



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 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivistik dan digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2009, h. 9). Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti, yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak (Sugiyono, 2009, h. 9).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena menganalisis *customer retention* Bayu Buana Travel Club secara subjektif dengan penulis sebagai instrumen utama penelitian.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif karena menguraikan analisis *customer retention* dalam program Bayu Buana Travel Club untuk mempertahankan loyalitas. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu

fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti (Faisal, 2010, h. 20).

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian karya ilmiah ini adalah studi kasus. Menurut Faisal (2010, h. 22), studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang penelaahannya kepada satu kasus dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Pada tipe penelitian ini, seseorang atau suatu kelompok diteliti, permasalahannya ditelaah secara komprehensif, mendetail, dan mendalam; berbagai variabel ditelaah dan ditelusuri, termasuk juga kemungkinan hubungan antarvariabel yang ada (Faisal, 2010, h. 22).

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus karena ingin menelusuri suatu kasus yang spesifik secara mendalam, yaitu analisis Bayu Buana Travel Club dalam *customer retention* untuk mempertahankan loyalitas.

3.3 Key Informan dan Informan

Key informan penelitian ini adalah Philip Chiennata Chey, *Business Development Manager* Bayu Buana. Beliau terpilih sebagai key informan karena perannya sebagai penanggung jawab program Bayu Buana Travel Club. Informan

yang akan mendukung penelitian ini adalah Thomas Franky selaku *Managing Director* PT Fortune Pramana Rancang, sebuah *Public Relations agency*, untuk membahas lebih lanjut mengenai analisis *customer retention* dalam mempertahankan loyalitas. Narasumber ahli tersebut terpilih untuk mengabsahkan analisa data karena pengetahuan dan pengalamannya perihal *customer relationship management*.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Esterberg (2002) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2009, h. 231). Sugiyono (2009, h. 231) menegaskan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam demi mendapatkan analisis yang mendetail mengenai *customer retention* Bayu Buana Travel Club untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Teknik ini akan membantu penelitian dalam menggambarkan analisis yang komprehensif.

Penelitian ini juga menggunakan studi kepustakaan sebagai teknik pengumpulan data untuk pemahaman yang maksimal. Sarwono (2010) berbagi kepada pembaca bahwa teknik studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari teori, pendapat, dan pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak seperti buku yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas sehingga menunjang penelitian.

3.5 Teknik Keabsahan Data

Penelitian ini memastikan keabsahan data melalui triangulasi, yaitu mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data. Hal ini dilakukan dengan mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data (Sugiyono, 2009, h. 241). Penelitian akan berfokus pada triangulasi sumber, yaitu mendapatkan data dari berbagai sumber dengan teknik yang sama yaitu menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, dan triangulasi teknis, di mana peneliti menguji konsistensi data hasil penelitian dari teknik pengumpulan data wawancara dengan hasil penelitian yang didapatkan melalui teknik pengumpulan data studi kepustakaan. Mathinson (1988) mengemukakan bahwa triangulasi memberikan bukti yang menentukan data sebagai peluasan pemahaman, data yang tidak konsisten, atau data yang kontradiktif. Dengan triangulasi, data akan lebih konsisten, tuntas, dan pasti. Patton (1980) setuju dengan mengatakan bahwa triangulasi akan meningkatkan kekuatan data.

3.6 Teknik Analisis Data

Faisal (2010, h. 33) memaparkan bahwa analisis data menunjuk pada kegiatan mengorganisasikan data ke dalam susunan-susunan tertentu dalam rangka penginterpretasian data; ditabulasi, sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah dan atau hipotesis penelitian; dan akhirnya disimpulkan, baik untuk masing-masing masalah atau hipotesis penelitian maupun untuk keseluruhan masalah yang diteliti.

Analisa data dilakukan dengan menginterpretasikan data secara deksriptif. Data akan dianalisa dan dituangkan ke dalam penelitian secara mendalam dan komprehensif sehingga mudah untuk dipahami dan menjawab masalah penelitian secara maksimal.

UMMN