

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didefinisikan sebagai suatu proses penelitian yang berfokus pada pemahaman terhadap suatu fenomena berdasarkan persepsi, dengan pendekatan yang menghasilkan analisis deskriptif dalam bentuk penjelasan verbal dari objek yang diteliti.²⁷

Jenis penelitian dengan judul “Strategi Promosi dengan Pemberian *Gift* pada Pelanggan dalam Mempertahankan Bisnis di CV Kirana Kejora Kediri” merupakan penelitian lapangan. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini difokuskan pada promosi dengan pemberian *gift* kepada pelanggan sebagai salah satu strategi yang diterapkan perusahaan dalam mempertahankan bisnis. Penelitian dilakukan dengan menggali informasi dan data yang bersumber langsung dari lokasi penelitian, yaitu CV Kirana Kejora Kediri.

A. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati kondisi yang sebenarnya serta mengumpulkan data melalui wawancara dengan pemilik usaha dan beberapa karyawan di CV Kirana Kejora. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam proses pengumpulan data. Menurut Lexy J. Moleong, dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam

²⁷ Syafriada Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Penerbit KBM Indonesia, 2021): 90.

proses pengumpulan data, mulai dari melakukan observasi, wawancara, hingga menafsirkan data yang diperoleh di lapangan.²⁸

Dalam proses pengumpulan data, peneliti juga berupaya membangun rapport atau hubungan yang baik dengan informan agar proses wawancara dapat berlangsung secara terbuka dan nyaman. Hal ini dilakukan dengan memperkenalkan diri kepada informan, menjelaskan tujuan penelitian, serta menciptakan suasana komunikasi yang santai namun tetap profesional. Dengan adanya hubungan yang baik antara peneliti dan informan, diharapkan informan dapat memberikan informasi secara jujur, terbuka, dan mendalam.

Selain itu, peneliti juga memperhatikan etika penelitian selama proses pengumpulan data berlangsung. Peneliti terlebih dahulu meminta persetujuan dari informan sebelum melakukan wawancara, menjaga kerahasiaan identitas dan informasi yang diberikan oleh informan, serta menggunakan data yang diperoleh hanya untuk kepentingan penelitian. Dengan memperhatikan prinsip etika penelitian tersebut, diharapkan proses penelitian dapat berjalan secara objektif, bertanggung jawab, serta tetap menghormati hak dan kenyamanan informan.

B. Lokasi Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian dimanfaatkan sebagai sumber data dalam sebuah penelitian. Lokasi penelitian dilaksanakan di CV Kirana Kejora Kediri yang terletak di jalan Veteran, gang 3 No, 23, Bujel, Kec. Mojoroto, Kota Kediri. CV Kirana Kejora merupakan usaha yang melayani jasa pembuatan undangan pernikahan, souvenir, *merchandise*, dan memiliki brand TehKita.

²⁸ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010): 27.

Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. CV Kirana Kejora telah berdiri sejak tahun 2005 sehingga menunjukkan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan aktivitas bisnis di tengah persaingan usaha yang semakin kompetitif. Selain itu, usaha ini memiliki variasi produk yang beragam serta menghadapi dinamika persaingan pada industri *wedding* dan souvenir yang cukup tinggi. Di tengah kondisi persaingan tersebut, CV Kirana Kejora menerapkan berbagai strategi untuk mempertahankan pelanggan, salah satunya melalui pemberian *gift* kepada pelanggan. Oleh karena itu, CV Kirana Kejora dipilih sebagai lokasi penelitian karena dinilai relevan dengan fokus penelitian mengenai peran pemberian *gift* pada pelanggan dalam mempertahankan bisnis.

C. Data dan Sumber Data

1. Sumber Primer

Data primer dalam penelitian kualitatif berupa teks hasil wawancara yang diperoleh dari teknik wawancara dengan informan. Data primer dapat berupa rekaman atau catatan yang ditulis oleh peneliti.²⁹

Peneliti mendapatkan data primer ini dengan datang ke lokasi tempat usaha CV Kirana Kejora yang terletak di Desa Bujel Kecamatan Mojojoto Kota Kediri dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pemilik usaha.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian kualitatif merupakan data yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain yang dapat mendukung penelitian. Selain itu, literasi membaca, melihat, dan mendengarkan juga dapat diperluas untuk

²⁹ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian* (Cipta Media Nusantara, 2021): 95.

menunjang penelitian.³⁰ Data sekunder yang dimaksud dapat berupa teks, gambar, dan suara, tetapi pada dasarnya dapat berupa apa saja yang terjadi di lapangan, termasuk kejadian dan gejala yang tidak dapat digambarkan dengan hitungan atau angka. Peneliti mendapatkan data sekunder berupa dokumen, foto yang berkaitan dengan berjalannya usaha pada CV Kirana Kejora.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Dalam proses ini, peneliti melakukan wawancara kepada narasumber utama yakni pemilik usaha CV Kirana Kejora, kemudian dilanjutkan wawancara kepada pihak terkait lainnya untuk memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian. Wawancara dengan pemilik usaha dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi bisnis perusahaan, strategi mempertahankan bisnis, latar belakang penerapan pemberian *gift*, serta tujuan perusahaan dalam menerapkan strategi tersebut. Sementara itu, wawancara dengan karyawan dilakukan untuk memperoleh data terkait pelaksanaan pemberian *gift* kepada pelanggan, bentuk *gift* yang diberikan, serta peran strategi tersebut dalam membangun hubungan dengan pelanggan dan mempertahankan bisnis perusahaan. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan pelanggan CV Kirana Kejora untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mereka dalam menerima *gift*, persepsi terhadap manfaat *gift* yang diberikan, serta pengaruh pemberian *gift* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

³⁰ Ibid, 97.

2. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di CV Kirana Kejora untuk memperoleh data yang berkaitan dengan aktivitas operasional perusahaan yang relevan dengan fokus penelitian. Melalui observasi ini, peneliti mengamati beberapa aspek, yaitu alur pelayanan pelanggan mulai dari proses penerimaan pesanan, komunikasi dengan pelanggan, hingga penyelesaian transaksi. Selain itu, peneliti juga mengamati bentuk penerapan pemberian *gift* kepada pelanggan, mekanisme pemberian *gift*, serta bagaimana strategi tersebut diterapkan dalam aktivitas bisnis perusahaan. Observasi juga dilakukan terhadap aktivitas operasional yang berkaitan dengan upaya perusahaan dalam membangun hubungan dengan pelanggan sebagai bagian dari strategi mempertahankan bisnis.

3. Dokumentasi

Pengambilan dokumentasi ini berfungsi sebagai penguat penelitian bahwa peneliti benar-benar melakukan penelitian secara langsung dengan mengunjungi objek atau lokasi penelitian. Serta mengajukan pertanyaan kepada orang yang terlibat dalam CV Kirana Kejora. Dokumentasi foto adalah sumber data penelitian yang dikumpulkan.

E. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis pola interaktif yang disebarkan oleh Miles dan Huberman. Metode ini terdiri dari komponen utama yaitu reduksi data, penyajian data dan pengambilan keputusan atau penarikan kesimpulan dengan beralih antar aktivitas. Dengan kata lain, menggunakan model ini untuk

menganalisis data merupakan upaya yang berkesinambungan, inteaktif, dan berkelanjutan.

1. Reduksi Data

Setelah data terkumpul, data diklasifikasikan dengan membuat catatan ringkasan, meng-kode untuk menyesuaikan menurut hasil penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah dikelompokkan menggunakan teknik reduksi data, data disajikan dalam bentuk tulisan deskriptif agar mudah dipahami secara keseluruhan dan juga dapat menarik kesimpulan untuk melanjutkan analisis dan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Verifikasi atau penarikan kesimpulan adalah proses mencocokkan hasil penelitian yang telah dikumpulkan dan terangkum dengan reduksi data dan penyajian data. Teknik ini digunakan agar kesimpulan yang dikaji dapat disepakati untuk ditulis sebagai laporan dengan tingkat kepercayaan yang benar.³¹

F. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, hal paling penting adalah memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan benar dan dapat dipercaya. Peneliti perlu meninjau kembali memvalidasi, dan mengavaluasi hasil penelitian secara menyeluruh. Proses verifikasi data juga dilakukan untuk menghindari kesalahan atau ketidaktepatan informasi. Sementara itu, uji kredibilitas dilakukan peneliti untuk pengecekan keabsahan data yang meliputi:

³¹ Kumba Digidowiseiso, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Jakarta Selatan: Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS), 2017): 89-90.

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dalam penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan data. Dalam tahap ini, peneliti kembali ke lapangan bertujuan melakukan wawancara tambahan serta melakukan proses observasi terhadap sumber data yang telah ditemui sebelumnya maupun yang baru. Tujuannya adalah membangun hubungan erat dengan narasumber agar tercipta rasa percaya sehingga informasi yang diperoleh lebih terbuka dan mendalam. Selanjutnya, data hasil pengamatan ulang akan dibandingkan dengan data sebelumnya. Jika hasil pemeriksaan menunjukkan kesesuaian, maka data dinilai kredibel dan proses perpanjangan pengamatan dapat dihentikan.

2. Ketekunan Pengamat

Ketekunan pengamat bertujuan untuk menemukan karakteristik atau unsur yang relevan dengan situasi yang diteliti dengan cara memusatkan perhatian secara mendalam pada aspek-aspek tersebut. Upaya ini dilakukan melalui observasi yang berkesinambungan serta dengan memperkaya pengetahuan melalui berbagai referensi penelitian dan literatur lain, sehingga wawasan peneliti menjadi lebih tajam dan luas.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan metode untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sumber lain sebagai pembanding terhadap data yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu mengecek kembali tingkat kepercayaan informasi melalui perbandingan antara hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini ditunjang dengan berbagai sumber tambahan seperti hasil penelitian terdahulu, jurnal

ilmiah, serta teori-teori yang relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan *member check*, yaitu proses pengecekan kembali data atau informasi kepada informan yang bersangkutan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan apa yang dimaksud dan disampaikan oleh informan. Dengan demikian, keakuratan dan kredibilitas data dapat terjamin.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Adapun tahap-tahap penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan
 - a. Mengadakan kunjungan langsung ke lokasi usaha, yakni CV Kirana Kejora yang terletak di Desa Bujel Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.
 - b. Koordinasi dan meminta ijin kepada pemilik usaha untuk melakukan penelitian di CV Kirana Kejora.
 - c. Menyusun pertanyaan yang akan digunakan pada sesi wawancara dan observasi di CV Kirana Kejora.
2. Tahap pelaksanaan
 - a. Melakukan wawancara dengan pemilik usaha serta karyawan CV Kirana Kejora.
 - b. Mengamati jawaban dari narasumber, mencatat jawaban, dan merekamnya untuk menjadi bahan membuat hasil penelitian.
 - c. Mengumpulkan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.
 - d. Memecahkan data yang telah diperoleh dari lapangan.
3. Tahap akhir
 - a. Memahami hasil dari penelitian.

- b. Melakukan analisis dan pengecekan keabsahan data terhadap hasil penelitian yang telah terkumpul.
- c. Menarik kesimpulan data yang diperoleh dengan menyusun laporan penelitian.