

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut (Sugiyono,2012), menjelaskan bahwa “Pendekatan penelitian ialah rangkaian cara atau aktivitas yang dilakukan secara menyeluruh dalam penelitian, dimulai dari tahap perumusan masalah hingga penarikan kesimpulan”. Pada penelitian ini, peneliti menerapkan metode dengan pendekatan kualitatif. dimana Pendekatan kualitatif dapat digunakan untuk memahami Peran Promosi Digital dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PT. Liquid Kencana Abadi Kota Gunungsitoli secara mendalam penelitian ini dapat melibatkan wawancara mendalam dengan PT. Liquid Kencana Abadi Kota Gunungsitoli agar memperoleh pengetahuan yang banyak berdasarkan dari kegiatan mereka dalam peran perusahaan..

Menurut Sembiring (2023:4) terdapat beberapa jenis penelitian diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian Kualitatif
Penelitian kualitatif ialah jenis penelitian yang memusatkan perhatian pada pengumpulan, analisis, dan penafsiran data yang bersifat non-numerik. Pendekatan ini digunakan untuk memahami budaya suatu kelompok, serta perkembangan pola perilaku masyarakat dari waktu ke waktu, melalui observasi langsung dan keterlibatan peneliti di lapangan. Dalam prosesnya, pertanyaan penelitian dan langkah-langkah yang ditempuh akan menyesuaikan dengan temuan yang muncul selama pengamatan, kemudian dianalisis secara induktif. Fokus utamanya terletak pada proses pengumpulan data dan pemberian makna terhadap hasil penelitian. Untuk memperoleh analisis yang mendalam, pemilihan kata dan susunan kalimat dalam penyusunan laporan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan.
- b. Penelitian Kuantitatif
Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang terbentuk pada paradigma positivistik, digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan menggunakan instrumen yang telah dirancang sebelumnya, kemudian dianalisis secara statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditentukan. Secara umum, metode penelitian mempelajari cara-cara ilmiah untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan penelitian. Metodologi penelitian kuantitatif sendiri adalah seperangkat langkah sistematis yang ditempuh peneliti untuk menjawab permasalahan atau pertanyaan yang diajukan terhadap objek penelitian.

c. Penelitian Campuran

Pendekatan penelitian campuran (*mixed methods*) adalah metode yang mengombinasikan unsur kualitatif dan kuantitatif dalam satu desain penelitian. Menurut Creswell dan Clark, pendekatan ini mencakup seperangkat asumsi filosofis yang memandu proses penelitian serta memadukan teknik pengumpulan dan analisis data dari kedua pendekatan tersebut. Dalam penerapannya, penelitian campuran mengintegrasikan data kualitatif dan kuantitatif pada berbagai tahap, baik dalam satu studi tunggal maupun dalam rangkaian penelitian. Tujuannya adalah mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dengan memanfaatkan kelebihan masing-masing pendekatan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan memahami secara lebih dalam peran promosi digital dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada PT Liquid kaca abadi kota Gunungsitoli.

3.2. Informan Penelitian

Menurut Burhan Bungin (2010) “Informan penelitian adalah subjek yang menjadi sumber utama dalam pengumpulan data, di mana dari mereka peneliti memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian. Mereka umumnya memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam terkait permasalahan yang diteliti, sehingga mampu memberikan keterangan yang bermanfaat. Selain itu, informan berperan sebagai pemberi masukan atau umpan balik terhadap data yang diperoleh”. Menurut Bungin (2010, hal. 107-108) Dalam penelitian kualitatif, keberadaan informan berkaitan erat dengan proses yang dijalani peneliti dalam memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan”. Proses perancangan informan dalam penelitian kualitatif mencakup kegiatan pemilihan atau perekrutan pihak yang bersedia memberikan informasi yang memadai dan akurat. Jika melibatkan lebih dari satu orang informan, proses ini dapat disamakan dengan pola perekrutan tenaga kerja, namun ketentuannya diatur sepenuhnya oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian”.

Tahapan dalam proses ini antara lain:

4. Analisis peran informan

Peran informan merujuk pada posisi atau kedudukannya dalam proses pengumpulan data, yang akan memengaruhi relevansi dan kualitas informasi yang diperoleh. Informan dapat dikelompokkan menjadi

informan kunci, utama, atau pendukung. Informasi yang diharapkan dari mereka ialah informasi yang selaras dengan kerangka teori serta kerangka konsep yang digunakan peneliti. Dengan demikian peran informan penelitian dapat ditentukan berdasarkan dua kondisi yaitu: berdasarkan teori dan berdasarkan masalah penelitian. Penentuan peran berdasarkan teori digunakan pada penelitian yang bermaksud memperkuat atau menambah landasan sebuah teori.

5. Mengidentifikasi ketersediaan informan yang relevan

Pada tahap ini, peneliti melakukan penelusuran untuk mengetahui siapa saja yang bersedia menjadi informan di lapangan. Informasi mengenai ketersediaan tersebut dapat diperoleh melalui pihak-pihak yang memiliki posisi penting atau dihormati di lingkungan sosial setempat, seperti tokoh masyarakat, pimpinan organisasi, kepala adat, tokoh agama, dan lainnya. Dalam beberapa situasi, individu yang memiliki kedudukan terhormat ini juga dapat ditunjuk sebagai informan kunci, asalkan memenuhi kriteria penelitian dan mampu bekerja sama dengan peneliti.

6. Menentukan penerimaan atau penolakan calon informan

Meskipun terdapat masukan dari pihak luar, keputusan akhir mengenai siapa yang akan menjadi informan tetap berada di tangan peneliti. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan potensi bias data apabila pemilihan hanya dilakukan oleh pihak di luar tim penelitian. Bias seperti ini sering dijumpai dalam penelitian yang bertujuan menilai efektivitas suatu program atau kinerja organisasi. Dalam beberapa kasus, pimpinan program atau organisasi berusaha mengarahkan pemilihan informan agar hasil penelitian sejalan dengan kepentingannya, sehingga peneliti perlu memastikan proses seleksi dilakukan secara objektif.

Dengan demikian tujuan penetapan kriteria informan penelitian adalah untuk memastikan bahwa informan yang dipilih memiliki kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, sehingga data yang diperoleh bisa menyumbangkan pengertian yang dalam dan komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Berdasarkan kriteria penetapan informan yang telah dijelaskan berikut adalah table daftar calon informan yang sesuai untuk penelitian yang

berjudul peran promosi digital dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada PT. Liquid Kencana Abadi Kota Gunungsitoli.

Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian

No	Jabatan/Posisi	Status Informan	Jumlah
1	Pemilik (<i>Owner</i>)	Informan Kunci	1 Orang
2	<i>Marketing/Sales</i>	Informan Utama	5 Orang
TOTAL			6 Orang

(Sumber Olahan Peneliti, 2025)

3.3. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ialah semua yang menjadi fokus kajian dalam sebuah penelitian. Sugiyono (2015:38) “Mendefinisikannya sebagai segala hal, dalam bentuk apa pun, yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi, yang selanjutnya dimanfaatkan dalam menarik kesimpulan”. Sedangkan menurut Arikunto (2013 : 17) menjelaskan bahwa “Variabel penelitian adalah unsur atau aspek yang menjadi objek pengamatan dalam penelitian, yang memperlihatkan variasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Berdasarkan pandangan kedua ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian ialah objek yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk dianalisis sehingga dapat diperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

3.4. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.4.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Liquid Kencana Abadi JL. Diponegoro, Kel Ilir, Kec Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.

3.4.2. Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian ialah kegiatan terperinci yang mencakup waktu dan urutan kegiatan yang dikerjakan selama proses penelitian dan jadwal ini berfungsi sebagai panduan bagi peneliti untuk mengelola setiap tahap penelitian secara sistematis dan efisien tujuan

dan jawab penelitian adalah untuk memberikan struktur dan kerangka waktu yang jelas bagi peneliti. Peneliti menetapkan jadwal sekaligus menentukan target waktu pelaksanaan kegiatan penelitian. Berdasarkan rencana tersebut, penelitian akan dilaksanakan pada bulan Mei 2025.

Tabel 3. 2 Rancangan Jadwal Penelitian

Bulan																											
Uraian Kegiatan	Des 2025				Maret 2025				April 2025				Mei 2025			Juni 2025			Juli 2025				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
Pengajuan judul proposal skripsi																											
Konsultasi kepada dosen pembimbing																											
Pendaftaran seminar proposal skripsi																											
Persiapan Seminar																											
Seminar proposal skripsi																											
Persiapan penelitian																											
Pengumpulan data																											
Penulisan naskah skripsi																											
Konsultasi kepada dosen pembimbing																											
Penulisan dan penyempurnaan skripsi																											
Ujian skripsi																											

(Sumber Olahan Peneliti, 2025)

3.5. Sumber Data

Sumber Data pada sebuah penelitian, terdapatnya data-data sangat penting untuk menentukan keberhasilan dari penelitian yang dilakukan. Untuk itu proses pengumpulan data-data yang diperlukan dan dilakukan dengan memakai pendekatan yang telah ditetapkan oleh prosedur penelitian. Menurut Edi Riadi (2016 : 48) sumber data ialah segala sesuatu yang bisa mendatangkan informasi terkait data, yakni:

a) Data primer

Data primer ialah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data ini memiliki karakter yang paling otentik. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan peneliti melalui wawancara langsung dengan pihak PT Liquid Kencana Abadi Kota Gunungsitoli untuk mendapatkan fakta dan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi terhadap data yang telah diperoleh, serta menggunakan dokumentasi untuk memperkuat temuan penelitian.

b) Data sekunder

Data sekunder ialah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Sumber data ini dapat berasal dari situs internet maupun referensi lain yang memiliki keterkaitan dengan topik yang sedang diteliti oleh penulis.

3.6. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2006), “Instrumen penelitian merupakan sarana atau alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, sehingga proses pengumpulan menjadi lebih mudah dilakukan. Dengan adanya instrumen yang tepat, data yang diperoleh dapat lebih baik, lengkap, dan tersusun secara sistematis, sehingga mempermudah tahap pengolahan data selanjutnya”. Lebih lanjut Arikunto (2017 : 60) menjelaskan bahwa “Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa instrumen umum yang sering digunakan, yaitu:

a. Peneliti

Instrumen utama dan pertama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Tanpa keberadaan peneliti, sebuah penelitian tidak dapat terlaksana, karena hanya peneliti yang dapat menentukan topik, fokus utama, serta melakukan proses pengumpulan data.

b. Panduan wawancara

Panduan wawancara berisi rangkaian petunjuk atau pedoman yang digunakan peneliti saat melakukan wawancara untuk memperoleh data. Dokumen ini memuat informasi tentang narasumber dan daftar pertanyaan yang akan diajukan.

- c. Alat tulis
Alat tulis, seperti buku catatan, pena, dan perlengkapan lain, berfungsi sebagai media bagi peneliti untuk mencatat hasil pengamatan serta informasi penting selama proses penelitian berlangsung.
- d. Alat rekam
Peralatan perekam digunakan untuk merekam kejadian atau proses wawancara yang dilakukan peneliti dengan responden, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan lengkap.
- e. Dokumen
Dokumen menjadi instrumen penting dalam penelitian karena berisi sumber data yang relevan dengan topik yang sedang dikaji, seperti arsip, laporan, foto, atau catatan lain yang terkait.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses sistematis untuk memperoleh informasi yang akurat dan valid, yang selanjutnya akan dianalisis. Menurut Sugiyono (2016 : 193) teknik pengumpulan data adalah langkah strategis dalam penelitian karena memiliki tujuan utama untuk mendapatkan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Observasi ialah metode yang digunakan untuk mengamati secara langsung objek penelitian, sering kali dilengkapi dengan format atau lembar pengamatan sebagai instrumen pendukung. Format tersebut berisi item-item yang menggambarkan kejadian atau perilaku tertentu yang diamati. Berdasarkan pengalaman peneliti terdahulu, mencatat hasil observasi bukan sekadar menulis temuan, tetapi juga mempertimbangkan konteks dan memberikan penilaian pada skala tertentu.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang perlu diteliti, atau ketika peneliti ingin memperoleh informasi mendalam dari responden dengan jumlah yang relatif sedikit.

c. Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, informasi juga dapat diperoleh dari dokumen yang telah ada, seperti surat, catatan harian, arsip foto, laporan, atau jurnal kegiatan. Data berbentuk dokumen ini dapat memberikan gambaran tentang peristiwa masa lalu. Untuk memanfaatkannya secara optimal, peneliti perlu memiliki kepekaan teoretis sehingga mampu menafsirkan dokumen tersebut dengan tepat, bukan sekadar mengumpulkan data yang tidak relevan.

3.8. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, terdapat beberapa pola dan teknik analisis data yang umum digunakan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengolah serta menganalisis data yang telah dikumpulkan, peneliti menerapkan langkah-langkah berikut:

a) Reduksi Data

Reduksi data ialah proses pemilihan dan penyederhanaan informasi dari data yang telah diperoleh. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dan membuang data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian. Data yang tersisa kemudian diorganisasikan sehingga membentuk kumpulan informasi yang memiliki nilai faktual.

b) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menata sekumpulan informasi dalam bentuk yang terstruktur, seperti tabel, bagan, atau uraian deskriptif, sehingga data dapat disampaikan secara jelas dan informatif. Tahap ini juga berfungsi sebagai dasar untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian.

c) Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir ialah membuat kesimpulan secara singkat, jelas, dan terarah. Kesimpulan ini disusun berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, sehingga mampu menjawab tujuan serta permasalahan penelitian.