diperhatikan sehingga berguna untuk mengarahkan pada kondisi-kondisi lain atau menyatakan hubungan sebab akibat. Terdapat dua pandangan dalam validitas internal, yaitu a. bersifat eksplanatoris, peneliti mencoba untuk menentukan apakah fenomena X menyebabkan fenomena Y atau b. suatu masalah validitas internal perlu diperkuat untuk kesimpulan yang lebih luas.

3. Validitas eksternal

Validitas eksternal adalah bentuk validitas yang melakukan generalisasi atas suatu penelitian di luar kasus yang bersangkutan. Peneliti menggeneralisasi seluruh rangkaian hasil tertentu terhadap teori yang lebih luas

4. Realibilitas

Dalam uji realibilitas menunjukkan pelaksanaan suatu penelitian, seperti pengumpulan data yang bisa diinterpretasikan. Tujuan dari uji ini adalah mengurangi kesalahan dan penyimpangan penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan validitas internal, karena peneliti ingin menunjukkan hubungan sebab akibat melalui program loyalitas berupa membership yang dilakukan dalam penelitian ini. Jawaban yang telah peneliti

dapatkan kemudian dianalisis dengan cara dipaparkan dan dihubungkan terhadap konsep-konsep yang digunakan. Jawaban yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga partisipan yang telah menerapkan strategi Customer Relationship Management secara langsung.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA