

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan suatu dasar dari sebuah kepercayaan yang dapat menuntun seorang peneliti menemukan sebuah fakta-fakta melalui penelitian yang dilakukannya (Rivaldi, 2018). Post-positivisme menolak pendekatan positivis bahwa seorang peneliti dapat menjadi pengamat independen dari dunia sosial (Hasibuan et al., 2022).

Penelitian yang diteliti menggunakan paradigma post-positivisme merupakan representasi kualitatif. Paradigma post-positivisme sendiri merupakan cara berpikir dimana manusia memandang suatu indikasi maupun realitas secara empiris dan mengakui bahwa adanya sesuatu yang holistik atau bisa disebut utuh, dinamis dan juga kompleks serta memiliki arti yang mendalam.

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme guna untuk memahami dan juga mendeskripsikan pola pikir serta sudut pandang dari permasalahan terhadap objek penelitian ini melalui strategi *marketing public relations* Sositi Coffee dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari suatu masalah sosial atau kemanusiaan oleh individu atau kelompok (Creswell, 2018). Metode penelitian kualitatif dirancang dengan cara yang membantu mengungkapkan perilaku dan persepsi audiens target dengan mengacu pada topik tertentu. Hasil metode kualitatif lebih deskriptif dan kesimpulan dapat ditarik dengan cukup mudah dari data yang diperoleh.

Pemilihan topik yang ingin diteliti perlu melihat relevansi dengan metode penelitian yang digunakan dalam menganalisis studi kasus dan mengumpulkan

data penelitian agar sesuai. Maka dari itu, Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini menggunakan data dan informasi yang diperoleh melalui wawancara terperinci dan sistematis, agar mendapatkan hasil yang maksimal secara kualitatif dengan mendeskripsikannya bukan dalam bentuk angka, melainkan tulisan.

Latar belakang dilakukannya penelitian kualitatif diyakini atas dasar fundamental dari setiap individu yang mempunyai sudut pandang, opini, serta cara melihat dunia sehingga nilai dan kepercayaan seseorang yang melakukan penelitian akan membentuk pendekatan yang dapat mempengaruhi topik penelitian yang dibuat. Penelitian kualitatif dilakukan atas dasar latar alamiah dan merelevansikan dengan bermacam metode agar dapat menafsirkan suatu fenomena yang telah terjadi (Anggito & Setiawan, 2018).

Berbeda dengan kuantitatif, pendekatan kualitatif mengacu pada pengalaman pribadi seseorang atau individu, serta berusaha untuk memberikan pemahaman mengenai cara pandang dan makna yang diberikan oleh individu yang diteliti. Penelitian pun dilakukan dengan sifat deskriptif yang merupakan peristiwa atau juga pengalaman dari aktivitas pengamatan serta mendeskripsikan secara lengkap dan juga objektif

Penelitian kualitatif ini diharapkan dapat menjelaskan, menggambarkan, dan juga mendeskripsikan mengenai hal yang diteliti khususnya dalam menelusuri dan mencari tahu informasi juga data yang relevan secara mendalam terkait topik strategi *marketing public relations* Sositi Coffee dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus yang pengertiannya dapat didefinisikan sebagai suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan dimana multi sumber bukti dimanfaatkan. Menurut Yin dalam bukunya yang berjudul “*Case Study Research and Applications Design and Methods Sixth Edition*” menjelaskan bahwa studi kasus merupakan jenis penelitian empiris yang

menginvestigasi fenomena dalam konteks kehidupan nyata, dengan batas yang tidak selalu jelas antara fenomena yang diteliti dan konteksnya, serta menggunakan berbagai sumber bukti (Yin, 2023)

Penelitian yang dilakukan dengan mendalami kejadian nyata yang terjadi di lingkungan masyarakat dan menganggap bahwa adanya relevansi antara kondisi kontekstual dengan kasus yang diteliti. Penelitian ini mengacu kepada subjek dari penelitian secara langsung dengan observasi, baik secara langsung, maupun subjektif.

Yin menyampaikan bahwa “*Every research method can be used for all three purposes—exploratory, descriptive, and explanatory studies*” yang artinya dalam studi kasus terdapat pembagian atas tiga tipe yaitu *eksploratory case studies, explanatory case studies, descriptive case studies* (Yin, 2023).

A. *Exploratory Case Studies*

Metode studi kasus ini menggunakan data dan informasi awal dari sebuah kasus untuk menggambarkan suatu fenomena atau kejadian sosial.

B. *Explanatory Case Studies*

Studi kasus ini bertujuan untuk memberika pengetahuan tentang faktor-faktor yang dapat menyebabkan fenomena tersebut.

C. *Descriptive Case Studies*

Dalam studi kasus deskriptif, peneliti akan melakukan observasi terhadap kasus dan memberikan informasi mendalam mengenai kasus tersebut.

Penelitian studi kasus merupakan strategi yang cocok digunakan dalam pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan ‘bagaimana atau mengapa’, jika peneliti masih memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diteliti, dan jika fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2023). Fokus utama dalam penelitian ini adalah pada subjek penelitian

itu sendiri dan bukan dari variabel lainnya yang dapat dijadikan teori elaborasi maupun analisis secara umum. Informasi dan data yang sudah diterima melalui studi kasus pun tidak dapat dijadikan data untuk menjadi sampel terhadap suatu populasi yang besar, namun perlu dilihat dari pola yang muncul dari kasus lainnya, serta menelitinya secara umum terkait teori atau pembelajaran yang didapatkan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode studi kasus dengan tipe deskriptif yang berarti penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu organisme (individu), lembaga atau gejala tertentu dengan daerah atau subjek yang sempit.

Maka dari itu, penelitian ini akan pengambilan data secara studi kasus deskriptif dengan mengambil data wawancara dan observasi agar bisa memberikan informasi yang mendalam mengenai penelitian strategi *marketing public relation* Sositi Coffee dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3.4 Informan

Penelitian ini melibatkan informan yang relevan dengan objek penelitian. Informan adalah mereka yang memiliki informasi yang dibutuhkan, mempunyai kemampuan untuk menceritakan pengalamannya atau memberikan informasi yang dibutuhkan, dan benar-benar terlibat dengan gejala atau mengalami peristiwanya secara langsung. Menurut Yin, *Purposive sampling* digunakan ketika penelitian membutuhkan instances yang spesifik, yaitu *instances* dengan relevansi dan kesediaan data yang tinggi terhadap topik yang dikaji (Yin, 2023).

Dalam memilih informan yang tepat dan relevan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan sebuah teknik memilih informan dalam suatu penelitian yang relevan dan sesuai sehingga dapat memberikan jawaban sebagai data untuk penelitian. Tujuan utama dari *purposive sampling* adalah untuk menemukan data yang valid dan luas, namun tetap mengikuti pandangan yang relevan sesuai dengan topik penelitian yang diteliti.

Hal yang perlu diperhatikan dalam teknik *purposive sampling* ini adalah peneliti tidak boleh memihak atau subjektif kepada pandangan informan terkait topik penelitian. Melihat kegunaan dari teknik *purposive sampling* sendiri

bertujuan untuk memperoleh informasi atau data secara luas dan objektif dari informan yang memiliki perspektif yang sama maupun tidak sama, sehingga data yang diperoleh dapat mendukung atau menentang topik penelitian yang dibuat.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah Rio Josephanus Christian Putra dan Cindy Natasha sebagai anggota yang bekerja di Sositi Coffee. Pengumpulan data sendiri dilakukan dengan cara melakukan wawancara terhadap informan. Wawancara merupakan suatu percakapan antara dua pihak atau lebih yang berlangsung antara pewawancara dengan narasumber dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dan data secara menyeluruh dan objektif sehingga data yang didapat bisa sesuai dengan objek penelitian. Alasan memilih informan tersebut dikarenakan objek penelitian yang diteliti sesuai dengan keahlian yang dimiliki sehingga diharapkan dapat memberi informasi yang objektif dan relevan dengan topik penelitian ini. Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat jabaran kriteria untuk informan yang dipilih sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi mengenai topik penelitian:

1. Rio Josephanus Christian Putra merupakan individu yang bekerja di Sositi Coffee sebagai manager operasional dan memahami kegiatan pemasaran yang dilaksanakan oleh Sositi
2. Cindy Natasha merupakan individu yang tergabung di Sositi sebagai paruh waktu dan bertanggung jawab dalam mengurus sosial media Instagram dan Tiktok Sositi Coffee.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Yin (2023) menjelaskan bahwa terdapat cara-cara yang bisa dilakukan dalam mengumpulkan data yaitu, sebagai berikut:

I. Dokumentasi

Bentuk pengimplementasian dari teknik ini dapat berupa surat, memorandum, pengumuman resmi, agenda, kesimpulan pertemuan, laporan peristiwa tertulis, dokumen administrative, proposal, laporan kemajuan, dokumen intern, penelitian, evaluasi resmi, kliping, artikel media massa, Kegunaanya adalah untuk memverifikasi dan referensi terkait pengumpulan data

II. Rekaman arsip

komputerisasi, rekaman layanan, rekaman keorganisasian, peta dan bagan karakteristik geografis,

III. Wawancara

Suatu proses tatap muka secara langsung dengan informan berupa tanya jawab dengan sifat pertanyaan yang *open-ended*, terfokus dan terstruktur agar dapat menghasilkan data yang baik

IV. Observasi langsung

Observasi ini bersifat memahami konteks maupun fenomena dengan cara kegiatan pertemuan dan mengobservasi situasi suatu keadaan terkait objek penelitian

V. Observasi partisipan

Kekurangan dari metode ini adalah peneliti harus mempunyai keahlian dalam beradaptasi dengan keadaan. Contoh dari pengimplementasian dari metode ini adalah dengan terlibat dalam suatu kelompok yang terkait dengan objek penelitian.

VI. Perangkat fisik

Metode ini mengandalkan teknologi atau alat yang mampu untuk mendapatkan data. Namun, cara ini dinilai kurang efektif dalam metode studi kasus.

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan triangulasi yang merupakan gabungan antara wawancara secara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Yin menjelaskan bahwa penerapan wawancara sebagai metode pengumpulan data merupakan cara yang paling penting dalam studi kasus (Yin, 2023).

Sugiyono dalam jurnal Paramita (2022), menyampaikan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi untuk mengumpulkan data pendukung. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati setiap peristiwa yang berlangsung dan mencatatnya dengan menggunakan lembar observasi. Metode observasi ini menggunakan pengamatan

langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi ataupun perilaku. Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dari penelitian kualitatif sehingga pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang di dapatkan di lapangan.

Alasan dari penggunaan teknik triangulasi atau gabungan dari wawancara, dokumentasi dan observasi adalah untuk mendeskripsikan ataupun menggambarkan mengenai implementasi strategi *marketing public relations* Sositi Coffee dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3.6 Keabsahan Data

Proses dalam menentukan keabsahan data membutuhkan teknik pemeriksaan data secara objektif agar informasi yang diperoleh mendapat nilai *valid*. Teknik pemeriksaan uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *construct validity* atau istilah yang lebih dikenal yaitu validitas konstruk. Menurut Yin, validitas konstruk adalah menetapkan ukuran operasional yang benar untuk konsep-konsep yang diteliti (Yin, 2023). Validitas konstruk merupakan suatu penilaian tentang seberapa baik seorang peneliti dalam menerjemahkan teori yang dipergunakan ke dalam alat ukur. Yin, (2023) mengatakan bahwa penerapan teknik validitas konstruk memiliki beberapa tahapan yang perlu dipenuhi sebagai syarat untuk teknik ini dapat terpenuhi yaitu, sebagai berikut:

1. Menentukan perubahan dalam suatu konsep yang spesifik yang kemudian akan mengaitkan konsep dengan objek penelitian.
2. Mengidentifikasi langkah-langkah operasional yang sesuai dengan konsep melalui pengumpulan data dari berbagai sumber.

Alasan penggunaan teknik validitas konstruk ini adalah adanya pengumpulan informasi dari berbagai sumber dan mengelaborasikannya menjadi laporan studi kasus. Terdapat 3 taktik yang dapat diterapkan untuk mendukung keabsahan data yaitu, sebagai berikut (Yin, 2023)

1. Penggunaan berbagai sumber bukti

Studi kasus yang sebenarnya ialah mengandalkan berbagai sumber bukti.

Sumber bukti dapat berupa dokumen, catatan arsip, wawancara, observasi langsung, observasi partisipan, dan artefak fisik. Teknik ini digunakan agar ketika mengumpulkan data mengenai perspektif atau kejadian yang sebenarnya sehingga memperoleh perspektif yang berbeda dari studi kasus peneliti.

2. Membangun rantai bukti

Teknik ini dapat dilakukan dengan melakukan perbandingan antara hasil observasi dengan hasil wawancara yang disertai oleh informasi dan dokumen terkait topik penelitian yang diteliti.

3. Meninjau kembali hasil pengamatan kepada informan

Informan merupakan individu yang dianggap memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian. terdapat 4 tipe triangulasi data yaitu triangulasi sumber data, triangulasi penyidik, triangulasi teori, dan triangulasi metodologis. Triangulasi data memiliki manfaat untuk mendukung temuan dari berbagai informasi yang diperoleh melalui wawancara maupun dokumen.

3.7 Teknik Analisis Data

Yin (2023) menyebutkan bahwa dalam teknik menganalisis data terdiri dari beberapa bentuk yaitu, sebagai berikut:

A. *Explanation Building*

Tujuan teknik ini adalah untuk menganalisa data dalam studi kasus dengan cara memberikan penjelasan terkait kasus yang bersangkutan.

B. *Time Series Analysis*

Teknik ini diterapkan melalui analisis informasi dengan mengikuti urutan waktu.

C. *Logic Models*

Teknik ini digunakan untuk mengevaluasi studi kasus melalui pemetaan peristiwa dalam pola sebab-akibat yang berulang. Pada

saat proses, peneliti akan berfokus kepada pertanyaan seputar kenapa (*why*) dan bagaimana (*how*).

D. *Pattern Matching* atau istilah yang lebih mudah dikenal yaitu teknik penjodohan pola.

Teknik penjodohan pola merupakan suatu teknik analisis data yang membandingkan hasil penelitian secara empiris dengan pola-pola yang sudah ada sebelumnya (Wahyuningsih, 2013). Hasil dan teori yang telah ditemukan sebelumnya akan dicocok atau ditentang dengan konsep teori sehingga dapat menghasilkan kebaruan penelitian. Inti utama dalam teknik analisis ini adalah peneliti akan mencocokkan atau membandingkan pola berdasarkan data yang sudah diperoleh. Hasil validitas yang sudah diperoleh nantinya akan menjadi kuat apabila terdapat kesamaan antara pola empiris dengan prediksi. Pencocokan pola dianggap relevan dalam penggunaan studi kasus deskriptif (Yin, 2023).

Dalam mengolah data pada penelitian. yang berjudul “Strategi *Marketing Public Relations* Sositi Coffee dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan” peneliti menggunakan teknik analisis data *pattern matching* atau penjodohan pola. Teknik analisis data ini dilakukan dengan perolehan data yang didapat melalui triangulasi data sehingga teori serta konsep terkait akan diuji melalui *pattern matching*.