

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di McDonald's Bumi Serpong Damai, Jl. Raya Teras Bukit No.614 Sektor VII Serpong Tangerang Selatan, pada bulan Agustus 2022 sampai dengan penelitian ini selesai.

3.2. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif merupakan metode yang didalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun kelapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisan menggunakan aspek-aspek kecenderungan, non perhitungan numerik, situasional deskriptif, interview mendalam, analisis isi, bola salju dan story. Pendekatan kualitatif dipergunakan untuk menemukan atau mengembangkan teori yang sudah ada. Pendekatan kualitatif berusaha menjelaskan realitas yang menggunakan penjelasan deskriptif dalam bentuk kalimat.

3.3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah actual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Tujuan penelitian deskriptif yaitu untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, kelompok atau suatu kejadian.

3.4. Penjelasan Konsep

Penjelasan konsep diperlukan untuk menjabarkan objek penelitian menjadi konsep, dimensi, indikator dan ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai

variabel lainnya. Disamping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan juga untuk menghindari perbedaan persepsi di penelitian ini.

Tabel 3.1 Tabel Penjelasan Konsep Penelitian

No.	Konsep	Dimensi	Indikator
1.	<i>Customer Relations</i>	<i>Customer Identification</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Upaya yang dilakukan McDonald's Bumi Serpong Damai dalam menentukan <i>customer</i> untuk bergabung McKids Membership. 2. Mengidentifikasi dampak yang dirasakan McDonald's Bumi Serpong Damai dalam melaksanakan kegiatan McKids Membership akibat pandemi Covid-19. 3. Upaya yang dilakukan McDonald's Bumi Serpong Damai dalam mengidentifikasi kebutuhan <i>customer</i> yang tergabung McKids Membership pada masa pandemi Covid-19.
No.	Konsep	Dimensi	Indikator
		<i>Customer Retention</i>	a. Upaya McDonald's Bumi Serpong Damai dalam melakukan pendekatan untuk mempertahankan

			customer yang tergabung McKids Membership pada masa pandemi Covid-19. b. Upaya McDonald's Bumi Serpong Damai menjaga interaksi dengan customer yang tergabung McKids Membership pada masa pandemi Covid-19.
		<i>Customer Attraction</i>	Upaya yang dilakukan McDonald's Bumi Serpong Dama dalam menarik customer bergabung di McKids Membership.
		<i>Customer Development</i>	Upaya McDonald's Bumi Serpong Damai dalam menyebarluaskan McKids Membership pada masa pandemi Covid-19.

3.5. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini disesuaikan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Metode pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive untuk meningkatkan kegunaan informasi yang diperoleh dari sampel sedikit.

Penelitian ini pada mulanya menelusuri informan, kelompok-kelompok, tempat-tempat atau peristiwa-peristiwa kunci yang mempunyai informasi yang kaya dari mereka. Dengan perkataan lain, sampel-sampel ini dapat dipilih karena

mereka mempunyai banyak pengetahuan dan informasi mengenai fenomena yang sedang diinvestigasi oleh peneliti.

Pengambilan data dalam penelitian ini dipilih sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka penentuan subyek sebagai informan penelitian ditentukan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

1. Merupakan pekerjadi McDonald's Bumi Serpong Damai.
2. Berperan penting dalam mengaplikasikan strategi di McDonald's Bumi Serpong Damai.
3. Memiliki wewenang dalam setiap pelaksanaan dan kegiatan yang dijalankan McDonald's Bumi Serpong Damai.

Dengan menggunakan kriteria di atas maka diperoleh informan untuk diwawancarai sebagai berikut:

Tabel 3.2 Tabel Informan
(Sumber: McDonald's Bumi Serpong Damai)

No.	Informan	Jabatan	Alasandipilih menjadi Informan
1.	Indah Permata Sari (Informan I)	Store Activity Representative McDonald's Bumi Serpong Damai	Mengetahui prosesPenyusunan strategi dan menjalankan setiap kegiatan yang ada.
No.	Informan	Jabatan	Alasandipilih menjadi Informan
2.	Nanda Fauziah (InformanII)	Topcat di McDonald's Bumi Serpong Damai	Membantu humas menjalankan kegiatan dari setiap strategi yang dibuat.
3.	Alicia Lisandra (InformanIII)	Assistant Manager (Manager Local Store Marketing) di McDonald's Bumi	Mengawasi dan memfollow up kegiatan yang dijalankan.

		Serpong Damai	
4.	Jessica Puspitasari (Informan Triangulasi)	Orang tua McKids Membership di McDonald's Bumi Serpong Damai	Mengikuti kegiatan atau event yang dijalankan McKids Membership McDonald's Bumi Serpong Damai.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, yaitu melalui data primer dan melalui data sekunder.

a. Data primer adalah data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber ahli atau pertama. Data primer hanya dapat diperoleh secara langsung diambil dari sumber aslinya, melalui narasumber yang tepat dan yang kita jadikan responden dalam penelitian kita. Ada beberapa Teknik pengumpulan data dalam mengumpulkan data primer, teknik tersebut antara lain:

- Wawancara mendalam

Wawancara merupakan alat atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya, Teknik ini dalam penelitian kualitatif yaitu wawancara mendalam.

- Observasi

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah tempat, pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan. Observasi sebagai gambaran yang real terkaitperilakudan kejadian.

b. Data sekunder peneliti menjadikan data-data pendukung dari data yang utama untuk dijadikan pelengkap data yang sudah ada. Contohnya seperti:

- Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang kualitatif dengan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain tentang subyek. Dokumentasi bersumber dari berbagai catatan, gambar, video, rekaman suara yang berguna untuk melengkapi data penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Milles dan Huberman yang dikutip oleh Pujileksono (2015:152) menyebutkan bahwa analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Merupakan suatu kegiatan pemilihan data yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan data-data yang relevan untuk disajikan serta dapat menjawab setiap pertanyaan penelitian. Setelah penelitian data dilakukan, kemudian data-data yang telah dipilih tersebut selanjutnya disederhanakan dengan mengambil data pokok dan data yang diperlukan untuk menjawab setiap permasalahan penelitian.

2. Penyajian Data

Berarti menjalankan atau menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya.

3. Menarik Kesimpulan

Dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap mengacu pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai. Karena penelitian ini bersifat kualitatif, maka Teknik analisis data yang dipakai adalah deskriptif analisis, yaitu menguraikan, memaparkan peristiwa apa yang ada. Analisis data yang dilakukan dilapangan adalah cara mengolah hasil wawancara.

3.8. Uji Keabsahan Data

Memperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Teknik yang digunakan dalam pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini yaitu teknik triangulasi sumber. Di dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan penelitian satu dengan informan penelitian yang lainnya. Data dikategorikan absah apabila terdapat kesesuaian informasi antara informan yang satu dengan informan yang lainnya.

Teknik triangulasi penggunaan sumber merupakan teknik yang digunakan pada penelitian ini. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Hal itu dapat dicapai dengan cara seperti berikut:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan data informan dengan informan lain.
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi sesuatu dokumen yang berkaitan dengan promosi serta publikasi di mediasosial.