

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada studi yang disebut "Kajian Efektivitas *Electronic Words of Mouth* (E-WOM) dan Penerapan *Media Social Marketing* Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Pada PT. Gajah Mada Sukses Tritunggal" penulis memakai pendekatan penelitian kualitatif, Pengertian dari metode pendekatan kualitatif sendiri adalah pendekatan penelitian yang pada umumnya dilaksanakan dengan tujuan dapat memiliki pemahaman secara lebih mendalam mengenai suatu fenomena ataupun peristiwa yang sedang terjadi untuk diteliti kebenaran dan menemukan fokus masalahnya agar dapat di berikan saran dan masukan yang sesuai dengan hasil penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek subjektif, kontekstual, dan kompleks dari fenomena tersebut. Penelitian kualitatif menggunakan data non-angka, seperti wawancara, observasi, analisis teks, atau dokumen, untuk mengumpulkan informasi yang lebih kaya dan mendalam tentang subjek penelitian (Creswell & Poth, 2017). Oleh karena itu, penulis menggunakan proses wawancara, metode observasi, dan dokumentasi secara langsung bersama subyek penelitian pada penyusunan penelitian ini.

B. Jenis Penelitian

Berdasarkan pendekatan penelitian diatas dan untuk mempermudah penulis memperoleh sejumlah data yang dibutuhkan berkaitan dengan fokus masalah yang ada dan guna mencapai tujuan penelitian, tentu sangat dibutuhkannya jenis penelitian. Untuk jenis penelitian yang sedang dipakai penulis saat menyusun *script preneur* Ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Pada studi kualitatif deskriptif ini merupakan data-data yang telah telah terkumpul berbentuk kalimat maupun kata-kata, gambar visual, & bukan berupa angka.

Pengertian dari penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian guna memahami dan menggambarkan fenomena yang sedang terjadi atau konteks tertentu dengan mendalam. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan dan analisis data non-angka, seperti wawancara, observasi, dan dokumen, untuk mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang subjek penelitian. Tujuan utama dari penelitian

deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan karakteristik, proses, atau makna yang terkait dengan fenomena yang diteliti, bukan untuk mengukur seberapa sering atau seberapa banyak fenomena tersebut terjadi (Maxwell, 2012).

Penulis mengumpulkan data memakai metode seperti wawancara secara mendalam, analisis konten, analisis naratif, atau metode observasi dalam penelitian deskriptif kualitatif ini. Data yang telah ada dan terkumpul akan dianalisis secara kualitatif, dimana penulis akan mencari pola, tema, dan makna dalam data tersebut.

Contoh langkah-langkah dalam penelitian deskriptif kualitatif meliputi:

- 1) Pengembangan pernyataan/pertanyaan penelitian yang valid dan relevan dengan fenomena yang akan diteliti.
- 2) Pengumpulan data melalui teknik seperti wawancara, observasi, atau analisis dokumen.
- 3) Penganalisisan data secara tematis atau naratif.
- 4) Interpretasi data untuk menggambarkan karakteristik, proses, atau makna dari fenomena yang diteliti.
- 5) Penarikan kesimpulan berdasarkan analisis data.

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, peneliti berusaha untuk menciptakan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti dengan menggambarkannya secara detail, tanpa memasukkan pengukuran statistik atau generalisasi yang luas. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi aspek-aspek kompleks dari fenomena tersebut dan memahami konteks yang lebih baik.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melaksanakan studi sekaligus magang di PT. Gajah Mada Sukses Tritunggal pada beberapa bisnis yang dimilikinya dalam jangka waktu 4 bulan yang dimulai dari 2 bulan pertama yakni bulan September hingga bulan Oktober pada Gajah Mada Stone yang berlokasi di Pergudangan Sinar Buduran 3 Blok A16, Sidoarjo, Jawa Timur dan 2 bulan selanjutnya di Marmer Baliwerti yang berlokasi di Jl. Baliwerti No. 120, Kec. Bubutan, Surabaya, Jawa Timur. Kedua usaha tersebut sama-sama bisnis yang bergerak pada bidang penjualan material bahan bangunan khususnya marmer dan granit.

D. Subyek Penelitian

Pada penelitian kualitatif ini yang menjadi subyek penelitian adalah responden atau pelanggan dari PT. Gajah Mada Sukses Tritunggal yang telah menjadi narasumber informasi terkait data yang dibutuhkan dalam penyusunan penelitian ini.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengertian dari metode pengumpulan data yaitu strategi atau teknik yang dimanfaatkan pada proses pengumpulan informasi yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian atau studi. Metode ini sangat krusial dalam proses penelitian, karena kualitas data yang terkumpul akan mempengaruhi hasil dari penelitian dan kesimpulan yang dapat diambil. Data yang akan penulis gunakan dalam mencapai tujuan penelitian merupakan data kualitatif yang dapat menggambarkan tentang efektivitas *electronic words of mouth (e-wom)* dan penerapan *media social marketing* mengenai pengambilan keputusan pembelian pelanggan. Data yang telah dikumpulkan penulis sendiri ialah meliputi data primer dan data sekunder. Dibawah ini merupakan sejumlah metode untuk pengumpulan data yang tentunya akan penulis gunakan dalam penelitian ini, beserta referensi yang relevan:

1. Wawancara: Metode wawancara melibatkan percakapan formal atau informal dengan responden atau subjek penelitian. Wawancara dapat bersifat terstruktur (pertanyaan tetap) atau tidak terstruktur (pertanyaan bebas). Data diperoleh dari jawaban yang diberikan oleh responden (Kvale, 1996). Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada Pelanggan sebagai sumber informan dari PT. Gajah Mada Sukses Tritunggal secara daring dan luring. Wawancara digunakan untuk mendapatkan data tentang pengaruh E-WOM (Electronic Words of Mouth) dan penerapan *media social marketing* bagi pengambilan keputusan pembelian pelanggan.
2. Observasi : Metode observasi melibatkan pengamatan secara langsung mengenai objek atau fenomena yang sedang diteliti. Data dikumpulkan dengan cara melihat, mendengar, mencatat, atau merekam peristiwa yang terjadi. Observasi dapat bersifat partisipatif (peneliti ikut terlibat dalam peristiwa) atau non-partisipatif (peneliti hanya mengamati tanpa ikut terlibat) (Maxwell, 2012). Metode ini digunakan penulis yang bertujuan dalam memperoleh data-data yang relevan dan valid terhadap penelitian yang dilakukan Penulis. Observasi akan dilakukan

Penulis selama 4 bulan bersamaan dengan waktu magang Penulis pada PT. Gajah Mada Sukses Tritunggal. Penulis melaksanakan observasi partisipatif saat mendapatkan tugas magang dan melaksanakan observasi non-partisipatif saat tidak mendapatkan tugas.

3. Dokumentasi : Dokumentasi ialah metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam mengumpulkan informasi terkait dari berbagai dokumen tertulis, seperti arsip, laporan, jurnal, surat, buku, dan sumber tertulis lainnya. Metode ini umumnya digunakan dalam penelitian untuk menganalisis dan menginterpretasikan data yang telah ada dalam bentuk tertulis. Metode pengumpulan data dokumentasi melibatkan peneliti dalam pengumpulan, penyusunan, dan analisis dokumen yang relevan dengan topik penelitian Penulis (Bowen, 2009). Ini dapat mencakup:

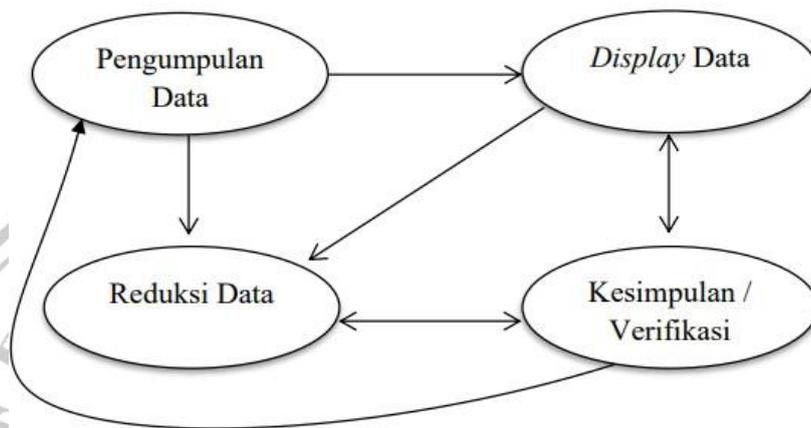
- a. **Analisis isi dokumen:** Peneliti menganalisis dokumen untuk mengidentifikasi pola, tema, atau informasi yang relevan dengan penelitian mereka.
- b. **Pengumpulan dokumen:** Peneliti mengumpulkan dokumen dari berbagai sumber, seperti perpustakaan, arsip, basis data, dan sumber-sumber lain yang relevan.
- c. **Penyelidikan dokumen:** Peneliti mengumpulkan informasi yang relevan dari dokumen yang ada, seperti data statistik, kutipan, atau informasi yang dapat mendukung argumen pada penelitian.

Pada penelitian ini penulis akan melakukan pengumpulan dokumen, analisis isi dokumen, dan penyelidikan dokumen di PT. Gajah Mada Sukses Tritunggal dan dari sumber lain sehingga akan memperoleh data yang valid dan relevan pada studi.

F. Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan sejumlah data yang dikumpulkan dari catatan lapangan, proses wawancara, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018), Proses ini mencakup pengorganisasian data pada kategori, pemaparan ke beberapa unit, membuat sintesa, penyusunan bentuk pola, pemilihan mana yang dianggap penting hingga perlu dipahami lebih lanjut, dan membuat kesimpulan untuk membuat proses menjadi lebih mudah dipahami oleh Konsumen dan individu lainnya. Data penelitian kualitatif dikumpulkan melalui triangulasi strategi pengumpulan data yang berbeda dari beberapa sumber. Variasi data yang signifikan dihasilkan dari pengumpulan terus menerus. Untuk

melakukan analisis data, studi memakai acuan Milles dan Huberman. Milles & Huberman pada buku Sugiyono (2018:246), analisis data harus dilaksanakan dengan baik selama proses mengumpulkan data ataupun hingga pengumpulan data telah selesai. Analisis data kualitatif diberlangsungkan secara interaktif dan konsisten hingga selesai. melalui model interaktif berikut, Miles dan Huberman menawarkan pola analisa yang umum:



Gambar 3. 1 Komponen Dalam Analisis Data

1. Reduksi Data

Sugiyono (2018:247-249) menggambarkan reduksi data sebagai merangkum dan memilih hal-hal penting, fokus terhadap beberapa hal yang relevan dengan subjek, mencari pola dan tema, dan pada akhirnya membuat refleksi yang lebih jelas dan mempermudah proses pengumpulan data berikutnya. Tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya akan memberikan arahan selama proses mereduksi data. Selain itu, reduksi data membutuhkan wawasan yang luas dan pemikiran mendalam.

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Penyebaran data terjadi Ketika proses reduksi data telah selesai, ini dapat dilakukan dalam penelitian kualitatif dalam bentuk *flowchart*, grafik, *table*, *pictogram*, dan sejenisnya. Dengan menyajikan data ini, mereka dapat diorganisasikan dan disusun melalui pola hubungan yang lebih sederhana untuk dipahami. Selain itu, pada studi/ penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui berbagai bentuk, seperti : *flowchart*, bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori, atau yang lainnya. Namun, cara yang paling umum untuk menyajikan data pada penelitian kualitatif adalah menggunakan teks naratif. Cara ini digunakan untuk

Menyusun dan mengorganisasikan data sehingga lebih mudah dipahami. (Sugiyono, 2018).

3. Penarikan Kesimpulan

Akhir dari proses analisis penelitian kualitatif yakni pengambilan kesimpulan. Sugiyono (2018:252-253) menyatakan jika temuan penelitian kualitatif dapat membantu memecahkan masalah yang terjadi di awal. Namun, itu tidak mungkin karena masalah penelitian kualitatif hanyalah sementara dan akan berubah Ketika penelitian di lapangan. Studi kualitatif menghasilkan studi baru. Hasil dari penelitian dapat berupa gambaran atau penjelasan dari sesuatu yang sebelumnya tidak begitu jelas sehingga menjadi jelas setelah penelitian.

