BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. (David Williams:1995).

Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang.

Deskriptif adalah mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Hal itu hendaknya dilakukan seperti orang merajut sehingga setiap bagian ditelaah satu demi satu. Pertanyaan dengan kata tanya mengapa, alasan apa dan bagaimana terjadinya akan

senantiasa dimanfaatkan oleh peneliti. Dengan demikian, peneliti tidak akan memandang bahwa sesuatu itu sudah memang demikian keadaanya.

Penelitian seperti ini memerlukan kualifikasi yang memadai. Pertama, peneliti harus memiliki sifat yang reseptif. Ia harus selalu mencari, bukan menguji. Kedua, ia harus memiliki sifat kekuatan integratif, kekuatan untuk memadukan berbagai macam informasi yang diterimanya menjadi satu kesatuan penafsiran.

Jadi, penelitian deskriptif bukan saja menjabarkan (analitis), tetapi juga memadukan (sintesis). Bukan saja melakukan klasifikasi, tetapi juga organisasi. Dari penelitian deskriptiflah dikembangkan berbagai penelitian korelasional dan eksperimental.

3.2 Informan Penelitian

Informan atau narasumber dalam penelitian merupakan seorang yang memiliki informasi maupun data yang banyak terkait masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga nantinya akan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Sementara itu, Bagong Suyatna memiliki pernyataan tersendiri mengenai informan bahwa Peranan informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup. (Suyatna, 2005 : 72)

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah *Marketing Travel* Cititrans Bandung dan kepala *Human Resource Development* **(**HRD) *Travel* Cititrans Bandung sebagai informan kunci. Informan pendukung yakni

beberapa pelanggan atau penumpang travel cititrans. Pemilihan informan-informan pada penelitian banyak tahu tentang populasi penelitiannya. Maksudnya, peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada kriteria tertentu. Sehingga data yang didapat lebih representatif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten dibidangnya.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti . Para informan penelitian tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Table 3.1

Data Informan Kunci

Nama Informan	Jabatan
Wida Ratna Utomo	**Kepala *Human Resource Development* (HRD)**
Sarah Amaniyuniar	***Marketing***

Table 3.2

Data Informan Pendukung

Nama Informan	Usia	Pekerjaan
Ashari Ramdhan	**52 tahun**	**Konsultan IT**
Ami Suhartati	**49 tahun**	**Wirausaha**

Pemilihan informan tersebut didasari pertimbangan bahwa mereka dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti saat ini. Seperti peneliti memlih Ibu Widaratna Utomo dan Ibu Saras Aminiyuniar untuk dijadikan informan kunci karena Ibu Widaratna Utomo dan Ibu Saras Aminiyuniar adalah orang yang mengetahui program *"cititranscard*" *Trave*l Cititrans Bandung sekaligus orang yang penting di *Travel* Cititrans Bandung, dan peneliti memilih informan pendukung yakni bapak Ashari Ramdhan dan Ibu Ami Suhatati pelanggan atau penumpang *travel* yang pernah mendapatkan hadiah dari program "cititranscard" dan mereka merupakan penumpang yang sering menggunakan jasa *travel* cititrans, maka peneliti harus mengetahui seberapa jauh para pelanggan *travel* itu mengenal *travel* cititrans Bandung. Oleh karena itu informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti. Sedangkan Informan pendukung, hanya sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Kriteria dari *Informan* yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk dapat menghasilkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperlukan suatu teknik yang sesuai, dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

3.3.1 Studi Lapangan

A. Observasi

Observasi merupakan bentuk pengamatan dengan cara yang khusus dimana peneliti aktif sebagai pengamat. Akan tetapi tak menutup kemungkinan peneliti memainkan peran yang mungkin dimainkan dalam berbagai situasi bahkan berperan untuk menggairahkan peristiwa yang sedang dipelajari. Sebelum melakukan pengamatan ada baiknya seorang peneliti menyiapkan panduan pengamatan. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati dan melakukan wawancara kepada divisi *pemasaran* dan divisi yang terkait mengenai keterlibatan mereka dalam membuat program dalam mempertahankan loyalitas pelanggan travel cititrans di bandung. Berdasarkan data yang diperoleh akan diamati bagaimana strategi *komunikasi pemasaran* dalam memepertahankan loyalitas pelanggan travel cititrans di Bandung.

B. Wawancara Mendalam atau *In-depth Interview*

Dalam penelitian perlu adanya data-data yang relevan untuk dijadikan sebagai penunjang dalam penelitian yang berlangsung, salah satunya adalah melalui wawancara. Dalam buku Rachmat Kriyantoro, menyatakan bahwa : "Wawancara adalah percakapan antara periset-seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan-seseorang uang diasumsikan mempunyai informasi paling penting tentang suatu objek." (Berger , 2000:11) Wawancara Mendalam Dalam buku Metode Penelitian Kualitatif menurut Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M.A menyebutkan bahwa wawancara mendalam adalah: "Percakapan dengan maksud dan tujuan tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu" (Moleong: 2007:135)"

C. Dokumentasi

Menurut Robert C. Bogdan seperti yang dikutip Sugiyono dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang. Kata dokumen berasal dari bahasa latin yaitu *docere* yang bermakna mengajar. Menurut Burhan Bungin,

"Metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data *histories*. (Burhan : 2007:121)

Maka dapat ditarik benang merahnya bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto) dan karya-karya monumental yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

3.3.2 Studi Pustaka

Menurut penjelasan Rosady Ruslan, "Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan materi data atau informasi melalui jurnal ilmiah, buku-buku referensi, dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan. (Ruslan2007:121)

Studi kepustakaan menurut Nawawi Hadari adalah cara pengumpulan data dan teori yang diperoleh melalui literatur-literatur, kamus, majalah, bukubuku dan jurnal-jurnal yang mendukung dan relevan untuk digunakan dalam penelitian.

A. Literatur

Pengambilan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian ini dan pencarian suatu usaha untuk mendapatkan informasi dengan cara mencari sumber-sumber dari literatur yang relevan dan berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

B. Internet Searching

Internet searching merupakan teknik pengumpulan data melalui bantuan teknologi yang berupa alat / mesin pencari di internet dimana segala informasi dari berbagai era tersedia didalamnya.Internet searching sangat memudahkan dalam rangka membantu peneliti menemukan suatu file /

data dimana kecepatan, kelengkapan dan ketersediaan data dari berbagai tahun tersedia. Mencari data di internet bisa dilakukan dengan cara *searching, browsing, surfing* ataupun *downloading.*

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Menurut Sugiono (2005:270) cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi data, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck.* Tetapi memilih beberapa saja sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian yang dilakukan. Yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Triangulasi Data

   Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

   > "Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber terkait. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, kemudian di cek kembali dengan observasi, dokumntasi, ataupun kuisioner. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi ataupun teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda". (Sugiyono, 2005 : 270-274)

2. Diskusi dengan teman sejawat

> Teknik ini dilakukan dengan memperlihatkan hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat peneliti yang judulnya sama mengenai strategi komunikasi pemasaran yaitu dengan saudari Zeanita Rahmaningsih dan Tiara Ayuni. Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat mereview persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan. (Moleong, 2007:334)

3. Memperpanjang observasi

Peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, melakukan wawancara kembali dengan sumber data yang pernah ditemui maupun dengan sumber data yang baru. Proses pelaksanaan yang sudah dilakukan adalah kembali ke Travel Cititrans untuk melakukan wawancara dengan informan-informan penelitian terkait.

3.5. Teknik Analisa Data

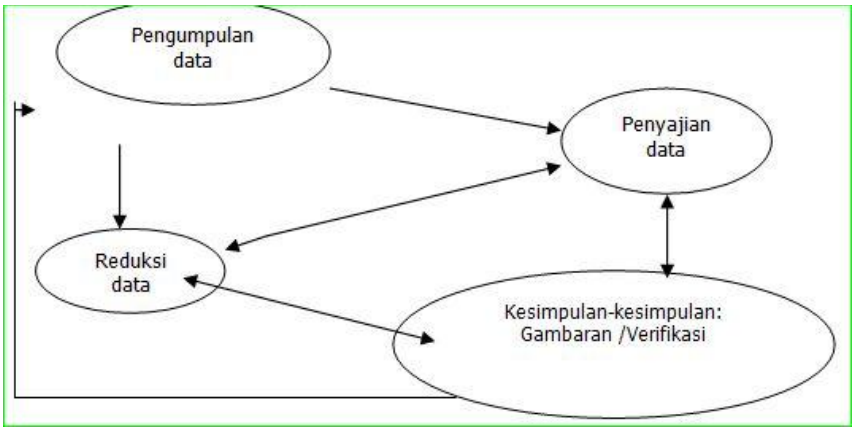
Teknik analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, maka diperlukan teknik langkah-langkah untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh. Teknik analisa data adalah suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan antara bagian dan keseluruhan.

Menurut Bodgan & Biklen bahwa:

> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain" (Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2005:248)

Logika yang dilakukan dalam penarikan kesimpulan penelitian kualitatif bersifat induktif (dari yang khusus kepada yang umum), seperti dikemukakan (Faisal Bungin, 2003: 68-69):

Dalam penelitian kualitatif digunakan logika induktif abstraktif. Suatu logika yang bertitik tolak dari "khusus ke umum"; bukan dari "umum ke khusus" sebagaimana dalam logika deduktif verifikatif. Karenanya, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data menjadi tak mungkin dipisahkan satu sama lain. Keduanya berlangsung secara simultan atau berlangsung serempak. Prosesnya berbentuk siklus, bukan linier. Huberman dan Miles melukiskan siklusnya seperti terlihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.1

Komponen – Komponen Analisa Data

Sumber: Miles and Huberman (Sugiono, 2005:247)

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.
2. Reduksi Data : Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah.
3. Penyajian Data : Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.
4. Penarikan Kesimpulan *(Conclusion Drawing/verification):* Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian.

Dari ke empat tahap analisis data diatas setiap bagian-bagian yang ada di dalamnya berkaitan satu sama lainnya, sehingga saling berhubungan antara tahap yang satu dengan tahap yang lainnya. Analisis dilakukan secara kontinyu dari pertama sampai akhir penelitian, untuk mengetahui Strategi *Komunikasi Pemasaran* Travel Cititrans Bandung Melalui Program "*Cititrans Card*" Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada *Travel Cititrans* Kota Bandung, yang berlokasi di Jalan Dipatiukur nomor.53 Bandung 40114, Jawa Barat-Indonesia. *Phone,* (022) 251 4091. *E-mail*: cs@cititrans.co.id

3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dan dilaksanakan oleh peneliti dengan kurun waktu penelitian selama 6 (enam) bulan terhitung mulai bulan Februari 2016 sampai Agustus 2016.

Tabel 3.3

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																											
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																												
2	Penulisan BAB I																												
3	Bimbingan																												
4	Pengumpulan Data Lapangan																												
5	Penulisan BAB III																												
	Bimbingan																												
6	Seminar UP																												
7	Revisi UP																												
8	Wawancara Penelitian Lapangan																												
9	Penulisan BAB IV																												
	Bimbingan																												
10	Penulisan BAB V																												
	Bimbingan																												
11	Penyusunan Keseluruhan Draft																												
12	Sidang Skripsi																												

Sumber : Peneliti, 2016