

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Paradigma Penelitian**

Paradigma merupakan seperangkat teori, prosedur, dan asumsi yang diyakini tentang bagaimana periset melihat dunia (Kriyantono, 2022, p. 19). Paradigma post-positivistik memandang bahwa realitas sosial adalah sesuatu yang utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif. Hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. (Sugiyono, 2013, p. 8). Post-positivistik memandang tidak ada realitas yang sepenuhnya objektif melainkan adanya saling ketergantungan atau pengaruh antar individu atau objek yang dikaji, setiap individu dimungkinkan memberikan pemaknaan yang berbeda dan keobjektifan realitas tidak mampu dimengerti oleh setiap individu (Kriyantono, 2022, p. 38). Post-positivistik juga lebih berfokus kepada proses dibanding hasil akhir dari penelitian. Hal tersebut cocok dengan tujuan peneliti ingin meneliti proses bagaimana Loreca mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dengan pembentukan komunitas merek.

#### **3.2 Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna. Maksud makna yaitu data yang sebenarnya, sebuah data yang mengandung makna (Sugiyono, 2013, p. 9). Peneliti memilih jenis kualitatif untuk melakukan pengamatan atau pemaknaan secara mendalam dalam lingkungan yang asli. Selain itu, penelitian kualitatif juga menekankan eksplorasi sebuah masalah dan mengembangkan pemahaman yang lebih detail dalam suatu fenomena. Penelitian kualitatif tidak terpaku terhadap landasan literatur melainkan peneliti mampu belajar dari partisipannya langsung.

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dimana peneliti akan mencantumkan informasi yang digambarkan atau dideskripsikan secara luas, teliti, dan mendalam (Sugiyono, 2013, p. 209). Perhatian penelitian studi kasus deskriptif harus fokus ke tujuan upaya deskriptif, cakupan topik lengkap tetapi tetap realistis yang bisa dianggap sebagai deskripsi “lengkap” tentang apa yang sedang diteliti (Yin, 2018, p. 70). Dalam penelitian ini, peneliti lebih berfokus kepada pemanfaatan strategi *brand community* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Loreca.

### **3.3 Metode Penelitian**

Menurut Daymon & Holloway dalam (Kriyantono, 2022, p. 27) metode adalah teknik-teknik yang berisi tahapan yang dilakukan peneliti dalam memecahkan masalah risetnya dalam proses yang sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti memakai metode studi kasus karena peneliti berfokus untuk mencari fenomena yang menarik dari unit atau contoh yang dipelajari dan menjawab pertanyaan yang dimulai dengan “bagaimana” dan “mengapa” pada pertanyaan penelitian. Penggunaan pertanyaan “bagaimana” berfungsi untuk menelusuri proses yang terjadi (Yin, 2018, p. 40). Penelitian studi kasus dilakukan dengan observasi secara langsung dan melibatkan pihak-pihak yang berkaitan. (Yin, 2018, p. 43) Studi kasus ditujukan untuk mengembangkan gambaran rinci dan lengkap mengenai suatu fenomena agar bisa bermanfaat bagi orang lain yang didukung dengan data-data atau hasil wawancara secara mendalam (Yin, 2018, p. 32-33). Fenomena yang dimaksud ialah fenomena sosial yang kompleks dimana studi kasus memperbolehkan peneliti untuk berfokus secara mendalam pada kasus dan mempertahankan perspektif yang holistik serta nyata di dunia asli (Yin, 2018, p. 35).

Dengan banyaknya merek kompetitor dan pertumbuhan industri yang pesat, Loreca perlu membangun fondasi perusahaannya dengan kuat agar bisa bertahan dengan cara membangun komunitas merek untuk meningkatkan loyalitas merek.

Permasalahan tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengetahui strategi Loreca dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

### **3.4 Partisipan dan Informan**

Partisipan adalah orang yang bersangkutan dengan kasus yang sedang diteliti untuk diambil datanya melalui wawancara. Satu partisipan atau lebih bisa ditanyakan untuk meninjau konsep laporan studi kasus. Peneliti memilih dua partisipan dari tim Loreca yaitu Felita sebagai direktur utama dan Metta sebagai *social media specialist* sekaligus *content creator* yang bertanggung jawab terhadap komunitas Loreca Babes. Mereka bertanggung jawab dalam mengoperasikan aktivitas komunitas Loreca agar bisa berjalan dengan baik maka peneliti bisa mendapatkan informasi yang sesuai dengan latar belakang yang dimiliki untuk menjawab tujuan penelitian.

Selain memilih partisipan, peneliti juga mewawancarai informan dari perusahaan lain yaitu Jessica Limyo. Informan ialah orang-orang yang memiliki pengalaman langsung terhadap masalah yang sedang diteliti (Kriyantono, 2022, p. 324). Jessica Limyo berpengalaman sebagai *digital strategist* di Bounce Indonesia yang berpengalaman mengurus strategi perusahaan-perusahaan besar seperti Garmin, CIMB Niaga, Nissan, Acer, dan lain-lainnya. Informan juga bisa memberikan informasi kritikal atau interpretasi tentang kasus dan bisa menyarankan bukti lain bagi peneliti untuk diperiksa (Yin, 2015, p. 351)

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Tujuan utama dari sebuah penelitian adalah mengumpulkan data untuk menjawab pertanyaan penelitian maupun membuktikan penelitian yang dibuat sehingga pengumpulan data menjadi bagian paling vital dalam menghasilkan penelitian yang berkualitas. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu dokumen, catatan arsip, wawancara, observasi langsung, observasi partisipan, dan artefak fisik (Yin, 2018. p. 156). Dalam pengumpulan data dibutuhkan lebih dari satu sumber bukti

dengan penemuan yang sama. Peneliti akan mengumpulkan data melalui *in depth interview* sebagai sumber bukti data primer yang didukung dengan dokumen dan observasi dari peneliti sebagai sumber bukti data sekunder.

Melalui wawancara, Peneliti bisa mengetahui eksplanasi berupa jawaban dari pertanyaan “mengapa” dan “bagaimana” dari informan mengenai kasus yang sedang dibahas. Eksplanasi tersebut dapat menjelaskan secara jelas mengenai perspektif partisipan tentang kasus yang berkaitan (Yin, 2018, p. 161). Selain wawancara peneliti akan menggunakan pengumpulan dokumen berupa data perusahaan sebagai bukti yang kredibel dan melakukan observasi untuk meninjau keaktifan para anggota komunitas dalam media digital beserta jenis-jenis aktivitas yang dilakukan oleh komunitas merek Loreca.

### **3.6 Keabsahan Data**

Teknik pemeriksaan keabsahan berfungsi untuk menyanggah tuduhan terhadap konsep penelitian kualitatif yang bersifat ilmiah dan teknik ini merupakan tubuh pengetahuan pada penelitian. Menurut Robert K. Yin, ada beberapa cara untuk menguji kualitas penelitian sosial secara empiris (Yin, 2018, p. 78) yaitu :

1. *Construct validity*: Mengidentifikasi pengukuran operasional yang benar dengan konsep yang sedang diteliti. Validitas konstruktif bisa dilakukan dengan mengumpulkan banyak sumber bukti atau triangulasi data.
2. *Internal validity* : Ditujukan untuk membangun hubungan sebab akibat, di mana kondisi tertentu diyakini mengarah ke kondisi lain, membedakan dari hubungan palsu dengan teknik analitik
3. *External validity*: Menunjukkan bagaimana penemuan studi bisa digeneralisasi
4. *Reliability*: Menunjukkan hasil studi seperti pengumpulan data mampu diinterpretasikan dengan hasil yang sama. Studi yang dilakukan pun dilakukan dengan prosedur yang sama. Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data yang didapat dari dokumen dan observasi.

Peneliti akan menggunakan uji validitas internal untuk menguji kebenaran hubungan sebab akibat dari pembentukan komunitas merk dalam meningkatkan loyalitas pelanggan atau para anggota komunitas Loreca.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Setelah berhasil mengumpulkan data dari berbagai sumber dan metode yang dilakukan secara terus menerus maka jumlah variasi data yang sangat banyak sehingga perlu teknik menganalisa data. Analisa data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain-lainnya. Setelah data-data sudah terkumpul maka langkah selanjutnya yaitu mengorganisasikan data tersebut ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana data yang penting dan yang akan dipelajari, dan terakhir membuat kesimpulan agar bisa mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2013, p. 244). Menurut Robert K Yin (Yin, 2018, p. 223) terdapat 3 teknik analisis data yaitu sebagai berikut :

5. *Pattern Matching* : Membandingkan hasil temuan dari studi kasus dengan prediksi satu atau prediksi alternatif lainnya yang dikumpulkan sebelum mengumpulkan data. Berfokus kepada proses dan hasil dalam studi kasus untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” saat di awal kemudian bisa dicocokkan dengan pola.
6. *Explanation Building* : Menjelaskan suatu fenomena dari menentukan serangkaian urutan yang diduga tentang hal tersebut atau "bagaimana" atau "mengapa" beberapa hasil bisa terjadi. Penjelasan data biasanya berbentuk naratif karena bersifat kompleks dan sulit untuk diukur.
7. *Time-Series Analysis* : Menganalisa rangkaian waktu yang ditetapkan dalam studi kasus dengan bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" yang relevan tentang hubungan peristiwa dari waktu ke waktu, tidak hanya dengan mengamati tren waktu saja.

Setelah data penelitian sudah terkumpul maka peneliti akan menggunakan teknik *pattern matching* dari 3 teknik tersebut untuk membandingkan hasil temuan empiris dengan prediksi yang sudah dibuat sebelum pengumpulan data.

