

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Senayan City Mall. Lamanya kegiatan penelitian ini yaitu selama 4 bulan, dimulai dari bulan Maret 2024 sampai bulan Juli 2024.

B. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai keadaan atau gejala yang dihadapi. Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang 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, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020:7) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk katakata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain.

C. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2015: 209) deskriptif adalah suatu jenis penelitian untuk menggambarkan situasi sosial yang diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Metode penelitian kualitatif dekriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positive, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang bersifat alami

D. Penjelasan Konsep

Tabel Gambar 3.1 Penjelasan Konsep

Konsep	Dimensi	Aspek yang digali
Customer Relations	1. <i>Customer Identification</i>	a) Upaya yang dilakukan <i>customer relations</i> Senayan City dalam menentukan <i>customer</i> untuk bergabung SCX Iconic Member. b) Upaya yang dilakukan <i>customer relations</i> Senayan City dalam mengidentifikasi kebutuhan <i>customer</i> dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.
	2. <i>Customer Attraction</i>	a) Upaya yang dilakukan <i>customer relations</i> Senayan City dalam menarik <i>customer</i> bergabung di SCX Iconic Membership.
	3. <i>Customer Retention</i>	a) Upaya <i>customer relations</i> Senayan City dalam melakukan pendekatan untuk mempertahankan <i>Customer</i> yang tegabung SCX Iconic Member. b) Upaya <i>Customer Relations</i> Senayan City menjaga hubungan baik dengan <i>customer</i> yang tegabung SCX Iconic Member.
	4. <i>Customer Development</i>	a) Upaya <i>Customer Relations</i> Senayan City dalam menyebarluaskan program <i>customer relations</i> .

E. 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 pekerja di Senayan City Mall
2. Berperan penting dalam mengaplikasikan strategi di Senayan City Mall
3. Memiliki wewenang dalam setiap pelaksanaan dan kegiatan yang dijalankan

Senayan City Mall

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

Tabel Gambar 3.2 Tabel Informan

(Sumber: Senayan City Mall)

NO	Informan	Jabatan	Alasan dipilih menjadi Informan
1	Renaldo Briant Ayub Kalalo (Informan I)	<i>Manager Tenant & Customer Relations</i>	Mengawasi dan memfollow up kegiatan yang dijalankan.
2	Rosabella Efrilolita (Informan II)	<i>Supervisor Customer Relationship Management (CRM)</i>	Mengetahui proses penyusunan strategi dan menjalankan setiap kegiatan yang ada.
3	Ahmad Aris (Informan III)	<i>Leader Customer Service</i>	Membantu menjalankan setiap kegiatan program yang ada.

F. Teknik Pengumpulan Data

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

1. 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:

a) Wawancara mendalam

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

b) 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 terkait perilaku dan kejadian.

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

a) 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.

G. Teknik Analisis Data

Setelah dilakukannya wawancara dan pengujian terhadap data primer dan sekunder maka, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan analisa dan pembahasan dari hasil uji dan wawancara yang telah dilakukan.

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan

berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkahnya, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data

Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data, Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang

sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

H. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, metode keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi merupakan kegiatan menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Hal ini dilakukan dengan cara jawaban subjek dicekkembali dengan dokumen yang ada.

Model penelitian triangulasi sumber yang mengarahkan peneliti dalam mengambil data harus menggunakan beragam sumber data yang berbeda-beda. Artinya data yang sejenis atau sama akan lebih mantap kebenarannya apabila digali dari beberapa sumber data yang berbeda. Menurut Moleong (2010:331), salah satu teknik yang dapat digunakan untuk menguji keabsahan data adalah teknik triangulasi. Hal ini merupakan salah satu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data itu untuk kepentingan pembandingan atau pengecekan data. Dengan demikian dilakukannya triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji keabsahan dan kreadibilitas sebuah penelitian, dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan semua sumber data.

2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Untuk menguji keabsahan dan kreadibilitas data dilakukan dengan cara

mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Seperti dalam pengecekan data yang ada bisa melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka Langkah yang dilakukan selanjutnya adalah melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode triangulasi. Metode triangulasi sumber yang dilakukan adalah dengan membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

Tabel Gambar 3.2 Tabel Informan Triangulasi

NO	Informan	Jenis Kelamin	No Member	Alasan dipilih menjadi Informan
1	Rizki Wahyu Widarti	P	0012010000086676	<i>Member Top Spender SCX Iconic dan mengikuti program atau event yang dijalankan Senayan City.</i>