

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Berdasarkan latar belakang yang sudah disebutkan maka tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di PT. Nusantara Berlian Motor dengan alamat Jl. Suryopranoto No.77, RT.2/RW.7, Petojo Sel., Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10160. Dengan waktu yang dipersiapkan untuk penelitian ini dimulai sejak Januari 2023 sampai Juni 2023

#### **3.2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif berlandaskan kepada filsafat *post-positivisme*, karena berguna untuk meneliti pada obyek yang alamiah, pengambilan sampel, sumber data yang dilakukan dengan *purposive* dan *snowball*, teknik, pengumpulan dengan triangulasi, dan hasil daripada penelitian kualitatif lebih menekankan makna (Sugiyono, 2011:299). Tujuan utama dalam penelitian kualitatif adalah untuk membuat fakta/fenomena agar mudah dipahami dan memungkinkan sesuai modelnya dapat menghasilkan hipotesis baru (Hennink, Hutter & Bailey, 2020; Sarmanu, 2017).

Moleong berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang memanfaatkan berbagai metode ilmiah untuk memahami fenomena mengenai apa yang dipahami oleh subjek penelitian, contohnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan deksripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah (Moleong, 2010:6).

### 3.3. Operasionalisasi Konsep

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

No .	Penjelasan Konsep	Dimensi	Indikator
1.	<i>Two Way Communications Symmetric</i> (Kriyantono, 2014)	a. Mengadakan program	Menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
		b. Meningkatkan kualitas pelayanan	Menciptakan kepuasan pelanggan dalam menjaga loyalitas pelanggan.
		c. Menangani keluhan	Memberikan kebutuhan yang diinginkan pelanggan dan menghasilkan <i>feedback</i> yang positif.
2.	<i>Customer Relations Management</i> (Priansa, 2017)	a. <i>People</i>	Kemampuan dan keramahan karyawan terhadap pelanggan
.		b. <i>Process</i>	Mengenali dan menjalin relasi (Identifikasi profil, komunikasi,

			pemberian souvenir, dan <i>customized</i> )
		<i>c. Technology</i>	Sarana untuk membantu dan memaksimalkan proses bisnis (Database pelanggan dan media komunikasi)

#### 3.4. Teknik Penentuan Informan

Pada penelitian kualitatif sumber data dan informasi menggunakan informan atau orang yang menguasai suatu permasalahan. Peneliti menggunakan teknik purposive dalam melakukan penelitian. Teknik purposive merupakan pengambilan informan dilakukan dengan cara ditentukan oleh peneliti sendiri dengan mempertimbangkan karakteristik dari sifat informan tersebut. Menurut Sugiyono (2018:138) teknik purposive adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini informan yang akan dipilih merupakan beberapa orang yang terlibat langsung atau yang mempunyai kemampuan terkait dengan strategi *Customer Relations Management* dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Berada dalam divisi yang menjalankan kegiatan maupun fungsi *Customers Relations Management*.

- b. Berinteraksi maupun berhubungan langsung dengan pelanggan seperti: menerima proses masuk dan keluarnya pelanggan serta menerima keluhan yang dialami pelanggan.
- c. Mengerti tentang seluk beluk yang terjadi dan berhubungan dengan penelitian ini, yakni *Customer Relations Management*.

**Tabel 3.2**  
**Informan**

No.	Nama	Jabatan	Konteks Wawancara
1.	Widya Puspitasari	Customer Service Officer	Berkaitan dengan proses customer relations management , membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, menghimpun dan memperoleh data yang tepat dan valid. Oleh karena itu peneliti harus mampu menentukan dengan tepat dimana sumber data dapat diperoleh dengan jalan menggunakan metode yang ada. Metode yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan Tanya jawab langsung, dalam hal ini pewawancara menanyakan sejumlah pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudia satu persatu diperdalam dengan menggali keterangan lebih lanjut. Dengan demikian jawaban yang diperoleh meliputi semua variable dengan keterangan yang lengkap dan mendalam. Dalam penelitian ini akan dilakukan wawancara dengan

subjek yaitu HR PT. Nusantara Berlian Motor dan Customer Relations Officer PT. Nusantara Berlian Motor.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang dianggap dapat membantu memberikan keterangan terhadap apa yang menjadi pembahasan dalam penelitian.

## 3. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai dengan teori Milles & Huberman (2014) yaitu: penyajian data (data display), reduksi data (data reduction), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion and Verification).

### a. Penyajian data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk penarikan kesimpulan dengan bentuk penyajiannya antara lain berupa teks, naratif, matriks, grafik dan bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan.

### b. Reduksi data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pentranformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal hingga akhir penelitian, misalkan membuat ringkasan, kode, memo dan lain-lain.

### c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan keseuaiannya sehingga validitasnya terjamin.

### 3.6. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut. (Moleong: 2016). Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai sebuah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Sugiyono (2020:125) teknik triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang menggabungkan dari beberapa teknik dan sumber data yang ada. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

**Tabel 3.3**  
**Triangulasi Sumber**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Konteks Wawancara</b>
1.	Abdul Wahid Amin	Service Manager	Berkaitan dengan penerimaan customer, berinteraksi dengan customer sesuai kebutuhan yang diinginkan.