

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dalam metodologinya. Teknik kualitatif bertujuan untuk mengumpulkan data yang bermakna dan informasi yang lebih mendalam. (Sugiyono, 2019) menegaskan bahwa makna adalah data yang sebenarnya dan nilai, yang sering disebut sebagai data yang pasti, berada di bawah data yang tampak. Dengan demikian, fokus dari penelitian kualitatif ini adalah pada makna dan bukan pada generalisasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Rahardjo (2017) studi kasus adalah sebuah rangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara terinci, intensif dan mendalam mengenai sebuah peristiwa, aktivitas dan program baik pada tingkat kelompok, individu, organisasi, maupun lembaga guna mendapatkan pengetahuan peristiwa tersebut yang mendalam. Selanjutnya memilih peristiwa yang disebut kasus, hal tersebut harus aktual dan sedang berjalan langsung bukan sebuah peristiwa yang sudah lampau.

Creswell (2016) menyatakan bahwa jenis – jenis penelitian studi kasus ditentukan berdasarkan batasan dari kasus, seperti seorang individu, beberapa individu, sekelompok, sebuah program atau sebuah kegiatan. Berdasarkan maksud analisis

kasusnya tersebut, Creswell (2016) membagi penelitian studi kasus dapat dibagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu:

1. Penelitian studi kasus instrumental tunggal (single instrumental case study) adalah penelitian studi kasus yang dilakukan dengan menggunakan sebuah kasus untuk menggambarkan suatu isu atau perhatian.

2. Penelitian studi kasus jamak (collective or multiple case study) adalah penelitian studi kasus yang menggunakan banyak isu atau kasus didalam satu penelitian. Penelitian ini dapat terfokus pada hanya satu isu atau perhatian dan memanfaatkan banyak kasus untuk menjelaskannya. Yin (2011) mengatakan bahwa untuk melakukan penelitian studi kasus jamak ini, dapat menggunakan penelitian replikasi yang logis, yaitu dengan menggunakan suatu prosedur yang sama yang diberlakukan untuk setiap isu atau kasus. Peneliti kemudian melakukan generalisasi pada setiap isu atau kasus dan memperbandingkannya pada akhir kajian.

3. Penelitian studi kasus mendalam Penelitian studi kasus mendalam (intrinsic case study) adalah penelitian yang dilakukan pada suatu kasus yang memiliki kekhasan dan keunikan yang tinggi. Fokus penelitian ini adalah pada kasus itu sendiri, baik sebagai lokasi, program, kejadian atau kegiatan. Selain itu, penelitian studi kasus mendalam merupakan penelitian yang sangat terikat pada konteksnya, atau dengan kata lain sangat terikat pada fokusnya (sitecase) (Cresswell, 2016, p. 8).

Peneliti menggunakan metode studi kasus tunggal karena penelitian ini hanya meneliti strategi suatu perusahaan untuk mencapai tingkat kepuasan

pelanggan untuk memperhatikan kasus, isu yang ada dan diteliti dengan menggunakan metode pengambilan data melalui wawancara. Studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang mengidentifikasi satu kasus secara insentif, mendalam, rinci, dan komperhensif (Elvinaro, 2014, p. 64). Studi Kasus adalah suatu penelitian untuk mencari tahu atau menyelidiki peristiwa dalam kejadian nyata, batas antara kejadian dan konteks tidak terlihat dan memanfaatkan berbagai sumber (Yin, 2011, p. 18).

Para peneliti menggunakan teknik kualitatif dalam penelitian ini karena beberapa alasan, termasuk:

1. Motivasi di balik pembelian pelanggan terhadap produk PT Mas Joyo Indonesia sangat menarik bagi para peneliti. Penjelasan mendalam dari para informan dan penjelasan terkait studi yang sebelumnya tidak dipertimbangkan oleh peneliti adalah dua manfaat dari penelitian kualitatif.
2. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang subjek, peneliti berharap dapat terlibat langsung dengan masyarakat dan melakukan pengamatan mendalam terhadap pembeli yang mengutamakan kebahagiaan saat melakukan pembelian.

### **3.2 Informan Penelitian**

Menurut Moleong (2006;132) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif, informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Menurut Andi (2010;147) dalam buku menguasai teknik-teknik koleksi data penelitian kualitatif menjelaskan

bahwa, Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.

Pada penjelasan tersebut peneliti memahami bahwa informan adalah atasan dan bawahan. Dimana terjadi komunikasi yang berlangsung terus menerus, karena informan adalah orang yang terlibat langsung dalam kegiatan yang akan diteliti. Terdapat beberapa sumber yang terlibat saat wawancara berlangsung antara lain;

1. Owner/Pemilik
2. Pelanggan
3. Karyawan

### **3.3 Teknik sampling**

Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Purposive sampling, menurut Sugiyono (2014), adalah metode pemilihan sumber data dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu. Sebagai contoh, akan lebih mudah bagi peneliti untuk menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti apabila subjek tersebut yang dianggap paling memahami apa yang kita harapkan, atau sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial tertentu. Informasi dapat dipertimbangkan saat menentukan ukuran sampel. Tergantung pada persyaratan dan pemahaman konseptual yang muncul di area tersebut, jumlah sampel dapat meningkat. Sehingga ketika jika tidak ada lagi informasi yang ditambahkan oleh informan baru, maka pengumpulan data akan berakhir. Untuk

tujuan penelitian ini, informan atau sumber data yang menjadi sampel harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Owner/Pemilik
2. Pembeli yang sudah berlangganan
3. Karyawan perusahaan

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data yang akurat dalam penelitian ini terdapat tiga cara yang digunakan peneliti yaitu, sebagai berikut:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah proses berbasis pertemuan yang melibatkan dua orang yang berbagi pemikiran dan informasi melalui pertanyaan dan tanggapan. Wawancara dapat menghasilkan sumber pengetahuan tentang topik tertentu, melalui wawancara, peneliti dapat mempelajari informasi yang lebih tepat mengenai partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan peristiwa yang muncul, informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi. Ada beberapa jenis-jenis pertanyaan yang akan di jadikan pedoman oleh peneliti sebagai berikut:

- a. Pertanyaan tentang kepuasan terhadap kualitas produk dan layanan yang di pasarkan menurut informan
- b. Pertanyaan tentang harapan terhadap kesesuaian produk oleh informan
- c. Pertanyaan pendapat informan yang terkait dengan minat beli ulang
- d. Pertanyaan mengenai kemungkinan untuk merekomendasikan produk yang di pasarkan

Tabel 3. 1 Pedoman Wawancara Produsen

Konsep Teori	Item	Pertanyaan
Strategi Pemasaran	Konsumen	Bagaimana awal mula saudara bisa tertarik dan memilih produk dari PT Mas Joyo Indonesia ? Bagaimana menurut pendapat saudara mengenai lokasi perusahaan ? Apa saja kelebihan dan kekurangan produk PT Mas Joyo Indonesia? Strategi pemasaran yang seperti apa digunakan PT Mas Joyo Indonesia?
	Pesaing	Bagaimana saudara menghadapi persaingan dari perusahaan lain ? Bagaimana PT Mas Joyo Indonesia membuat ciri khas produk supaya tidak sama dari pesaing?
	Perusahaan	Bagaimana saudara menentukan target pasar dalam penjualan produk PT Mas Joyo Indonesia? Apa saja keunggulan dan kelemahan produk perusahaan sehingga sukses dipasarkan?
Konsep	Item	Pertanyaan
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian dengan harapan	Bagaimana saudara mempertahankan pelanggan supaya percaya dan tertarik terhadap produk yang dipasarkan? Bagaimana saudara meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan untuk mengetahui pelanggan puas atau tidak? Bagaimana saudara memilih pakan yang berkualitas untuk mengetahui pelanggan puas atau tidak terhadap produk yang dipasarkan?
	Niat untuk kembali	Bagaimana saudara menjaga hubungan baik dengan pelanggan supaya bersedia berlangganan terhadap perusahaan? Bagaimana saudara memilih pakan yang berkualitas untuk mengetahui pelanggan puas atau tidak terhadap kualitas produk yang anda pasarkan?

Tabel 3. 2 Pedoman Wawancara konsumen

Konsep	Item	Pertanyaan
Kualitas	Produk	Bagaimana awal mula saudara mengetahui produk PT Mas Joyo Indonesia dan apa yang menjadikan sadara tertarik dengan produknya? Apa yang menjadikan saudara sering membeli bahkan pengguna dari produk PT Mas Joyo Indonesia? Apa saja kelebihan dan kekurangan produk dari PT Mas Joyo Indonesia?
	Harga	Bagaimana pendapat saudara tentang produk, pelayanan, hubungan komunikasi, packaging, dan harga yang sudah di tetapkan oleh perusahaan ?
	Lokasi	Bagaimana pendapat saudara mengenai lokasi perusahaan ?
Produk	Item	Pertanyaan
Kepuasan	Niat Untuk Kembali	Apa yang menjadikan saudara bersedia untuk berlangganan?
	Kesesuaian dengan harapan	Menurut pendapat saudara apakah saudara puas atau tidak setuju atau tidak terhadap strategi PT Mas Joyo Indonesia dengan cara pengadaan event, sosial media, bahkan strategi lain yang di gunakan oleh perusahaan?
	Kesediaan Untuk Merekomendasi	Apakah saudara juga merekomendasikan produk dari PT Mas Joyo Indonesia kepada orang lain ?

## 2. Observasi

Observasi adalah proses di mana orang atau kelompok mengamati subjek penelitian tanpa mengajukan pertanyaan atau melakukan kontak mata secara langsung. Peneliti dapat melakukan observasi ini untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang dunia nyata dan keadaannya, dan temuan-temuannya kemudian didokumentasikan.

## 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumentasi diperoleh berdasarkan pencarian data yang berwujud catatan wawancara, cetakan, jurnal, foto, dan buku-buku.

Para peneliti juga berkonsultasi dengan literatur yang telah diterbitkan sebelumnya untuk menginterpretasikan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Sumber-sumber berikut ini digunakan untuk membantu penelitian:

- a. Ponsel, digunakan untuk merekam wawancara dan untuk mengambil gambar, video, dan diskusi.
- b. Note kecil (buku catatan kecil), digunakan untuk menguraikan ide-ide kunci yang akan menjadi pertanyaan dan menyederhanakan proses pembuatan kutipan untuk tanggapan.

### **3.5 Keabasaan Data**

Hal ini sangat penting untuk menjamin ketepatan dan integritas data yang diterima, dikumpulkan, dan didokumentasikan selama penelitian berlangsung. Oleh karena itu, untuk menetapkan data yang dikumpulkan, setiap peneliti harus dapat memilih dan memutuskan prosedur yang relevan. Dengan menggunakan teknik triangulasi data dalam proses pengumpulan data, data dapat dicapai. Triangulasi data, menurut Sugiyono (2015:83), adalah metode pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai sumber dan jenis data yang telah tersedia. Penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dibagi menjadi dua kategori oleh Sugiyono (2017), sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber. Informasi yang dikumpulkan dari beberapa sumber diperiksa untuk menentukan keandalannya.
2. Triangulasi Teori. Metode penilaian kendalan data ini melibatkan perbandingan data dengan sumber yang sama dengan menggunakan berbagai pendekatan.

Penelitian ini menggunakan teknik yang dikenal sebagai triangulasi sumber dan triangulasi teori, di mana data dibandingkan dari dua sumber. Menggunakan beberapa metode untuk menggali sumber yang sama dan dalam jangka waktu yang berbeda (sesuai).

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang akan di gunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah analisis data dari (Gioia, Corley, dan Hamilton, 2012) yaitu tahapan proses (Studi Kasus) analisis data, tahapan analisi tersebut antara lain open coding, axial coding, selective coding.

#### **3.6.1 Open Coding**

Open coding adalah tahapan pertama dalam analisis data dimana data dipecah menjadi unit-unit kecil dan di beri kode. Tujuan utama dari open coding adalah untuk mengidentifikasi konsep-konsep dan kategori-kategori dari data mentah.

#### **3.6.2 Axial Coding**

Axial coding adalah tahap kedua dalam analisis data dimana peneliti mulai menghubungkan kategori-kategori yang telah diidentifikasi pada tahap open coding. Pada tahap ini, peneliti mencari hubungan kausal, konteks, kondisi, kondisi strategi dan konsekuensi antara kategori-kategori tersebut.

#### **3.6.3 Slective Coding**

Slective coding adalah tahap terakhir dari analisis data grounded theory. Pada tahap ini, peneliti memilih kategori inti yang paling signifikan dan

mengintegrasikan kategori-kategori lain disekitarnya untuk membentuk teori yang menyeluruh.