



### **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 sejumlah proporsisi yang merincikan bagaimana pandangan mengenai dunia menjadi kandungan menjadi kandungan dalam menghayati dunia (*perceived*), suatu cara untuk memecah-mecah dunia yang penuh dengan kompleksitas dan masuk di akal (Sarakantos, 2017, p.1). Selain itu, paradigma juga dianggap sebagai kerangka berpikir secara umum mengenai fenomena dan teori yang terdiri dari isu utama, asumsi dasar, desain penelitian, dan serangkaian metode untuk menjawab suatu pertanyaan penelitian.

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme yang menyatakan kebenaran akan dianggap terjadi apabila ada keterlibatan langsung peneliti dengan objek yang diteliti sehingga terhindar dari subjektivitas (Abdullah, 2013). Sudut pandang dari paradigma ini memiliki setiap elemen penelitian yang dapat direduksi, sifatnya logis, dan berdasarkan serta bergantung kepada data yang dikoleksi secara empiris. Fokus dari paradigma ini terhadap penyebab, efek, serta asumsinya menyatakan bahwa yang akan mengkonstruksi cara individu tersebut berperilaku merupakan perilaku masyarakat sendiri. Paradigma ini memandang sebuah realitas sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, dinamis, penuh makna dan hubungan interaktif dilakukan oleh peneliti sendiri sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2015, p. 15)

Asumsi dasar penelitian yang menjadi inti dari penelitian dengan paradigma post-positivisme menurut Creswell (Ardianto, 2016, pp. 60-61) yaitu:

- 1) Pengetahuan bersifat konjektur atau memiliki sifat yang berupa tebakan, teori, asumsi atau dugaan yang didasarkan pada fakta yang tidak lengkap. Bukti yang dibangun dalam penelitian seringkali tidak sempurna dan lemah, akhirnya peneliti tidak akan pernah menemukan

kebenaran yang absolut. Banyak peneliti yang akhirnya menyatakan bahwa mereka mengalami kegagalan dalam penelitian dan hipotesis tidak dapat dibuktikan ataupun disangkal.

- 2) Penelitian dilihat sebagai suatu prosedur dimana peneliti membuat berbagai klaim, dan menyaring sebagian dari berbagai klaim tersebut menjadi klaim lain yang sifat kebenarannya jauh lebih kuat.
- 3) Pengetahuan dibentuk berdasarkan data dan bukti yang didapatkan, serta pertimbangan yang logis. Peneliti dalam praktik penelitian umumnya mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrument pengukuran yang dipilih dan diisi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi di lapangan secara mendalam.
- 4) Penelitian dituntut untuk mampu mengembangkan pernyataan yang dapat menjelaskan situasi sebenarnya dan mendeskripsikan relasi secara kausalitas dari suatu persoalan dengan relevan dan baik.
- 5) Penelitian dituntut untuk bersifat objektif, maka peneliti wajib untuk menguji kembali metode dan kesimpulan yang sekiranya masih subjektif atau bias.

Paradigma post-positivisme didasari dengan proses verifikasi pengamatan yang teliti dan kritis, serta pengukuran realitas yang objektif. Paradigma ini mempelajari masalah yang mencerminkan adanya nilai penyebab yang mempengaruhi hasil dan perlu diidentifikasi berdasarkan data yang berhasil didapatkan dari berbagai sumber dengan menggunakan lebih dari satu teori guna mencari suatu makna. Penggunaan paradigma ini dapat diidentifikasi ketika peneliti berusaha untuk meneliti objek penelitian berdasarkan berbagai data yang telah didapatkan dari sumber. Peneliti menggunakan paradigma post-positivisme karena peneliti ingin menggali dan mengembangkan pemahaman mengenai aktivitas pihak internal Kopi Praja guna menghindari subjektivitas dan mengidentifikasi penerapan strategi *Customer Relationship Management (CRM)* melalui analisa konsep *customer Journey 5A (Aware, Appeal, Ask, Act, Advocacy)* dalam mempertahankan kesetiaan atau loyalitas pelanggan.

### 3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif yang merupakan penelitian yang membutuhkan pemahaman mendalam serta menyeluruh mengenai objek yang ingin diteliti, guna mendapatkan data-data dan menjawab permasalahan dengan menganalisis serta menarik kesimpulan dari penelitian sesuai situasi dan kondisi tertentu. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti konsep objek yang alamiah, dimana peneliti dilihat sebagai *key instrument*, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penggabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil kualitatif lebih menekankan makna dibandingkan dengan generalisasi (Sugiyono, 2015).

Penelitian jenis ini mewajibkan peneliti untuk menjadi partisipan yang aktif bersama objek yang diteliti serta mampu melihat suatu fenomena di lapangan sebagai sesuatu yang struktural dan fungsional. Penelitian ini semata-mata menggambarkan suatu objek untuk menarik kesimpulan yang berlaku secara *general*. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2018) penelitian jenis kualitatif dilihat sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data berisi kata-kata tertulis atau lisan yang bersifat deskriptif, dari berbagai individu dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Penelitian dengan jenis kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, fungsional organisasi, sejarah, *social movements*, peristiwa tertentu, hingga hubungan kekerabatan dalam keluarga (Rosady, 2016).

Penelitian ini memiliki sifat deskriptif, dimana penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu atau lebih tanpa membuat perbandingan ataupun menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian dengan sifat deskriptif mempelajari berbagai masalah yang ada dalam masyarakat dan situasi tertentu, termasuk hubungan, kegiatan, sikap, pandangan, serta proses yang sedang berlangsung ataupun pengaruh dari suatu fenomena tertentu dengan menggunakan data berupa fakta-fakta, objek dan berbagai sifat polulasi tertentu yang dapat dideskripsikan secara sistematis (Kriyantono, 2008).

Penelitian ini akan menggunakan data yang telah dihasilkan untuk menjelaskan serta mendeskripsikan *setting* penelitian, dari informasi maupun situasi yang didapatkan baik melalui dokumen pribadi, catatan lapangan, maupun responden (Suharsaputra, 2014). Penelitian deskriptif sendiri didefinisikan oleh Sugiyono (2012) sebagai penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menjabarkan suatu fenomena ataupun keadaan yang saat ini terjadi dengan menggunakan prosedur atau tahapan ilmiah guna menemukan solusi masalah secara aktual.

Berdasarkan penjabaran diatas, penelitian kualitatif dilihat sebagai jenis penelitian yang digunakan untuk menggali lebih dalam dan menganalisis suatu fenomena, hubungan, kegiatan, situasi, kegiatan dan hal-hal yang terjadi pada subjek penelitian. Dengan demikian, penelitian yang berjudul *Strategi Customer Relationship Management Melalui Analisa Customer Journey 5A Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Kopi Praja* ini akan berusaha menganalisis objek penelitian lebih dalam berdasarkan data-data yang telah didapatkan dari sumber-sumber yang ada, dan melihat apakah penelitian ini dapat memberikan hasil yang sesuai atau tidak tentang apa yang sudah diupayakan oleh perusahaan dalam melakukan strategi penerapan *Customer Relationship Management* melalui analisa *Customer Journey 5A* dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian menurut Sugiyono (2015) merupakan prosedur atau cara dilakukan dengan langkah-langkah sistematis dan memiliki peranan penting guna mencari solusi dari berbagai masalah penelitian. Metode penelitian juga dapat dilihat sebagai suatu cara yang bersifat ilmiah guna mendapatkan data yang valid atau dapat dipercaya dengan tujuan mengembangkan, serta membuktikan informasi tersebut sehingga dapat digunakan untuk menggali lebih dalam, mencari solusi, serta mengantisipasi masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode studi kasus, dimana biasanya digunakan untuk kasus yang tidak ada

masalah, melainkan mencari alasan dari keunggulan atau keberhasilannya. Fokus dalam metode penelitian ini adalah keutuhan kasus yang diatur dalam konteks dunia nyata (Yin, 2018). Menurut Yin (2008, p. 4), studi kasus merupakan suatu usaha penelitian yang mampu menambahkan nilai unik terhadap pengetahuan yang telah dimiliki, yang mencakup fenomena secara organisasi, politik, maupun individual. Selain data yang tidak dikelompokkan, metode penelitian studi kasus juga dibatasi dengan ketidakmampuan memanipulasi data. Studi kasus menunjukkan bagaimana hubungan yang ditunjukkan benar-benar bekerja atau tidak untuk menghasilkan hasil akhir yang relevan.

Beberapa unsur penting dalam sebuah rancangan penelitian studi kasus, yaitu:

1. Pertanyaan Penelitian
2. Proposisi-proposisi apabila ada
3. Unit atau unit-unit analisisnya
4. Pengaitan data logis dengan proposisinya
5. Kriteria untuk mengartikan penemuan-penemuan.

Metode studi kasus ini digunakan oleh peneliti karena ingin menganalisis secara mendalam, merinci, intensif, dan komprehensif (Ardianto, 2011) dan menguraikan penjelasan mengenai berbagai aspek yang ada pada individu, organisasi, kelompok, komunitas, program, ataupun situasi sosial. Peneliti ingin menggali lebih dalam tentang bagaimana penerapan strategi *Customer Relationship Management* melalui analisa *Customer Journey 5A* dalam pemasaran sehingga mereka dapat mengetahui dan memahami serta menyusun strategi pemasaran apa yang efektif untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

### **3.4 Key Informan dan Informan**

Pemilihan key informan dan informan bertujuan untuk mengarahkan penelitian pada data yang spesifik dalam menjawab masalah penelitian. *Key informan* merupakan orang yang berkompeten dan berkaitan dengan penelitian.

Melalui pernyataan diatas, partisipan yang dipilih oleh peneliti untuk mendapatkan informasi serta data menyeluruh dan lengkap,

### **Key Informan**

Kehadiran *key informan* dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk memberikan penjelasan tentang informasi utama mengenai fenomena yang diteliti. *Key informan* atau peserta kunci tidak hanya berperan sebagai narasumber bagi peneliti, tetapi juga memberikan saran mengenai bukti-bukti yang dapat mendukung dan memberikan akses ke berbagai sumber lain yang terkait dengan fenomena tersebut. *Key informan* dalam penelitian ini adalah *Chief Marketing Officer* (CMO) dan *Co-Founder* dari Kopi Praja.

### **Informan**

Selain peserta kunci, penelitian kualitatif juga melibatkan peserta lain yang disebut peserta. Peserta adalah individu atau kelompok yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, peserta mencakup salah satu pihak internal dari Kopi Praja. *Informan* dalam penelitian ini adalah *Chief Executive Officer* (CEO) dan *Founder* dari Kopi Praja, sebagai salah satu orang yang terlibat dalam perjalanan Kopi Praja dengan upayanya guna mempertahankan loyalitas pelanggan sejak 2017 hingga sekarang.

Tabel 4.1 Tabel Key Informan dan Informan

<b>Key Informan</b>	
Nama	Pratiwa Dyatmika
Karakteristik	<i>Chief Marketing Officer</i> (CMO) dan <i>Co-Founder</i> dari Kopi Praja yang berperan penting dalam bagian pemasaran dan menyusun strategi dalam membangun hubungan dengan pelanggan.Kopi Praja
<b>Informan</b>	
Nama	Felic Halim

Karakteristik	<i>Chief Executive Officer (CEO)</i> dan <i>Founder</i> dari Kopi Praja yang berperan penting sebagai pemegang keputusan utama dan juga mengelola bagian operasional di Kopi Praja.
---------------	---

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, ada beberapa pilihan yang tersedia bagi peneliti untuk mengumpulkan data dan menggunakan waktu secara efektif dalam memperoleh informasi lapangan. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga strategi teknik (Creswell, 2014, p.198):

- 1) Wawancara mendalam (*in-depth interview*), yang biasanya dilakukan secara langsung tatap muka, melalui panggilan konferensi video, atau melalui diskusi kelompok terfokus (*FGD*). Pertanyaan dalam wawancara mendalam bersifat tidak terstruktur dan terbuka, sehingga memungkinkan munculnya berbagai pendapat dari partisipan.
- 2) Observasi, di mana peneliti terlibat langsung di lapangan untuk mengamati fenomena atau perilaku objek yang diteliti. Dengan mencatat atau merekam dengan metode terstruktur atau semi terstruktur, peneliti menggunakan teknik observasi dan dapat berperan dari non-partisipan hingga partisipan aktif.
- 3) Dokumentasi, di mana peneliti mengumpulkan informasi dari dokumen publik seperti makalah, koran, laporan kantor, serta dokumen pribadi seperti surel dan buku harian.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*). Hal ini dikarenakan peneliti ingin mendapatkan beragam pendapat dan pandangan dari partisipan dengan menggunakan pertanyaan yang tidak terstruktur, untuk mengetahui implementasi Kopi Praja, Bintaro. Selain itu, penelitian ini juga akan melibatkan teknik observasi untuk terjun langsung ke lapangan saat wawancara. Terakhir, dokumentasi, dimana peneliti akan mengumpulkan data dari dokumen publik seperti artikel jurnal dan situs web.

### 3.6 Keabsahan Data

Penelitian studi kasus menurut Yin (2018, pp. 89-92) menggunakan empat validitas yang didapatkan peneliti sehingga membuktikan validitas data dan hasil penelitian. Terdapat dua aspek, yaitu:

1. *Construct Validity*

Dalam aspek ini, mengidentifikasi penggunaan konsep dan penyusunan metode disesuaikan dengan objek penelitian. Strategi *Customer Relationship Management* melalui analisa *Customer Journey* yang dilakukan oleh Kopi Praja dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

2. *Internal Validity*

*Internal Validity* digunakan untuk menguji kredibilitas data pada orang yang tepat. Dalam aspek ini, sumber yang dimaksud adalah pihak internal dari Kopi Praja

Dalam penelitian ini, digunakan teknik keabsahan data yang disebut *construct validity* di mana langkah-langkah operasional yang digunakan diidentifikasi agar sesuai dengan konsep yang sedang dipelajari. Langkah-langkah ini merujuk pada tujuan awal penelitian atau mengacu pada studi sebelumnya untuk mencari kesesuaian yang hampir sama. Penelitian ini akan mengumpulkan data dari berbagai sumber dan menggabungkannya serta menyusunnya dalam laporan studi kasus.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Robert K. Yin, yaitu *Pattern Matching*. Menurut Yin (2018) *Pattern Matching* adalah teknik analisis yang digunakan dalam studi kasus. Salah satu teknik yang akan digunakan adalah pencocokan pola, yang bertujuan untuk mengungkapkan proses dan hasil. Fokusnya adalah pada pemahaman "bagaimana" dan "mengapa" dalam studi kasus tersebut, sehingga pola yang sesuai dapat diidentifikasi. Analisis data, seperti yang dijelaskan oleh Bogdan dan Biklen (Moleong, 2007) merupakan upaya kolaboratif

dengan data. Prosesnya meliputi pengorganisasian data, pemilihan dan pengelompokan berbagai data yang tersedia menjadi unit yang dapat dikelola, sintesis informasi, pencarian dan penemuan pola, identifikasi hal-hal penting yang perlu dipelajari, serta penentuan informasi yang dapat disampaikan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep Milles & Huberman (1992, p. 20), yaitu model interaktif yang melibatkan tiga langkah dalam klasifikasi analisis data, yaitu:

- 1) Reduksi data: Proses ini melibatkan penyaringan dan penekanan pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Analisis ini bermanfaat untuk mempertajam, memilih, fokus, menghapus, dan menyusun data guna mencapai kesimpulan akhir.
- 2) Penyajian data: Model ini dirancang sedemikian rupa untuk mengumpulkan berbagai informasi sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Model penelitian yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif berbentuk naratif teks.
- 3) Penarikan kesimpulan: Proses ini dilakukan setelah peneliti berhasil mengumpulkan data. Kesimpulan yang dihasilkan perlu diverifikasi kembali karena hasil data dapat bersifat tentatif dan tidak pasti. Proses verifikasi melibatkan revisi reduksi data dan penyajian data untuk memastikan kesimpulan yang diambil sesuai. Tujuan pengumpulan data adalah untuk mengambil keputusan berdasarkan makna, mencatat pola yang teratur, memberikan penjelasan, dan melakukan konfigurasi.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A