

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

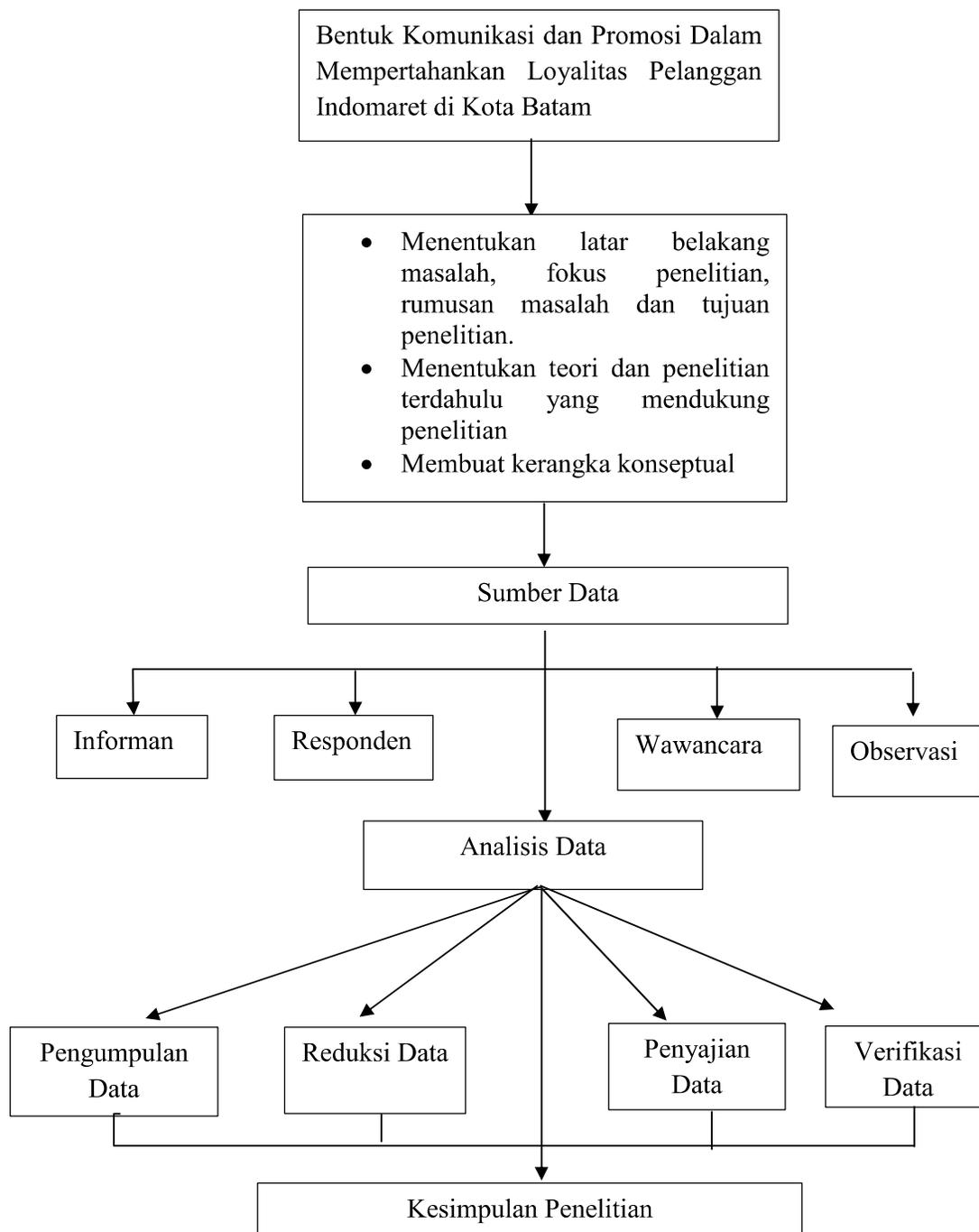
Menurut Sugiyono (2017) jenis penelitian adalah metode ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Terdapat dua metode penelitian yang digunakan para peneliti dalam lingkup ilmu sosial, yaitu metode kuantitatif dan metode kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai metode untuk mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis informasi yang dihasilkan dari penelitian, pengumpulan data dilakukan melalui sumber data.

##### **3.1.1 Penelitian Deskriptif Kualitatif**

Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif berarti tujuan penelitian adalah untuk memberikan gambaran umum yang sistematis, akurat, dan faktual tentang fakta, sifat, dan hubungan antara fenomena yang diteliti. Metode penelitian deskriptif adalah metode untuk meneliti status sekelompok orang, objek, kondisi suatu peristiwa yang bertujuan menghasilkan gambaran dan deskripsi yang akurat sesuai fakta yang diteliti.

Metode penelitian kualitatif deskriptif diperlukan dalam penelitian ini yang berjudul “Bentuk Komunikasi dan Promosi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Indomaret di Kota Batam” agar dapat mendeskripsikan strategi komunikasi pemasaran seperti apa yang diperlukan Indomaret dalam mempertahankan loyalitas pelanggan mengingat terdapat permasalahan jumlah penurunan pelanggan Indomaret di Kota Batam. Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif untuk memberikan gambaran kegiatan pemasaran yang dapat menunjang keberhasilan penjualan suatu produk di Indomaret sesuai fakta yang terjadi di lapangan.

### 3.1.2 Desain Penelitian



**Tabel 3.1.2** Desain Penelitian

### 3.2 Objek Penelitian

Saat melakukan suatu penelitian, hal yang terpenting untuk mendapatkan suatu data adalah menentukan objek penelitian yang akan diteliti. Memperoleh data yang valid dan objektif adalah tujuan dari penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, objek penelitian yang telah ditentukan adalah Indomaret di Kota Batam.

### 3.3 Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2016:26), subjek penelitian didefinisikan sebagai objek, atau individu tempat permasalahan dan data variabel penelitian yang diteliti. Ciri-ciri untuk menentukan subjek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Individu atau kelompok yang dapat dijadikan sumber data penelitian.
2. Informasi yang diberikan sesuai kebutuhan penelitian dan akurat.
3. Dapat dijadikan target untuk mencari dan mengumpulkan data.

#### 3.3.1 Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi atau data yang terkait penelitian kita. Dalam menentukan siapa yang dijadikan informan, peneliti harus memilih orang yang tepat dan sesuai dengan topik penelitian. Dalam mengumpulkan informasi atau data penelitian, peneliti wajib menjalin hubungan baik dan menjaga kerahasiaan data yang informan berikan. Dalam penelitian ini, peneliti memilih beberapa informan yang dapat memberikan informasi yang relevan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.3.1** Data Informan

| No | Nama               | Usia     | Jabatan     | Lama Bekerja |
|----|--------------------|----------|-------------|--------------|
| 1  | Embun Kemala Putri | 26 tahun | Kepala Toko | 7 tahun      |
| 2  | Ramadhan           | 25 Tahun | Kepala Toko | 6,5 Tahun    |

|   |       |          |             |         |
|---|-------|----------|-------------|---------|
| 3 | Vitri | 28 Tahun | Kepala Toko | 7 Tahun |
|---|-------|----------|-------------|---------|

### 3.3.2 Responden

Definisi responden adalah orang yang dimintai informasi atau keterangan terkait pertanyaan yang ditanyakan oleh peneliti untuk menunjang sebuah penelitian agar hasil penelitian tersebut lebih akurat. Dalam penelitian ini, peneliti memilih responden yaitu pelanggan Indomaret di Kota Batam, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.3.2** Data Responden

| No | Nama         | Umur     | Pekerjaan        |
|----|--------------|----------|------------------|
| 1  | Ana Afriyani | 24 Tahun | Wiraswasta       |
| 2  | Ekawati      | 49 Tahun | Pedagang         |
| 3  | Gawit        | 45 Tahun | Ibu Rumah Tangga |

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting dan diperlukan dalam penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi atau data yang sesuai tujuan penelitian. Jika tidak memahami teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak memenuhi standart yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

### 3.4.1 Observasi

Bentuk pengumpulan data yang mengandalkan indra manusia disebut observasi. Teknik pengamatan ini berfokus pada penglihatan dan indera tambahan, seperti telinga (pendengaran). Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung. Teknik observasi dibagi menjadi 3 macam yaitu observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar, observasi tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif. Observasi partisipatif adalah peneliti terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati agar mendapatkan gambaran yang jelas untuk hasil penelitian. Berikut ini adalah daftar kegiatan observasi yang dilakukan peneliti, yaitu:

**Tabel 3.4.1** Data Observasi

| No | Tanggal         | Kegiatan                                  | Data yang diperoleh                                |
|----|-----------------|---|--|
| 1  | 01-Juni-2023    | Observasi kunjungan ke toko               | Data penurunan jumlah pelanggan.                   |
| 2  | 06-07 Juni 2023 | Observasi Kegiatan Pemasaran di Indomaret | Data Promosi, Pemasaran Langsung, personal selling |

### 3.4.2 Wawancara

Sonhaji menyatakan bahwa wawancara adalah suatu percakapan yang dimaksudkan untuk mendapatkan pemahaman yang ada tentang orang, peristiwa, organisasi, perasaan, alasan pengakuan, dan sebagainya. Rekonstruksi ini didasarkan pada pengalaman sebelumnya untuk memproyeksikan keadaan apa yang diharapkan terjadi di masa depan dan untuk memverifikasi pengecekan dan pengembangan informasi (proyek konstruksi, rekonstruksi, dan konstruksi yang telah didapat sebelumnya). Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi atau pengetahuan dengan topik yang telah ditentukan. Dalam penelitian, wawancara digunakan untuk mendapatkan data sesuai sumber data yaitu informan dan responden serta peneliti akan mendapatkan pemahaman

tentang hal-hal mendasar sesuai topik penelitian. Berikut ini adalah daftar kegiatan wawancara peneliti, yaitu:

**Tabel 3.4.2** Tabel Kegiatan Wawancara

| No | Informan/Responden | Tanggal       | Lokasi                 |
|----|--------------------|---------------|------------------------|
| 1  | Embun Kemala Putri | 15- Juni-2023 | Indomaret Botania      |
| 2  | Ramadhan           | 20-Juni-2023  | Indomaret Legenda      |
| 3  | Vitri              | 22-Juni-2023  | Indomaret<br>Batamindo |
| 4  | Ana Afriyani       | 17-Juni-2023  | Botania                |
| 5  | Ekawati            | 18-Juni-2023  | Legenda                |
| 6  | Gawit              | 19-Juni-2023  | Botania                |

### 3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa saat penelitian berlangsung. Dokumentasi berbentuk gambar, tulisan dari seseorang. Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan sebagai penguat bukti dalam observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti. Berikut adalah data kegiatan dokumentasi yang dilakukan peneliti, yaitu:

| No | Tanggal      | Hasil Dokumentasi                |
|----|--------------|----------------------------------|
| 1  | 07-Juni-2023 | Foto Kegiatan Pemasaran Langsung |
| 2  | 15-Juni-2023 | Foto Wawancara Informan          |

|   |              |                                  |
|---|--------------|----------------------------------|
| 3 | 18-Juni-2023 | Foto Wawancara Narasumber        |
| 4 | 21-Juni-2023 | Foto Banner Periklanan Indomaret |
| 5 | 16-Juli-2023 | Foto Sarana Promosi Indomaret    |

### 3.5 Metode Analisis

Dalam penelitian kualitatif, metode analisis data adalah hal terpenting yang harus dilakukan, dikarenakan penelitian kualitatif lebih berfokus pada aspek sosial. Dalam metode analisis data, melibatkan data deskriptif kualitatif seperti teks, observasi, wawancara. Miles dan Huberman (1984) mengemukakan bahwa analisis data kualitatif harus dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan sampai penelitian selesai dan data sudah jenuh. Tahap-tahap dalam melakukan analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data adalah membuat catatan atau rangkuman dari data dengan menentukan poin-poin penting yang dijadikan sebagai topik pembahasan. Tahap reduksi data membutuhkan pemahaman yang mendalam dan luas karena prosesnya yang sensitive. Peneliti membutuhkan pembimbing dalam melakukan reduksi data untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi dalam tahap ini dan bermanfaat untuk menambah pengetahuan peneliti dalam mereduksi sebuah data penelitian. Tahapan reduksi data adalah seleksi data, meringkas dan menggolongkan data.
2. Data Display adalah menyajikan data dalam wujud uraian singkat yang saling berhubungan dan cenderung bersifat narasi. Data display lebih mudah dipahami dan memudahkan untuk melakukan perencanaan lanjutan. Pada penelitian ini data yang disajikan berbentuk teks dan tabel.
3. Verifikasi Data adalah tahap untuk menarik kesimpulan awal dari penelitian yang dilakukan berdasarkan fakta di lapangan. Verifikasi

data bersifat dapat berubah jika tidak terdapat bukti untuk memperkuat pada pengumpulan data.

### **3.6 Uji Kredibilitas Data**

#### **3.6.1 Uji *Credibility***

Uji *credibility* adalah menguji kembali untuk meningkatkan kepercayaan pada data yang diperoleh dengan melakukan perpanjangan pengamatan, menggunakan bahan referensi, triangulasi dan meningkatkan ketekunan dalam penelitian. Dalam penelitian “Bentuk Komunikasi dan Promosi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Indomaret di Kota Batam” peneliti menggunakan bentuk uji *credibility* menggunakan bahan referensi dan menambah ketekunan penelitian untuk meningkatkan kepercayaan dari data yang didapat pada observasi dan wawancara.

##### **3.6.1.1 Uji *Credibility* Menggunakan Bahan Referensi**

Dalam mengumpulkan dan menganalisa data penelitian, peneliti menggunakan bahan referensi yang dijadikan sebagai bukti akurat untuk data penelitian. Bahan referensi yang dimaksud adalah ketika peneliti melakukan wawancara terdapat bukti pendukung seperti bukti chat, dokumentasi foto wawancara informan dan narasumber dan foto hasil observasi tempat penelitian. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh lebih terpercaya.

##### **3.6.1.2 Uji *Credibility* Menambah Ketekunan Penelitian**

Menambah ketekunan penelitian artinya peneliti harus lebih cermat dalam melaksanakan penelitian. Menggunakan jenis *credibility* ini, peneliti akan lebih mudah mendeskripsikan data penelitian yang sesuai didapat dan diamati. Peneliti harus memperbanyak bacaan seperti jurnal, penelitian terdahulu, artikel dan membaca buku teori yang sesuai dengan topik penelitian.

#### **3.6.2 Uji *Trasferability***

Uji *Trasferability* adalah tahap mengevaluasi sejauh mana teori dan hasil penelitian sesuai dengan topik penelitian. Uji *transferability* dinilai

penting untuk meningkatkan kualitas penelitian dengan memastikan teori penelitian dapat bermanfaat dalam berbagai konteks. Dalam penelitian ini, peneliti memperkuat kualitas penelitian dengan menjelaskan latar belakang penelitian sesuai dengan bahasa yang lugas dan rinci, mencantumkan surat izin penelitian agar data yang diperoleh dapat dipercaya, membuat uraian secara ringkas dari hasil wawancara, dokumentasi, observasi dan catatan lapangan. Peneliti menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan diharapkan mempermudah pembaca untuk memahami isi penelitian ini.

### **3.6.3 Uji *Dependability* dan *Conformability***

Uji dependabilitas dalam penelitian kualitatif adalah isi penelitian ini diuji dengan melakukan bimbingan dari awal sampai akhir proses penelitian. Arahan yang diberikan pembimbing berupa cara menentukan masalah penelitian, memilih sumber data penelitian, menentukan teori, menganalisa data temuan di lapangan, pengujian keaslian data hingga menarik kesimpulan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dan *conformability* dapat disimpulkan secara bersama, artinya jika data yang tersaji sudah benar didukung dari sumber data dan uji keabsahan maka penelitian ini sudah memenuhi sudah sesuai dengan strandart penelitian atau dapat diverifikasi kebenarannya.

### 3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

| No | Kegiatan                                | Waktu Penelitian |     |     |     |     |     |     |
|----|---|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|    |   | 2022-2023        |     |     |     |     |     |     |
|    |   | Sept<br>2022     | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul |
| 1  | Penentuan Topik                         |                  |     |     |     |     |     |     |
| 2  | Pengajuan Judul                         |                  |     |     |     |     |     |     |
| 3  | Pengesahan Objek Penelitian             |                  |     |     |     |     |     |     |
| 4  | Pengajuan Bab 1                         |                  |     |     |     |     |     |     |
| 5  | Pengajuan Bab 2                         |                  |     |     |     |     |     |     |
| 6  | Pengajuan Bab 3                         |                  |     |     |     |     |     |     |
| 7  | Penelitian Lapangan                     |                  |     |     |     |     |     |     |
| 8  | Pengumpulan dan Pengolahan Data         |                  |     |     |     |     |     |     |
| 9  | Pengajuan Bab 4,5 dan Jurnal Penelitian |                  |     |     |     |     |     |     |
| 10 | Pengumpulan Skripsi dan Jurnal          |                  |     |     |     |     |     |     |

Tabel 3.7 Jadwal Penelitian