

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian terapan yang tergolong penelitian tindakan. Penelitian terapan adalah penelitian yang menyangkut aplikasi teori untuk memecahkan permasalahan tertentu, (Kuncoro, 2009:7). Penelitian tindakan adalah penelitian yang segera dilakukan untuk memecahkan masalah yang ada, (Kuncoro, 2009:9).

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, dan perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang, (Moleong, 2010:5). Penelitian deskriptif adalah pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subyek penelitian (Kuncoro, 2009:12). Penelitian deskriptif kualitatif mengumpulkan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan pertanyaan terbuka dan mengolah serta menjelaskan dalam bentuk narasi berupa laporan data yang lengkap dan akurat.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan kriteria yang diperlukan pada penelitian ini adalah,

1. Pelaku bisnis dalam bidang yang sama yakni bisnis makanan yang bergerak dalam bidang roti bakar dan usaha tersebut berdiri minimal dua

tahun. Sebaiknya berlokasi di Surabaya dan bersedia memberikan informasi.

2. Pembeli dengan kriteria yang sudah pernah melakukan pembelian produk Happy Toast satu kali dan tidak melakukan pembelian kembali dan pembeli yang minimal dua kali membeli dan bersedia dimintai keterangan.
3. Masyarakat yang tahu tentang Happy Toast tetapi tidak pernah membeli, dan yang sama sekali tidak mengetahui Happy Toast.
4. Rekan satu tim yang memahami kondisi internal Happy Toast.
5. Tokoh yang memiliki keahlian dalam bidang strategi pemasaran, sebaiknya berlokasi di Surabaya dan bersedia dimintai keterangan.

Objek pada penelitian yang dilakukan oleh perusahaan Happy Toast adalah perusahaan Happy Toast sendiri.

3.3 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yakni data yang diperoleh dengan *survey* lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (milik perusahaan), (Kuncoro, 2009:148). Data sekunder ialah data yang dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data, diperoleh melalui internet, jurnal, dan sumber lainnya (Kuncoro, 2009:148).

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Wawancara :

Wawancara digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti dan juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit (Sugiyono, 2012:137). Penelitian ini menggunakan wawancara personal dengan bentuk wawancara semi-terstruktur (Emzir, 2010:51). Pertanyaan sudah disiapkan oleh pewawancara namun pembicaraan dapat dikembangkan oleh responden. Topik yang dibahas adalah persaingan pasar dan perkembangan industri makanan saat ini yang akan diolah dengan *Five Forces Analysis* dan *SWOT Analysis*.

3.4.2 Observasi:

Proses melihat, mengamati, mencermati, dan merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu dan mendapatkan data untuk menarik suatu kesimpulan (Herdiansyah, 2010:131). Fokus penelitian observasi adalah objek, organisasi, dan semua aspek yang menarik perhatian peneliti (Kuncoro, 2009: 154). Objek yang diteliti adalah produk substitusi perusahaan Happy Toast, serta kegiatan pemasaran dan CRM dari Happy Toast dan perusahaan sejenis.

3.4.3 Dokumentasi:

Dokumentasi atau pengumpulan data internal milik perusahaan dapat berupa laporan keuangan, kegiatan operasional dan pemasaran, dan data SDM (Moleong, 2010:217). Dokumentasi digunakan untuk melihat kinerja perusahaan dan melihat posisi perusahaan saat ini.

3.5 Validitas dan Realibilitas

Arikunto (2010:219) menjelaskan, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu tes, mengukur apa yang diukur dan hasilnya sesuai kriteria. Validitas dapat diukur dengan triangulasi. Triangulasi menurut Herdiansyah (2010:201) adalah penggunaan dua atau lebih sumber untuk mendapat gambaran yang menyeluruh tentang fenomena yang diteliti. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi data. Moleong (2010:330) menjelaskan, triangulasi sumber adalah mengecek balik dan membandingkan derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh. Triangulasi sumber membandingkan kesesuaian informasi yang diperoleh dari para responden. Herdiansyah (2010:203) mengungkapkan triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data tersebut (wawancara, observasi, dan dokumentasi).

Reabilitas mencakup dua hal yakni stabilitas ukuran, kemampuan sebuah ukuran untuk stabil dan tidak rentan terhadap perubahan situasi apapun dan konsistensi (Kuncoro, 2009: 175). Realibilitas menurut Herdiansyah (2010:188) tingkat kesesuaian antara data yang dikemukakan oleh subjek dengan situasi konkret yang ditemukan di lapangan. Teknik yang digunakan untuk mengukur realibilitas, antara lain:

- a. *Re-Checking* : pengecekan apakah data yang diungkapkan sesuai dengan situasi di lapangan dan seberapa jauh dapat diuji kebenarannya.

- b. Melakukan teknik penggalian data yang bervariasi dan komprehensif.
- c. Menambah jumlah subjek dan informan penelitian

3.6 Metode Analisis Data

Langkah-langkah proses analisis data guna mengambil keputusan perusahaan Happy Toast adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengumpulan data hasil penelitian
2. Melakukan triangulasi dan *re-checking* terhadap data yang terkumpul.
3. Melakukan analisis struktur industri menggunakan *five force* terhadap data tersebut.
4. Melakukan analisis perusahaan dengan analisis SWOT
5. Memasukan data mengenai keadaan eksternal pada tabel EFAS dan data internal perusahaan pada tabel IFAS
6. Memberikan bobot, rating, dan nilai masing-masing faktor. Melakukan penghitungan nilai dari tabel IFAS dan EFAS, kemudian menentukan posisi dalam diagram kuadran matriks TOWS.
7. Melakukan perumusan strategi yang sesuai dengan keadaan perusahaan.
8. Menerapkan strategi tersebut untuk membuat bauran pemasaran baru dari segi *product, price, place, dan promotion* bagi perusahaan Happy Toast.
9. Menerapkan strategi tersebut sesuai dengan konsep CRM untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan.