

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe Penelitian

##### 3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah eksploratif. Menurut Bungin (2013:28) adalah “penelitian terhadap permasalahan yang belum pernah dijejaki, belum pernah diteliti orang lain sehingga walaupun dalam “kegelapan” penelitian eksploratif tetap berusaha menemukan permasalahan yang sedang atau akan diteliti tersebut”.

Penelitian ini meneliti topik yang masih jarang di bahas sehingga sulit untuk memprediksi apa yang akan ditemukan di lapangan, oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan cara eksploratif. Penelitian yang bersifat eksploratif berusaha menggali pengetahuan baru untuk mengetahui suatu permasalahan yang sedang atau dapat terjadi. Sehingga penelitian ini menggali informasi, menggambarkan, melukiskan atau mengetahui “apa saja dan bagaimana” aktivitas *marketing public relations* melalui wawancara kepada supervisor *marketing public relations* sebagai *key informan* yang dapat memberikan informasi terkait topik penelitian ini di PT.MPM Gateway Waru.

#### 3.2 Pendekatan Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yaitu pendekatan kualitatif yang permasalahannya berhubungan dengan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan menurut Moleong (2011:6) bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif dipilih dengan tujuan dapat lebih memahami dari penyelidikan yang mendalam terhadap focus permasalahan yang dihadapi. Peneliti menggumpulkan data dan fakta dilapangan terkait aktivitas *marketing public relations* dan dampaknya dalam mempertahankan pelanggan selama ini telah didapat dan bertahan pada PT.MPM Motor Gateway Waru.

Penelitian ini menggunakan tipe studi kasus deskriptif (Yin 2008), dimana penelitian dilakukan secara mendalam dan detail mengenai unsur komunikasi pemasaran yang dilaksanakan oleh PT.MPM Motor Gateway Waru dan efektivitas dalam pelaksanaannya.

### 3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Meleong (2007), Mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.

Sebagai suatu metode kualitatif Lincoln dan Guba (Mulyana, 2013:201-202) mempunyai beberapa keuntungan dalam keistimewaan studi kasus yaitu:

1. Studi kasus merupakan sarana utama bagi penelitian yakni menyajikan pandangan subjek yang diteliti.
2. Studi kasus menyajikan uraian menyeluruh yang mirip dengan apa yang dialami pembaca dalam kehidupan sehari-hari.
3. Studi kasus merupakan sarana efektif untuk menunjukkan hubungan antara peneliti dan responden.
4. Studi kasus memungkinkan pembaca untuk menemukan konsistensi internal yang tidak hanya merupakan konsistensi gaya dan konsistensi faktual tetapi juga kepercayaan.
5. Studi kasus memberikan “uraian tebal” yang diperlukan bagi penilaian atas transferabilitas.
6. Studi kasus terbuka bagi penelitian atas konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks tersebut.

Dipilihnya metode penelitian studi kasus sangatlah tepat dalam meneliti aktivitas *marketing public relations* pada PT.MPM Motor Gateway Waru dalam mempertahankan pelanggan.

### 3.4 Subjek dan Objek Penelitian

#### 3.5.1 Subjek Penelitian

Subjek yang akan jadi penelitian adalah pihak-pihak yang menjadi sasaran penelitian atau sumber yang dapat memberikan informasi dipilih secara *purposive* dengan tujuan tertentu. Sehingga subjek penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Supervisor *Marketing* PT.MPM Motor Gateway Waru sebagai subjek penelitian yang utama dalam menilai kinerja marketing PT.MPM Motor Gateway Waru serta menjelaskan kendala yang dihadapi di lapangan.
2. *Marketing Executive* PT.MPM Motor Gateway Waru sebagai informan yang tentunya dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan aktivitas *marketing public relations*.
3. Pelanggan motor Honda dari kalangan masyarakat yang memberikan informasi mengenai kepuasan layanan yang diberikan oleh pihak *marketing* PT.MPM Motor Gateway Waru.

Informan dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik *purposive* yaitu cara penentuan informan yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria. Dalam penelitian ini, pemilihan infroman didasarkan kriteria sebagai berikut:

1. *Supervisor Marketing* PT. MPM motor Gateway Waru sebagai pemberi informasi dan aktivitas yang terjadi.
2. *Marketing Executive* PT.MPM Motor Gateway Waru sebagai kondisi lapangan yang lebih tau detail.
3. Pelanggan motor Honda sebagai yang merasakan fasilitas dan pelayanan yang ada di dealer.

#### 3.5.2 Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Iwan Satibi (2011:74), Objek penelitian secara umum akan memetakan atau menggambarkan wilayah penelitian atau sasaran penelitian secara komprehensif, yang meliputi karakteristik wilayah, sejarah, sejarah perkembangan, stuktur organisasi, tugas pokok dan fungsi lain-lain sesuai dengan pemetaan wilayah penelitian yang dimaksud.

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini berlokasi di PT.MPM Motor Honda Gateway Waru yang berlokasi di Komplek Ruko Gateway A15-17 Waru Sidoajo, Jawa Timur. Memilih tempat tersebut karena sesuai dengan tujuan yang akan diteliti.

### **3.5 Sumber Data**

Menurut Iofland (Moleong, 2007) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan seperti dokumen dan lain-lain. Untuk melengkapi sumber data penelitian dibutuhkan dua sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### **3.6.1 Data Primer**

Data primer data pengembalian data dengan instrument pengamat, wawancara, catatan lapangan, dan penggunaan dokumen. Sumber data primer menurut (Sugiyono, 2015:187) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.

#### **3.6.2 Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2015:187) sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian yang dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi.

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Christianingsih (2007:89) mengungkapkan bahwa penelitian merupakan instrumen utama (*key instrument*) untuk mengumpulkan dan menginterpretasi data dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, oleh karena itu tujuan utama yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi.

#### **3.7.1 Teknik Observasi**

Observasi berasal dari kata *observation* yang berarti pengamatan. Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati perilaku, kejadian atau kegiatan orang atau sekelompok orang yang diteliti. Kemudian mencatat hasil pengamatan tersebut untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi.

### **3.7.2 Teknik Wawancara**

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, dan didalamnya terdapat dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara mendalam (*Depth-Interview*), yang secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan dengan atau tanpa pedoman wawancara.

### **3.7.3 Teknik Dokumen**

Analisis dokumen diartikan sebagai suatu catatan tertulis atau gambar yang tersimpan tentang sesuatu yang sudah terjadi. Dokumen merupakan fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi.

## **3.8 Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan keabsahan data untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Teknik keabsahan data merupakan upaya untuk menunjukkan validitas dan reabilitas data peneliti. Validitas adalah sejauh mana data yang diperoleh telah secara akurat mewakili realitas yang diteliti. Sedangkan reabilitas adalah tingkat konsistensi hasil dari penggunaan cara pengumpulan data (Prawito, 2008:97).

Agar keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data, adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan adalah:

### **3.8.1 Analisis Triangulasi**

Menganalisis jawaban subyek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber dan lainnya) yang tersedia. Subyek diteliti dengan dokumen yang ada (Kriyantono, 2010:72). Triangulasi metode adalah dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti menggunakan wawancara dan observasi untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi

tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.

### **3.9 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data menurut Sugiyono, 2009:89 menyatakan analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan dan setelah selesai dilapangan, “analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model Miles & Huberman, seperti yang dijelaskan dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (Moeleong,2010:248) sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi, mencatat dokumen dan studi pustaka.

#### **2. Reduksi Data**

Merupakan proses seleksi atau pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi.

#### **3. Penyajian Data**

Dalam penyajian data ini seluruh data dari lapangan yang berupa hasil wawancara dan dokumentasi akan dianalisis sesuai dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya.

#### **4. Penarikan Kesimpulan**

Kesimpulan merupakan hal penting sebagai upaya untuk melakukan justifikasi temuan peneliti. Justifikasi dilakukan dengan cara menarik hubungan dari latar belakang permasalahan dan tujuan peneliti untuk mencari jawaban peneliti yang selanjutnya dianalisis. Dengan demikian, kesimpulan merupakan penegasan dari temuan penelitian yang dianalisis