

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Penelitian ini meneliti tentang Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen pada PT Albis Nusa Wisata dan dilakukan di kantor PT. Albis Nusa Wisata Jakarta, Jalan Bukit Duri Tanjakan No. 65, Tebet, Jakarta Selatan.

Untuk waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 dan perkiraan hingga bulan Januari 2024.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

kualitatif adalah penelitian yang berisi pemaparan berupa narasi atau kata-kata yang disusun berdasarkan data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara, observasi, maupun dari dokumentasi. Penelitian lapangan di mana peneliti akan terjun langsung dan melihat sendiri keadaan yang terjadi di lapangan, sehingga akan memudahkan peneliti dalam memperoleh data. Pendekatan kualitatif berupaya menjelaskan realitas dengan menggunakan penjelasan deskriptif dalam bentuk kalimat (Sugiyono, 2014).

#### **3.3 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang diupayakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat objek tertentu. Metode penelitian adalah salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan proses penelitian. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah atau teknik yang digunakan demi memperoleh data mengenai suatu objek dari penelitian yang memiliki tujuan untuk memecahkan suatu permasalahan.

Hal tersebut dikarenakan penelitian ini akan menghasilkan penelitian dalam bentuk deskriptif dengan uraian penjelasan yang kritis dan komprehensif mengenai sebuah objek yang diteliti.

### 3.4 Deskripsi Konsep

Deskripsi konsep diperlukan untuk menjabarkan penelitian menjadi konsep, dimensi, indikator dan ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel lainnya. Disamping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini.

Objek penelitian Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen PT Albis Nusa Wisata Jakarta Ini yang meliputi Strategi Komunikasi Pemasaran. Adapun deskripsi konsepnya sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Deskripsi Konsep**

Konsep	Dimensi	Aspek yang Digali
<b>Strategi Komunikasi Pemasaran</b>  (Kotler & Armstrong, 2018)	1. Menentukan tujuan Komunikasi Pemasaran	a. Cara mengidentifikasi tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan memiliki batasan waktu yang jelas.
	2. Mengidentifikasi target <i>Audiens</i>	a. Cara melakukan analisis demografis, psikografis, dan perilaku konsumen untuk memahami <i>audiens</i> target dengan lebih baik.
	3. Menentukan Pesan yang Efektif	a. Cara mengembangkan pesan yang relevan, menarik, dan persuasif bagi <i>audiens</i> target. b. Cara menggali dimensi seperti manfaat produk atau layanan yang ditawarkan, keunikan, nilai tambah, solusi yang ditawarkan, dan keunggulan dibandingkan dengan pesaing.
	4. Memilih saluran komunikasi	a. Cara memilih saluran komunikasi yang tepat berdasarkan karakteristik <i>audiens</i> target dan tujuan komunikasi pemasaran.
	5. Mengatur anggaran komunikasi pemasaran	a. Cara menentukan alokasi anggaran yang tepat untuk setiap saluran komunikasi dan kegiatan promosi.

Konsep	Dimensi	Aspek yang Digali
	6. Melaksanakan dan mengelola kampanye komunikasi	a. Cara mengatur jadwal pelaksanaan kampanye komunikasi. b. Cara mengelola anggaran yang telah ditetapkan. c. Cara mengkoordinasikan berbagai saluran komunikasi yang dipilih. d. Cara memantau dan mengukur kinerja kampanye secara berkala.
	7. Evaluasi dan penyesuaian	a. Cara mengevaluasi efektivitas kampanye komunikasi dengan membandingkan kinerja dengan tujuan yang telah ditetapkan.

### 3.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh sugiyono:

“*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.” (Sugiyono, 2021)

Adapun informan dalam penelitian adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Strategi Komunikasi Pemasaran PT Albis Nusa Wisata Jakarta dan memiliki Informasi yang lengkap dan sesuai dengan bidangnya yaitu tentang Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen PT Albis Nusa Wisata Jakarta

**Tabel 3.2**  
**Data Informan Yang Di Wawancarai**

No.	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Endang Sukma Nurzaman	Laki-laki	Manajer Operasional PT Albis Nusa Wisata
2	Rahmat Afandi	Laki-laki	Kepala Divisi <i>Marketing</i> & Selling PT Albis Nusa Wisata

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga teknik yang diharapkan dapat menghasilkan data yang memenuhi syarat, lengkap dan relevan, sebagai berikut:

#### A. Data Primer

Menurut Sugiyono sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sumber data primer didapatkan melalui observasi (Pengamatan), *Interview* (Wawancara), kuesioner (angket). (Sugiyono 2021)

Data Primer yang diperoleh dari penelitian ini melalui sebagai berikut:

##### a) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan menggunakan instrumen yaitu pedoman wawancara. Pedoman wawancara ini berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang disusun sesuai dengan indikator menurut Kotler & Armstrong (2018), yaitu 1) menentukan tujuan komunikasi pemasaran, 2) mengidentifikasi target *audiens*, 3) menentukan pesan yang efektif, 4) memilih saluran komunikasi, 5) mengatur anggaran komunikasi pemasaran, 6) melaksanakan dan mengelola kampanye komunikasi, dan 7) evaluasi dan penyesuaian yang bertujuan merealisasikan strategi komunikasi pemasaran agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.

##### b) Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang sedang diteliti secara sadar

dan sistematis sesuai dengan prosedur yang tepat. Menurut Marshall (dalam Sugiyono, 2013) melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu metode pengumpulan data dengan menggunakan indera khususnya indra penglihatan. Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan yaitu dengan mengumpulkan data dari pengamatan langsung pada PT. Albis Nusa Wisata.

#### B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pengumpulan dokumen dilakukan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Sugiyono (2012) menyebutkan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Sugiyono (2012) juga menyebutkan bahwa hasil penelitian akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh data-data yang akurat. Dokumentasi menjadi bukti pendukung dalam proses penelitian mengenai “Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen PT Albis Nusa Wisata Jakarta”.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2021) menyatakan bahwa Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. 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 difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution 1988 (Sugiyono, 2021) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan

dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Sebelum melakukan penelitian ke lapangan, peneliti telah melakukan analisis data. “Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian” (Sugiyono, 2021). Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan. Teknik analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2021) yang mencakup reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing*).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono (2021) “mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya”.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Sugiyono (2021) “dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya”. Dengan menjabarkan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut karena metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, maka *display* data yang dilakukan lebih banyak dituangkan ke dalam uraian.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Menurut Sugiyono (2021) bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah proses penelitian di lapangan.

### 3.8 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan pengujian kebenaran atas data yang diperoleh dalam penelitian. Memperoleh keabsahan data peneliti menggunakan analisis triangulasi, yaitu meneliti jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya melalui data empiris atau sumber data lainnya untuk keperluan pengecekan atau sebagai data pembanding.

Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut (Moloeng, 2006). Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2021).

#### 1. Triangulasi Sumber

Untuk Menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2021)

#### 2. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya Untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

#### 3. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka

dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

Dalam penelitian ini, teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Sehingga untuk membandingkan hasil data pengamatan dengan hasil wawancara serta membandingkan berbagai pendapat dan pandangan orang lain maka akan dilakukan wawancara.

**Tabel 3.3**  
**Data Triangulator Sumber**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis kelamin</b>	<b>Jabatan</b>
1.	Diana Islami Edi, S .Ikom., M. Medkom	Perempuan	Praktisi Komunikasi Pemasaran
2.	Lisa Maria	Perempuan	Calon Jamaah Umrah