

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang lebih jelas, lebih lengkap dan membuat penelitian mudah dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, penelitian menetapkan lokasi penelitian yang mana akan menjadi tempat penelitian dan dilakukan penelitian. Tempat penelitian dilakukan di kantor PT ZUZU Teknologi Servis (Zuzu Hospitality) yang berlokasi di Chubb Square LT. 8, Jl. M.H. Thamrin No.10, RT.14/RW.20 Kb. Melati, Jakarta, Kota Jakarta Pusat Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10230, Indonesia. Penelitian dilakukan pada 15 November 2022.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2016:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainlain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif menurut Hendryadi, et. al, (2019) merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami. Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena bertujuan untuk memaparkan masalah yang timbul serta mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata yang sesuai fakta selama penelitian berlangsung agar

dapat memahami bagaimana mengimplementasikan *Word Of Mouth Marketing* secara efektif di era *digital* dan tetap konsisten dalam menggunakannya.

### **3.3 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Menurut Indriantoro dan Supono (2012) mendefinisikan penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu popularisasi. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan dengan variabel lain. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa hasil wawancara, observasi lapangan, dokumentasi, dan dokumen pendukung lainnya.

Dalam hal ini, penelitian menggunakan metode survey dalam mencari tahu secara mendalam terkait bagaimana Zuzu Hospitality mengimplementasikan *Word Of Mouth Marketing* di era *digital*. Penelitian akan mewawancarai informan yang dianggap sangat menguasai dan mengetahui bagaimana Zuzu Hospitality menggunakan WOM dalam komunikasi pemasarannya. Terlebih lagi penelitian akan melakukan observasi dengan mendatangi kantor Zuzu di *Chubb Square*. Kemudian penelitian akan mencatat, menampilkan, dan menganalisis serta mendeskripsikan strategi komunikasi pemasaran yang sedang terjadi.

### **3.4 Operasional Konsep**

Menurut Sugiyono (2012:31) definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi penelitian yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik. Sedangkan menurut Nani Darmayanti (dalam Mushlihin, 2013) definisi operasional adalah rumusan tentang ruang lingkup dan ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan dan penelitian karya ilmiah. Jadi, dapat

disimpulkan operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat variabel yang diamati. Operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting. Berikut dimensi dan aspek yang dapat digali dalam penelitian ini, yaitu

**Tabel 3.1**  
**Operasional Konsep**

Konsep	Dimensi	Aspek yang digali
<i>Word Of Mouth Marketing, Dimensi Word Of Mouth Marketing, Sernovitz (2012:19)</i>	<i>Talkers</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempromosikan produk dengan cara membujuk, menginformasi, dan mengingatkan kepada keluarga, teman maupun kerabat lainnya.</li> <li>b. Menceritakan pengalaman kepada orang yang direkomendasikan.</li> </ul>
	<i>Topics</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hal ini berkaitan dengan apa yang dibicarakan oleh <i>Talkers</i>.</li> <li>b. Berhubungan dengan apa yang ditawarkan oleh suatu brand.</li> <li>c. Isi pesan berupa tawaran seperti diskon, produk baru, atau pelayanan yang memuaskan</li> </ul>
	<i>Tools</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alat yang digunakan dalam menyebarkan <i>Topics</i> dan <i>Talker</i>.</li> <li>b. Alat ini yang memudahkan komunikator dalam membicarakan produk atau jasa kepada orang lain.</li> </ul>
	<i>Talking Part</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perlu adanya bantuan dari orang lain yang turut serta dalam percakapan agar <i>Word Of Mouth</i> dapat terus berjalan.</li> </ul>

	<i>Tracking</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tindakan perusahaan dalam mengawasi serta memantau respon konsumen.</li> <li>b. Perusahaan melakukan <i>Tracking</i> agar dapat mempelajari masukan positif atau <i>negative</i> dari konsumen.</li> </ul>
--	-----------------	--

### 3.5 Teknik Penentuan Informan

Dalam melakukan sebuah penelitian pada hakekatnya dibutuhkan sebuah informasi yang dituju untuk mendapatkan hasil dari sebuah penelitian yang dilakukan. Pengambilan sampel number data pada penelitian ini menggunakan data primer dan dilakukan secara purposive. Sebagaimana yang disampaikan oleh Sugiyono (dalam Memahami Penelitian Kualitatif, 2015) mengatakan bahwa Purposive sampling adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Dimana informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian. Penentuan dalam memilih informan didasarkan pada karakteristik sebagai berikut :

- 1) Orang yang dapat memberikan informasi secara mendalam dan rinci tentang strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan Zuzu Hospitality dalam meningkatkan penjualan.
- 2) Orang yang mengetahui dan menjalankan perancangan strategi marketing Zuzu Hospitality.

Berdasarkan karakteristik informan seperti yang telah dipaparkan, maka terdapat dua orang yang memenuhi kriteria tersebut. Berikut data informan yang dipilih dalam penelitian ini, yaitu :

Tabel 3.2

Tabel Informan

No	Nama Informan	Jabatan	Alasan dipilih sebagai infroman	Masa Kerja
1	Tria Rezita	Lead Of Sales Support	Mengatahui proses cara kerja komunikasi pemasaran Zuzu Hospitality	Januari 2018 - Sekarang
2	Ryan Raka	Sales Operation Executive	Mengetahui dan menjalankan komunikasi pemasaran serta mengolah data <i>reporting</i> Zuzu Hospitality	Maret 2018 - Sekarang

Dengan Implementasi Word Of Mouth Marketing yang dijalankan oleh Zuzu Hospitality maka penulis menjadikan Tria Rezita yang menjabat sebagai Lead Of Sales Support sebagai key informan 1 karena dianggap mengetahui bagaimana keseluruhan alur pada saat tahap awal menghubungi pihak hotel pada database hingga pada saat hotel tersebut telah setuju untuk melakukan kerjasama dengan Zuzu Hospitality.

Kemudian untuk key informan 2, penulis menjadikan Ryan Raka yang berposisi sebagai Sales Operation Executive karena pada dasarnya ialah yang me-scraping data hotel-hotel yang ingin dituju oleh Zuzu untuk bekerjasama, serta segala data pendukung yang akan dipresentasikan tim sales kepada pihak hotel. Karena data sangatlah penting bagi suatu perusahaan jika ingin me-*approach* kepada calon *clientnya*.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari suatu proses Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang memungkinkan diperoleh dengan waktu yang relatif lama. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis digunakan oleh penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan

data dalam penelitian. Pada penelitian ini penelitian memilih jenis penelitian kualitatif yang harus membutuhkan data yang jelas dan spesifik. Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan observasi sebagai data primer serta dokumentasi sebagai data sekunder. Teknik wawancara dilakukan langsung dengan Lead Marketing dan Team Marketing dari Zuzu Hospitality yang memang sudah paham akan seluk beluk tentang strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan dalam meningkatkan penjualan. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti juga melakukan Teknik observasi secara langsung tentang keadaan yang sebenarnya terjadi di lapangan, serta hasil dokumentasi yang didapat yaitu berupa gambar-gambar yang memang berhubungan dengan marketing dari Zuzu Hospitality.

Menurut Yusuf (2014:372), keberhasilan dalam pengumpulan data ditentukan oleh kemampuan penelitian menghayati kondisi sosial objek fokus penelitian.

#### 1) Wawancara

Menurut Sugiyono, (2018:140) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interview*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Objek penelitian ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur yaitu dimana pewawancara memberikan pertanyaan yang tidak sesuai dengan daftar pertanyaan yang sudah tertulis atau lebih fleksibel

#### 2) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Teknik observasi tentang hasil kegiatan pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomenafenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi

sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung.

### 3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu berbentuk gambar, foto, sketsa dan lain lain. Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara. Objek penelitian ini dokumentasi sebagai pendukung mengenai hasil penelitian dari observasi dan wawancara pada PT. ZUZU Teknologi Servis (Zuzu Hospitality) agar semakin akurat dan dipercaya.

## 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis interaktif. Menurut Sugiyono (2016;335) analisis interaktif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data kedalam kategori dan menjabarkan dalam unit-unit serta menyusun, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh penelitian maupun orang lain. Definisi tersebut dapat disimpulkan langkah pertama dalam menganalisis data dengan mengumpulkan data kemudian menyusun secara sistematis dan menarik kesimpulan dari hasil analisis, setelah itu mempresentasikan hasil penelitian. 42 Penelitian kualitatif dalam menganalisis data difokuskan pada pendeskripsian yang terperinci mengenai interaksi, perilaku dan peristiwa selama proses di lapangan yang bersamaan dengan pengumpulan data dari hasil wawancara pernyataan seseorang tentang pengalaman kemudian melakukan analisis. Penelitian interaktif digunakan untuk menganalisis data penelitian, dalam menganalisis data kualitatif peneliti menggunakan (flow model) Milles dan Huberman. Menurut Sugiyono (2018) ada tiga model Metode analisis data yang digunakan penelitian kualitatif, menurut Miles dan Huberman yang mencakup:

### 1) Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah bentuk analisis data yang mengarahkan, merangkum, menggolongkan tema dan membuang yang tidak perlu sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas sehingga dapat ditarik dan diverifikasi, dan mempermudah penelitian dalam pengumpulan data selanjutnya yang akan diperlukan pada saat menganalisis data. Analisis data penelitian ini melalui wawancara dengan informan, setelah melakukan wawancara kemudian menganalisis dengan membuat transkrip atau hasil wawancara dengan menuliskan kembali hasil dari wawancara, kemudian dijadikan reduksi data yaitu mencatat dan mengambil inti dari informasi yang sesuai dengan konteks penelitian. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat di sederhanakan dalam berbagai cara diantaranya: ringkasan uraian, menggolongkan dan menyeleksi.

### 2) Penyajian data (Data Display)

Tahap penyajian data dengan menyusun data yang relevan dan mendeskripsikan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan telah disusun secara sistematis, sehingga dapat disimpulkan atau makna penelitian yang dapat dilakukan dengan membuat hubungan fenomena yang terjadi, dan perencanaan selanjutnya, tujuannya untuk mengetahui permasalahan yang perlu ditindak lanjuti atau tidak dan menganalisis kevalidan berdasarkan data yang diperoleh.

### 3) Kesimpulan/ Verifikasi (Conclusion drawing/ verification)

Kesimpulan adalah tinjauan ulang atau kesimpulan yang timbul dari data setelah diuji kebenarannya. Penarikan kesimpulan data dan verifikasi atau jawaban dari rumusan masalah dalam analisis kualitatif yang bersifat sementara dan akan berkembang atau berubah apabila ditemukan bukti yang kuat dan mendukung pada



pengumpulan data. Apabila kesimpulan didukung oleh bukti yang kuat atau konsisten pada saat ditemukan kembali di lapangan maka kesimpulan diperoleh akurat atau kredibel, kesimpulan dapat berupa teori deskripsi atau objek gambaran yang tidak jelas menjadi jelas setelah diteliti.

### 3.8 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan agar data yang diperoleh ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan. Teknik pengujian keabsahan data pada penelitian ini yaitu menggunakan triangulasi. Menurut Moleong (2014:330) triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu. Triangulasi digunakan untuk mengetahui keabsahan data dari sumber data penelitian. Pada penelitian ini digunakan triangulasi sumber yang berarti membandingkan, mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk cross check terhadap apa yang dikatakan sumber (Moleong, 2014: 330).

Triangulasi Sumber :

- a. Menganalisis dan membandingkan ke-efektifan Word Of Mouth Marketing
- b. Membandingkan data dari hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dengan pihak lainnya seperti pakar atau praktisi

**Tabel 3.3 Daftar Informan Triangulasi**

No	Nama	Jabatan/Status	Alasan Dipilih Menjadi Informan
1	Titin Nurhayati	<i>Head Marketing</i> PT. Raime Konata Indonesia	Memimpin dan menjalankan komunikasi pemasaran lalu juga seseorang yang berprofesi sebagai <i>Head Marketing</i> .

PT. Raime Konata Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang cosmetics dan skincare dengan menjadi *reseller* resmi *brand-brand high end* seperti Menard, Shiseido, Lancome, dan lain sebagainya. Mereka menjual productnya cenderung lebih murah dari harga couteranya, terlebih lagi mereka juga sering kali membuat promosi penjualan menarik yang dipromosikannya melalui sosial media seperti Instagram dan Tiktok. Head Marketing dari PT. Raime Konata Indonesia-lah yang memimpin timnya ketika sedang *brainstorming* maupun membahas konten pada setiap harinya.