

BAB III.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada *coffee shop* BERDIKARI KOPI, Jl.Mekarsari Tengah No.19E, Mekarsari, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2021 sampai dengan April 2022.

3.2 Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong J, 2011: 6).

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan tersebut (Ruslan, 2003: 213).

Penelitian kualitatif digunakan untuk kepentingan yang berbeda bila dibandingkan dengan penelitian kuantitatif, (Sugiyono, 2010: 35-37) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan ketika:

1. Bila masalah penelitian belum jelas, masih remang-remang atau mungkin malah masih gelap
2. Untuk memahami makna dibalik data yang tampak
3. Untuk memahami interaksi sosial

4. Untuk memahami perasaan orang
5. Untuk mengembangkan teori
6. Untuk memastikan kebenaran data
7. Meneliti sejarah perkembangan

Berdasarkan uraian diatas, penulis melihat bahwa sangat tepat menggunakan pendekatan kualitatif pada penelitian ini karena sangat memungkinkan untuk penelitian fokus pada permasalahan yang akan diteliti secara mendalam.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Menurut Lexy J Moleong, dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (2007), metode dekriptif mencari teori bukan menguji teori, *hypotesis generating* bukan *hypotesis testing* dan *heuristic* bukan verifikasi. Ciri lain dari metode deskriptif ialah menitikberatkan pada observasi dan suasana ilmiah (*natural setting*). Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

Penelitian kualitatif disebut juga penelitian naturalistik, disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan berorak kualitatif, bukan kuantitatif karena tidak menggunakan alat-alat pengukur, disebut naturalistik karena situasi lapangan penelitian bersifat “natural” atau wajar, sebagaimana adanya tanpa dimanipulasi, di atur dengan eksperimen atau test (Nasution, 2003: 18).

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif termasuk salah satu jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti hanya menerapkan situasi dan peristiwa yang diteliti yakni mengenai kegiatan Marketing Public Relations yang dilakukan oleh Berdikari Kopi, yang menurut (Moleong J, 2017: 11) semua data yang dikumpulkan kemungkinan menjadi kunci dari apa yang sudah diteliti, dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian penelitian tersebut, data tersebut mungkin berdasarkan dari

naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

3.4 Operasional Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian, berfungsi mempermudah peneliti dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Dalam penelitian ini konsep yang didefinisikan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Operasional Konsep

Konsep	Dimensi	Indikator
<i>Customer Relations (Two Way Communications Symmetric)</i>	Pengadaan program-program khusus	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu menciptakan hubungan jangka Panjang dengan pelanggan. • Mampu menambah nilai perusahaan di mata pelanggan
	Peningkatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu menciptakan kepuasan pelanggan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.
	Penanganan Keluhan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. • Mampu menghasilkan <i>feedback</i> yang baik
Loyalitas Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	<i>Repeat Purchasing</i>
		<i>Word of Mouth</i>
		<i>Reject Another</i>

3.5 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data yaitu pemilihan informan. Dalam pemilihan kualitatif tidak digunakan istilah populasi, teknik sampling yang digunakan peneliti adalah purposive sample. Purposive sample adalah teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010: 85).

Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, penentuan informan dilakukan sesuai dengan kebutuhan informasi dalam penelitian. Informan yang ditetapkan merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam kegiatan *customer relations* yang dilakukan Berdikari Kopi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Data Informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Data Informan Penelitian

Jenis Informan	Nama	Keterangan	Usia	Tanggal Wawancara
Key Informan	Mukhlis Prayogo	Owner, Operational Manager	27 tahun	11 Maret 2022
Informan II	Furqon Ramadhan	Head Barista	25 tahun	26 Maret 2022
Informan III	Andi Prayogo	Assistant Manager	24 tahun	05 April 2022

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui pengumpulan data, maka penulis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Bila dilihat dari sumber datanya, jenis data dibagi dua yaitu jenis data sumber primer dan data sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan

data kepada pengumpul data, misal lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya, bila dilihat dari segi cara teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi, dan gabungan keempatnya (Sugiono, 2010).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1) Data Primer

Sumber data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh penulis untuk menjawab pertanyaan penelitian. Ada dua teknik yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data primer, yaitu melalui *in depth interview* (wawancara mendalam) dan observasi.

- Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Mulyana, 2010: 180).

Pada penelitian ini, wawancara yang dilakukan penulis adalah dengan narasumber yang dapat memberikan informasi sesuai dengan latar penelitian yaitu dengan narasumber kunci (*key informan*). Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan orang-orang yang terlibat di Berdikari Kopi.

- Observasi

Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Dalam arti bahwa data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti (Bungin, 2012: 118).

Pada penelitian ini, penulis melakukan observasi dengan berkunjung langsung ke coffeeshop Berdikari Kopi yang beralamat di Jl.Mekarsari

Tengah No.19E, Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, untuk mendapatkan data bagaimana kegiatan marketing public relations yang dilakukan oleh Berdikari Kopi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

2) Data Sekunder

Pada umumnya data sekunder berbentuk catatan atau laporan dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan. Adapun teknik pengumpulan data sekunder yang dilakukan oleh penulis adalah:

- Studi kepustakaan

Melalui studi kepustakaan penulis mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku, dan bahan tertulis yang berkaitan dengan penelitian.

- Dokumentasi

Dengan menggunakan alat bantu yaitu handphone sebagai alat perekam, kamera, dan lainlain.

3.7 Teknik Analisis Data

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan dan triangulasi setiap jawaban masing-masing pertanyaan diberikan narasi dan serta penjelasan-penjelasan dan diinterpretasikan secara kualitatif sesuai dengan tujuan penelitian kegiatan *Marketing Public Relations* Berdikari Kopi dalam upaya mempertahankan loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis dekriptif kualitatif, yaitu pengolahan data dengan baik bukan menggunakan analisis uji statistik melainkan dengan analisis uji kualitatif dan pengambilan kesimpulan umum berdasarkan hasil wawancara (Rakhmat, 2009: 89). Karena metode ini tidak membuat prediksi berupa tesis dan hanya memaparkan situasi dengan meneliti kegiatan *Marketing Public Relations* Berdikari Kopi dalam upaya mempertahankan loyalitas pelanggan.

3.8 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi data. Triangulasi data adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan cara menganalisis dari berbagai perspektif (Denzin, 2009). Mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi dari berbagai metode yang dipakai untuk mengaji fenomena yang memiliki keterkaitan secara sudut pandang perspektif yang berbeda.

Penelitian ini menggunakan triangulasi data berbasis sumber data yaitu hasil wawancara dan dokumentasi foto yang dikumpulkan terkait dengan subjek atau fokus permasalahan pada penelitian. Karena membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi serta membandingkan argumen yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap informan satu dengan yang lainnya.

Pada penelitian ini, *customer* atau pelanggan merupakan objek yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan beberapa *customer* Berdikari Kopi sebagai triangulasi sumber untuk membuktikan kebenaran informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dengan para informan terkait objek penelitian. *Customer* yang menjadi Triangulasi sumber berjumlah dua orang dan telah ditetapkan berdasarkan frekuensi pembelian yang dilakukan, dan jangka waktu dalam penggunaan produk perusahaan. Data triangulasi sumber dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 3
Data Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber	Usia	Keterangan	Waktu Wawancara
Rizky	25 tahun	<i>Customer</i> (sejak 2019)	11 Maret 2022
Daffa	19 tahun	<i>Customer</i> (sejak 2020)	11 Maret 2022