BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma pada penelitian ini adalah paradigma *postpositivisme*. Menurut (Creswell & Creswell, 2018, p. 44) dalam *postpositivisme*, penyebab menentukan efek atau hasil, jadi masalah yang dipelajari oleh *postpositivisme* adalah tentang mengidentifikasi dan menilai penyebab yang mempengaruhi hasil eskperimen.

Penelitian ini menggunakan paradigma postpositivisme dan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat kesimpulan berdasarkan data yang relevan untuk menunjukkan hubungan mengenai strategi *customer relationship management* untuk meningkatkan loyalitas 3ries vape store.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam penelitan menggunakan metode pendekatan secara kualitatif. Menurut Junaedi (2018) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif, Penelitian deskriptif kualitatif biasanya digunakan untuk memeriksa situasi sosial, peristiwa, atau fenomena.

Penelitian ini termasuk penelitian penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.

Adapun dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif analisis, karena dalam penelitian ini memberikan gambaran tentang menyajikan data observasi. Deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus adalah metode empiris yang menyelidiki kasus atau fenomena saat ini secara menyeluruh. Ini terutama berlaku ketika batasan konteks dan fenomena tidak jelas. Meskipun studi kasus dan historis bisa tumpeng tindih, keunggulan studi kasus adalah kemampuannya untuk menggunakan berbagai jenis bukti, seperti dokumen, peralatan, wawancara, dan observasi (Yin, 2014, p.12).

Peneliti menggunakan metode studi kasus karena ingin menganalisis secara mendalam bagaimana strategi komunikasi *customer relationship management* 3ries vape store untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di kabupaten Tangerang.

3.4 Key Informan dan Informan

Dalam penelitian ini terdapat kriteria informan karena penelitian dilakukan melalui metode studi analisis, maka dari itu informan yang ditetapkan harus memenuhi kriteria yang berkaitan dengan penelitian agar data yang didapat dapat memberikan gambaran yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun kriteria informan pada penelitian ini ialah Rama Adjie Darmawan selaku sebagai owner 3ries vape store yang akan menjelaskan Bagaimana Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* (CRM) 3ries Vape Store Untuk meningkatkan loyalitas pelanggaran di Kabupaten Tangerang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Rachmat Kriyantono (2020) metode pengumpulan data terbagi beberapa cara diantaranya yaitu: Wawancara terstruktur atau mendalam, *Focus Group Discussion* (FGD), Observasi Partisipatif, Analisis Konten Kualitatif, dan lain sebagainya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara mendalam sebagai langkah awal dalam penelitian ini, Dengan bantuan informan kunci, penulis akan melakukan tahap wawancara dalam proses pengumpulan data. Selama wawancara, responden dapat memberikan materi atau pertanyaan dan berdiskusi

tentang case mengenai topik yang ajukan oleh penulis dengan Menggali pandangan, pengalaman, dan makna yang diberikan individu terhadap suatu fenomena. Proses pengumpulan data dengan cara mewawancarai individu secara langsung dan mendalam.

b. Observasi Partisipatif adalah teknik di mana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati untuk mendapatkan pemahaman dari dalam. Tujuan dari tehnik diatas ialah mengumpulkan informasi atau bukti untuk membantu proses penelitian dan Memberikan data kontekstual yang kaya dan mendalam.

3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode keabsahan data dari Robert K. Yin, dimana dalam metode ini menggunakan empat uji yang relevan untuk dapat mengungkap kebenaran secara objektif dari suatu penelitian. Berikut merupakan keempat uji validitas Menurut Robert K. Yin (2018,), yaitu:

a. Validitas Konstruk, merpakan uji validitas yang menetapkan ukuran operasional yang benar untuk beberapa konsep yang akan diteliti. Prosedur bukti multisumber dalam studi kasus memungkinkan sumber untuk memeriksa temuan laporan studi kasus yang sedang dipertimbangkan.

b. Validitas Internal, merupakan uji validitas yang dianggap sebagai hubungan sebab-akibat, di mana dalam kondisi tertentu diperhatikan guna mengarahkan kepada kondisi lainnya untuk membedakan hasil dari hubungan semu. Dalam hal pencocokan pola, membuat penjelasan, mengontraskan penjelasan, dan menerapkan teknik logis, validitas internal.

c. Validitas Eksternal, merupakan uji validitas yang mendefinisikan ruang di mana temuan penelitian dapat direpresentasikan secara teoritis dalam satu studi kasus dan melalui logika replikasi dalam beberapa studi kasus.

d. Realibilitas, merupakan uji validitas Hal ini menentukan apakah suatu penelitian memenuhi syarat sebagai proses pengumpulan data yang, ketika diterapkan pada protokol studi kasus, dapat diulangi dengan hasil yang sama pada berbagai periode.

Kemudian, validitas eksternal yang menggunakan teori sebagai alat untuk melakukan validitas konstruk pada informan kunci selanjutnya akan mendukung konstruk dan validitas internal yang telah dilakukan. Terakhir, peneliti menggunakan reliabilitas sebagai pendekatan validitas data untuk mengekstraksi data yang validitasnya dipastikan secara bermakna berdasarkan semua data yang telah dikumpulkan.

3.7 Teknik Analisis Data

Mengutip dari (Kriyantono, 2021) langkah-langkah analisis data mulai dari mengumpulkan data, memasukannya ke dalam alat, dan menginterpretasikannya. Penulis menyajikan tahapan analisis data menurut Miles, Huberman, & Saldana (2014), yakni analisis data kualitatif dilakukan melalui empat tahapan – pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Proses ini bersifat interaktif dan terjadi secara bersamaan, karena proses kondensasi data juga dilakukan secara bersamaan selama proses pengumpulan data.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA