

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti mengambil penelitian yang bersifat deskriptif yaitu jenis penelitian yang temuan data-datanya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Afifuddin & Saebani, 2012).

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana penerapan *customer retention marketing* di PT. Aero Globe, maka dari itu, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang sarannya terbatas, namun kedalamannya tidak terbatas (Bungin, 2003).

Dengan menggali informasi melalui wawancara berstruktur terhadap orang atau informan yang dapat menjelaskan tentang penerapan *customer retention marketing* yang dilakukan oleh PT. Aero Globe. Dengan pendekatan kualitatif, maka data yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara mendalam.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

PT Aero Globe Indonesia (AGI) adalah salah satu anak perusahaan PT Aero Wisata dan merupakan anggota keluarga besar Garuda Indonesia Group yang bergerak di bidang travel dan leisure.

Pada lini usaha aerotravel mereka memberikan pelayanan *tour and travel* baik untuk retail maupun *corporate partner*. Produk-produk yang ditawarkan meliputi pembelian tiket pesawat, pemesanan hotel, pembelian tiket kereta api, pembelian tiket bus, pembelian paket perjalanan wisata domestik dan internasional dan pengurusan *travel document*.

Pada penelitian ini, tempat yang diteliti merupakan cabang yang ada di Kota Bandung yang terletak di Hotel PramaGrand Preanger, Jl. Asia Afrika No. 81 dan yang menjadi partisipan dalam penelitian ini adalah *Branch Manager* dari Aero Travel

C. Pengumpulan Data

1. Data dan Sumber Data

Menurut Moloeng (2006) data adalah kata-kata atau tindakan yang relevan dengan penelitian. Data juga merupakan bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang berupa informasi dan fakta (Bungin, 2013). Data yang akan diambil oleh peneliti merupakan kata-kata dan informasi yang diberikan oleh sumber data.

Adapun sumber data menurut Kaelan (2012) yaitu mereka yang yang disebut sebagai narasumber, informan, partisipan, teman dan guru dalam penelitian.

Sumber data menurut Lofland & Lofland (1984) memiliki dua klasifikasi yaitu sumber data *primer* dan sumber data *sekunder*.

Dalam penelitian ini, peneliti akan membagikan sumber data menjadi dua yaitu:

a. Sumber Data *Primer*

Menurut Ibrahim (2018) sumber data utama ialah orang yang terlibat langsung dalam dalam peristiwa tersebut. Sehingga hanya perkataan dan tindakan orang itulah yang bisa menjelaskan bagaimana sebuah peristiwa dapat terjadi.

Sumber data *primer* yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah *branch manager* PT. Aero Globe

b. Sumber Data *Sekunder*

Sumber data tambahan atau *sekunder* merupakan segala bentuk dokumen tertulis maupun foto (Ibrahim, 2018). Dokumen yang akan peneliti gunakan adalah dokumen yang berupa data-data yang berkaitan dengan penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data adalah satu pekerjaan penting dalam suatu penelitian. Maka dari itu penelitian dikatakan berhasil apabila data telah terkumpul (Ibrahim, 2018).

Dalam pengumpulan data, peneliti memakai yaitu:

a. Wawancara

Menurut Denzin & Lincoln (2009) wawancara adalah seni dalam bertanya, bentuk perbincangan dan mendengar. Dalam pelaksanaannya, peneliti akan melakukan wawancara tatap muka dengan peserta, wawancara telepon, atau terlibat dalam wawancara kelompok fokus dengan enam hingga delapan orang yang diwawancarai di setiap kelompok (Creswell & Creswell, 2018).

Pada saat pengambilan data, peneliti akan wawancara tatap muka atau wawancara melalui telepon jika ada halangan. Wawancara yang dilakukan bersifat terstruktur yaitu wawancara yang pertanyaannya telah

disiapkan, seperti menggunakan pedoman wawancara tanpa mengabaikan pedoman yang ada (Afifuddin & Saebani, 2012).

Pada penelitian ini, peneliti akan mewawancarai *branch manager* dari PT. Aero Globe di Bandung mengenai penerapan *customer retention marketing*.

b. Studi Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti (Afifuddin & Saebani, 2012). Menurut Creswell & Creswell (2018) dokumen dapat berupa dokumen publik seperti surat kabar, risalah rapat, dan laporan resmi atau dokumen pribadi seperti jurnal pribadi, buku harian, surat dan email.

Dokumen yang akan dikumpulkan oleh peneliti diantaranya adalah data penjualan dan data pelanggan

c. Observasi

Observasi menurut Bungin (2013) merupakan kegiatan manusia dengan kelima indra yang dimana mata sebagai alat utamanya. Penelitian ini bersifat partisipatif sehingga proses pengumpulan data dilakukan dengan cara berpartisipasi dengan situasi alamiah yang akan diteliti (Ibrahim, 2018). Peneliti akan melakukan pengamatan penuh yang dimana peneliti akan menempatkan diri sebagai pengamat murni dan kehadiran dari peneliti tidak perlu diketahui oleh subjek yang akan diamati (Kaelan, 2012). Observasi yang akan peneliti lakukan adalah mengamati upaya retensi pelanggan yang dilakukan oleh karyawan Aero Travel kepada pelanggan.

3. Alat Kumpul Data

Berdasarkan teknik pengumpulan data diatas, adapun alat kumpul data yang akan peneliti gunakan yaitu:

a. Pedoman Wawancara

Menurut Taylor (2016) Panduan wawancara berfungsi hanya untuk mengingatkan pewawancara untuk bertanya tentang hal-hal tertentu. Namun dalam penelitian ini, dikarenakan wawancara berstruktur maka peneliti berpaku pada pertanyaan pada pedoman wawancara tidak hanya mengingat saja.

b. *Check-list*

Merupakan daftar periksa yang akan dicek oleh peneliti. Adapun yang akan masuk daftar periksa seperti data-data yang menyangkut dalam penelitian.

D. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013), Analisis data adalah metode pencarian sistematis dan pengumpulan data yang dikumpulkan dari berbagai metode pengumpulan data yang telah dilakukan dengan mengorganisir data ke dalam kelompok, dengan mendefinisikan mereka ke dalam unit, dengan mensintesis mereka, dengan mengatur mereka ke dalam pola, dengan memilih bagian yang sesuai dan yang akan dianalisis, dan dengan menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh mereka sendiri dan orang lain. Karena penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, maka interpretasi data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah interpretasi hasil penelitian kualitatif.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga data selesai atau jenuh. Kegiatan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi data.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses meringkas, memilih poin-poin penting, berkonsentrasi pada item yang relevan, mencari tren dan pola, dan mengatur data yang telah dikumpulkan untuk menghasilkan tema, pola, atau gambar yang lebih jelas.

2. Penyajian Data

Setelah data dikurangi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data penelitian kualitatif dapat diberikan dalam bentuk penjelasan singkat, peta, hubungan antar kelompok, diagram alir dan sejenisnya. menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) teks naratif adalah yang paling banyak digunakan dalam penyajian data untuk hasil analisis kualitatif.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Kesimpulan awal yang diajukan hanya bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ada bukti pendukung yang ditemukan pada saat pengumpulan data berikutnya. Sehingga hasil dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan atau

mungkin tidak, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif hanya bersifat sementara dan terus berkembang setelah penelitian telah dilakukan.

E. Pengujian Keabsahan Data

Keabsahan data sangat diperlukan dalam sebuah penelitian. Menurut Ibrahim (2018) bahwa keabsahan data sebuah penelitian dapat dilihat dari derajat kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian. Untuk menguji data yang penelitian, ada beberapa teknik yang dilakukan dalam menguji keabsahan data, salah satunya adalah triangulasi.

Dalam observasi partisipasi sastra, istilah triangulasi mengacu pada kombinasi metode atau sumber data dalam satu studi (Berg & Lune, 2011). Triangulasi sering dianggap sebagai cara untuk memeriksa wawasan yang diperoleh dari informan yang berbeda atau sumber data yang berbeda. Dengan menggambar pada tipe dan sumber data lain, peneliti juga mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dan lebih jelas tentang pengaturan dan orang yang sedang dipelajari (Taylor, 2016).

Moleong membagi teknik pemeriksaan keabsahan data ini menjadi tiga yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode/teknik, dan triangulasi teori (Moleong, 2006). Dalam penelitian ini, peneliti akan memakai dua teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Menurut Ibrahim (2018) pada triangulasi sumber, teknik yang digunakan adalah dengan membandingkan data yang diperoleh dari masing-masing narasumber. Seperti apa dan bagaimana data yang diperoleh dari sumber pertama lalu yang kedua begitupun selanjutnya dari narasumber yang lain.

Sementara triangulasi metode adalah teknik yang membandingkan data dari beberapa teknik yang digunakan dalam penelitian. Seperti, membandingkan data hasil wawancara dengan data dokumentasi.

F. Jadwal Penelitian

TABEL 1
JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Penyusunan Usulan Penelitian							
Penyusunan Desain Penelitian							
Penyusunan Instrumen							
Pengambilan Data							
Pengolahan Data							
Analisis Data							
Laporan Hasil Penelitian							
Presentasi Hasil Penelitian							

Sumber: Penulis (2020)