



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif dikenal dengan istilah subjek penelitian. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data kualitatif, dimana data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat. Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Informasi ini dapat berupa situasi dan kondisi latar belakang penelitian. (Suliyanto, 2018).

Pemanfaatan informan dalam penelitian kualitatif adalah upaya untuk menjangkau banyak informasi yang dibutuhkan secara mendalam dengan waktu yang singkat. Dengan memanfaatkan informan, peneliti juga dapat melakukan tukar pikiran atau membandingkan kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya. Pada intinya, penelitian merupakan metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan terhadap suatu masalah sehingga memperoleh pemecahan masalah yang tepat. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah disebut juga dengan penelitian ilmiah. Orang yang memberikan informasi ataupun data yang dibutuhkan oleh peneliti ini disebut dengan informan.

Informan dalam penelitian kualitatif merupakan informan penelitian yang memahami dan menguasai informasi mengenai objek penelitian. Informan yang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan.

Maka dari itu subjek penelitian ini adalah, strategi komunikasi pemasaran yang digunakan oleh *Coffee Shop* “Kopi Konnichiwa” untuk meningkatkan konsumen di masa pandemi COVID-19.

B. Desain Penelitian

Penelitian yang ingin dilakukan peneliti adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, serta hasil penelitian lebih menekankan makna dari *generalisasi*. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D., 2019). Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam- dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi sangat terbatas. (Kriyantono, Teknis Praktis Riset Komunikasi, 2012)

Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan dapat menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Disini yang lebih ditekankan atau menjadi fokus adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.

Secara singkatnya, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan makna-makna yang menginformasikan tindakan . Penelitian kualitatif melakukan pengukuran dari tingkatan suatu ciri tertentu untuk menemukan sesuatu dalam sebuah pengamatan. Ciri dari sesuatu itu yang dilihat dari peneliti untuk menemukan



sebuah masalah. Sedangkan secara garis besar, penelitian kuantitatif lebih bersifat presentase, rata-rata, dan perhitungan statistik lainnya. Maka dari itu penelitian kualitatif biasa diartikan sebagai penelitian non-komputasi.

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini bersifat penelitian yang tidak menggunakan angka statistik tetapi melalui pemaparan secara deskriptif. Pemaparan secara deskriptif dijelaskan bahwa pemaparan ini lebih menerangkan suatu gejala, kejadian yang terjadi, dan peristiwa. Peneliti ingin meneliti penerapan strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Kopi Konnichiwa dalam meningkatkan konsumen di masa pandemi COVID-19.

Peneliti mengambil jenis penelitian deskriptif. Metode ini dipilih, karena pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui strategi komunikasi pemasaran yang telah dilakukan Kopi Konnichiwa dalam meningkatkan konsumen di masa pandemi COVID-19. Peneliti tertarik untuk mengangkat kasus ini karena Kopi Konnichiwa merupakan salah satu *coffee shop* yang juga sedang digemari di kalangan masyarakat saat ini.

C Jenis Data

Data bisa diartikan hal yang paling penting saat meneliti dikarenakan hal yang akan diolah oleh peneliti. Menurut (Sujarweni, 2014). Jenis data merupakan subjek dimana data penelitian tersebut dapat didapatkan. Dalam sebuah penelitian, ada dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder dengan penjelasan sebagaiberikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung diberikan dari sumber data kepada pengumpulan data. Data juga bisa didapatkan dari hasil



wawancara, keterangan – keterangan, dan penjelasan dari narasumber yang terkait secara langsung yang berhubungan dengan penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.

Ada cara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi yang dilakukan untuk mencari kedai kopi yang bisa memenuhi kebutuhan penelitian mengenai strategi komunikasi pemasaran dan pilihannya jauh kepada Kopi Konnichiwa area Kelapa Gading.

Wawancara dilakukan dengan narasumber atau informan yang dianggap mampu dan berkompeten memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dan kemudian dokumentasi dilakukan untuk informasi pendukung penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung yang memberikan data kepada pengumpulan data. Seperti contoh sumber data yang diambil bisa berupa dari orang lain ataupun dokumen. Intinya data sekunder adalah pengambilan sumber data informasi secara tidak langsung. Pada penelitian ini data sekunder berupa kajian Pustaka, jurnal-jurnal dan penelitian terdahulu (Sugiyono, 2017).

D. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti juga akan menjelaskan mengenai tiga teknik pengumpulan data yang akan dipakai peneliti, antara lain:



1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2014) observasi adalah salah satu proses yang kompleks, merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Tujuan digunakannya observasi sebagai metode penelitian untuk menentukan keberhasilan dari penelitian ini. Dalam penelitian ini observasi dilakukan pada Kedai Kopi Konnichiwa area Kelapa Gading.

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan kegiatan pertemuan dua orang dengan tujuan bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab, sehingga bisa dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dibagi menjadi tiga yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan tidak terstruktur (Sugiyono, 2019).

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dalam wawancara terstruktur, pengumpul data telah lebih dulu menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan – pertanyaan tertulis.

Wawancara semi terstruktur, jenis wawancara ini dalam pelaksanaannya lebih bebas jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Wawancara ini juga termasuk dalam kategori *in-depth* interview. Penemuan permasalahan dalam wawancara ini lebih terbuka karena narasumber diminta untuk mengeluarkan pendapat dan ide – idenya (Sugiyono, 2019).

Wawancara tak berstruktur tidak mematok pertanyaan yang harus ditanyakan, namun lebih bersifat mementingkan garis besar yang ingin ditanyakan. Menurut (Sugiyono, 2019). Wawancara ini adalah wawancara yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



bebas dimana peneliti tidak perlu menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur agar memudahkan peneliti dalam melakukan analisa data. wawancara dilakukan dengan tiga informan yakni:

- a. Silvia Shinta selaku informan pertama merupakan *Head Marketing Communication Coffee Shop* “Kopi Konnichiwa” yang sudah bekerja selama tiga tahun, berusia 29 tahun.
- b. Felicia Pratama selaku konsumen di *coffee shop* “Kopi Konnichiwa” yang kemudian bergabung menjadi karyawan sebagai Divisi Operasional (*Barista*) selama kurang lebih tiga tahun, berusia 22 tahun.
- c. Kevin selaku konsumen di *coffee shop* “Kopi Konnichiwa” selama kurang lebih dua tahun, merupakan seorang mahasiswa berusia 24 tahun.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti merupakan cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang telah ada. Berdasarkan penjelasan ahli maka bisa disimpulkan bahwa metode dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan menyelidiki benda-benda tertulis dan mencatat hasil temuannya. Dokumentasi juga menjadi bukti konkret untuk peneliti benar melakukan teknik pengumpulan data yang benar dan baik. (Riyanto, 2012).

Metode dokumentasi biasanya terjadi dalam riset-riset historis, yang bertujuan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis, dan objektif. Dokumentasi merupakan instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode observasi, kuesioner, atau wawancara dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi dengan tujuan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



untuk memperoleh informasi yang mendukung analisis, dan interpretasi data. Dokumen dapat berbentuk dokumen publik atau privat. (Kriyantono, 2006).

Menurut (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa studi dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Akan tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi.

Untuk menjaga kredibilitas hasil dokumentasi tersebut, maka perlu adanya data secara visual atau foto, dalam hal ini peneliti menggunakan *smartphone* sebagai alat perekam atau alat dokumentasi yang berfungsi untuk mengabadikan sebuah bukti secara visual atau foto. Dokumentasi yang digunakan dalam skripsi ini adalah foto-foto yang berkaitan dengan Kopi Konnichiwa terutama mengenai strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan selama pandemic COVID-19.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Teknik Analisis Data

Dalam (Sugiyono, 2020) mengemukakan analisis data merupakan hal yang kritis dalam sebuah proses penelitian kualitatif. Analisis juga bermanfaat untuk memahami konsep dalam data sehingga dapat dikembangkan dan dievaluasi. Menurut Miles & Huberman (1992:16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiga alur tersebut dapat dijelaskan secara lebih lengkap sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



a. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Berpikir kritis sangat diperlukan dalam reduksi data serta memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi (Sugiyono, 2018).

b. Penyajian Data

Langkah berikutnya dari reduksi data adalah dengan menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk *table*, grafik, *flowchart*, *pictogram* dan sejenisnya. Namun penyajian data memang lebih sering menggunakan teks bersifat naratif pada penelitian kualitatif, tetapi dengan adanya penyajian data tersebut, data akan lebih terorganisasikan dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018).

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir setelah penyajian data adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan bisa saja tidak karena telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Deskripsi atau gambaran suatu objek bisa dijelaskan pada penarikan kesimpulan sehingga penelitian itu menjadi jelas saat diteliti.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.