

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Subjek Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan memahami fenomena ataupun kejadian yang telah dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh dan tidak dapat terbagi. Subjek penelitian pada suatu objek, benda, atau orang dengan data variabel penelitian yang melekat dan terdapat kesenjangan atau masalah. Subjek penelitian yaitu orang-orang yang menjadi informan atau orang yang ikut serta dalam proses penelitian. Subjek penelitian dipilih karena orang-orang tersebut merupakan bagian dari penelitian dan pernah berinteraksi langsung dengan objek penelitian.

Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pada penelitian ini, peneliti memilih informan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2021:512), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data atau informan dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pemilihan subjek penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan dan tujuan karena peneliti menganggap subjek penelitian mengetahui banyaknya informasi atau penguasa dari perusahaan tersebut, sesuai dengan yang diharapkan peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan subjek penelitiannya adalah anggota dan konsumen dari INI Gelato, diantaranya:

1. Joshua Putera Pribadi selaku salah satu pemilik dan CEO (*Chief Executive Officer*) INI Gelato. Joshua Putera Pribadi selaku pemilik yang bertanggung

jawab dalam memimpin, mengawasi, memotivasi dan mengatur setiap karyawannya dalam mendukung kelancaran setiap strategi-strategi yang diciptakan guna mencapai tujuan utama INI Gelato yaitu memperoleh keuntungan dan menciptakan citra positif dalam benak konsumen INI Gelato.

2. Catrine Suryadi selaku *manager* media sosial dan *creative design* dari INI Gelato yang telah bekerja selama 4 tahun. Catrine Suryadi selaku *manager* media sosial bertanggung jawab dalam membuat *design* yang sesuai dengan *brand identity* dari INI Gelato. Catrine Suryadi juga bertanggung jawab dalam merencanakan dan membuat konten untuk Instagram INI Gelato.
3. Vonnie Cecilia selaku pemasar yang telah bekerja di INI Gelato yang telah bekerja selama 4 tahun di INI Gelato Sunter. Vonnie Cecilia selaku pemasar bertanggung jawab dalam merencanakan strategi atas kegiatan pemasaran yang akan dilakukan oleh INI Gelato. Vonnie Cecilia juga bekerja sama dengan Catrine Suryadi dalam merencanakan strateginya.
4. Valerie Juarsa selaku loyal konsumen INI Gelato dari kalangan anak muda yang telah mengikuti INI Gelato selama 4 tahun semenjak hadirnya INI Gelato. Valerie Juarsa selalu menghadiri *event* yang diadakan oleh INI Gelato. Selain itu, Valerie datang hanya sekedar untuk makan sendiri, bersama teman ataupun keluarganya.
5. Veronica Xie selaku konsumen baru yang sesuai dengan target utama INI Gelato yakni wanita dengan usia diatas 25 tahun dan merupakan keluarga muda. Veronica baru mengenal dan menjadi konsumen INI Gelato Sunter kurang dari 1 tahun.

Peneliti menjadikan mereka sebagai sumber informasi dalam penelitian ini, karena mereka memiliki pengalaman sendiri terhadap INI Gelato. Pengalaman dari informan ini berguna untuk dijadikan sumber informasi bagi peneliti.

## **B. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti yakni menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk menjelaskan serta menggali lebih dalam fenomena yang sedang diteliti dengan cara mengumpulkan banyak data. Ketika data yang didapat sudah cukup membantu menjelaskan fenomena yang sedang diteliti, tidak perlu mencari sampel baru.

Tahap ini sangat diperlukan sehingga penelitian dapat dilakukan dan berjalan secara efektif dan efisien. Penelitian kualitatif deskriptif memiliki tujuan untuk mengkaji fenomena yang terjadi pada subjek penelitian dan dijelaskan dengan mempelajari objek kajian secara sistematis, jujur dan akurat. Dimana data yang diperlukan dalam melaksanakan penelitian kualitatif deskriptif berbentuk dokumen seperti wawancara, foto, dan dokumen lainnya.

Penelitian ini dilakukan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif karena penelitian ini menelusuri dan menganalisis strategi komunikasi pemasaran INI Gelato dalam membangun *brand image*. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci dan fokus terhadap hal yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian. Data-data yang telah dikumpulkan berpotensi menjadi kunci untuk memahami yang telah diteliti. Oleh karena itu, penelitian akan menyertakan kutipan data sebagai pengantar laporan. Penelitian kualitatif deskriptif akan mengungkapkan topik penelitian yang lebih dalam dan fokus. Penelitian ini, peneliti dapat mengetahui strategi komunikasi pemasaran INI Gelato dalam membangun *brand image*.

## C. Jenis Data

Penelitian ini memiliki fokus utama yakni menganalisis strategi komunikasi pemasaran INI Gelato dalam membangun *brand image* dengan menggunakan data kualitatif. Oleh karena itu, peneliti menggunakan dua sumber data dalam mendukung proses pengumpulan data, antara lain:

### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2021:564) data primer adalah data yang memiliki hubungan langsung dengan objek penelitian dan bisa secara langsung memberikan informasi ke peneliti. Sumber data primer dalam penelitian peneliti kali ini terdiri dari 5 orang informan diantaranya ialah pemilik INI Gelato, spesialis media sosial, manajer pemasar, dan juga 2 orang pelanggan INI Gelato dengan kategori konsumen anak muda dan konsumen keluarga muda.

Pertanyaan pada para informan akan ditanyakan baik 1 kali maupun lebih dari 1 kali tergantung topik pembahasan yang sekiranya dirasa butuh peneliti tinjau lebih jauh untuk mendapatkan informasi/data lainnya yang dibutuhkan agar bisa mendukung berjalannya penelitian ini. Dalam proses pengumpulan data primer ini bila jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikan para narasumber konsisten dan berkesinambungan artinya data penelitian sudah valid atau jenuh.

### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2021:564) data sekunder yaitu data yang berfungsi sebagai pendukung maupun penopang data primer dan bisa ditemukan melalui dokumen-dokumen yang ada. Data sekunder peneliti didapat dengan

cara melihat pada jurnal, skripsi, tesis, karya ilmiah yang dilakukan orang lain pada masa lalu. Terdapat 4 penelitian yang dijadikan sebagai sumber data sekunder.

Dengan melihat pada berbagai jurnal atau penelitian terdahulu diharapkan peneliti dapat memiliki bayangan kondisi masa lalu sehingga penelitian kali ini dapat berjalan secara efektif dan efisien karena tidak akan terjadi sebuah pengulangan penelitian yang akan dilakukan. Oleh karena itu tujuan utamanya ialah untuk menunjang penelitian terkait strategi komunikasi pemasaran INI Gelato dalam membangun *brand image*.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang penting dalam penelitian karena membutuhkan banyak waktu bagi peneliti dalam mengumpulkan data untuk memperkuat penelitian. Menurut Sugiyono (2021:520), teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian karena seorang peneliti harus mengetahui teknik pengumpulan data yang tepat untuk digunakan. Teknik pengumpulan data yang tepat digunakan untuk mendapatkan data yang memenuhi standart yang telah ditetapkan peneliti. Pada penelitian ini, peneliti memilih teknik pengumpulan data berupa:

##### **1. Wawancara**

Wawancara adalah proses pengumpulan makna dengan cara pertukaran informasi antar individu melalui teknik tanya jawab. Dengan melakukan teknik wawancara ini, terdapat kelebihan dan kekurangan dimana informasi yang didapatkan akan lebih banyak karena proses wawancara dan informasi yang terus berkembang. Menurut Sugiyono (2021:530), ada 3 macam

wawancara diantaranya *structured* (wawancara yang terstruktur), *semi-structured* (wawancara yang semi terstruktur), *unstructured* (wawancara yang tidak berstruktur). Dari berbagai macam jenis wawancara menurut Sugiyono, dalam penelitian ini peneliti memilih untuk menggunakan metode wawancara *semi-structured* (semi terstruktur).

Jenis wawancara ini menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan, tetapi tidak mengikat peneliti untuk mengajukan pertanyaan secara kaku. Jenis wawancara ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara terbuka, sehingga pendapat dan ide-ide dari informan dapat lebih variatif. Jenis wawancara ini mengacu pada pokok pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti, namun tidak menutup kemungkinan untuk memberikan pertanyaan yang dikembangkan dari pokok pertanyaan.

## 2. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh peneliti pada objek penelitian tanpa melalui mediator. Teknik observasi ini didasari pengamatan menggunakan setiap indra dari peneliti untuk mendukung proses pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik observasi untuk melihat secara langsung bagaimana strategi komunikasi pemasaran INI Gelato dalam membangun *brand image*.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan gambaran suatu peristiwa yang telah terjadi di masa lampau. Dokumentasi tersebut dapat berupa tulisan maupun gambar. Dokumentasi ini diperlukan untuk memperkuat analisis dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Dokumentasi diperoleh dari kunjungan peneliti ke

lapangan berupa kegiatan hasil observasi di INI Gelato. Dalam penelitian ini, data dokumentasi yang telah diperoleh berupa foto-foto selama observasi di INI Gelato Sunter.

## **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan prosedur yang ditetapkan oleh peneliti dalam mengolah data. Teknik analisis data adalah sebuah proses untuk mengorganisir, mengintegrasikan, dan memeriksa data untuk mencari pola dan hubungan yang spesifik. Peneliti dapat menghubungkan data-data yang diterima menjadi sebuah konsep yang menggambarkan penelitian yang sedang diteliti melalui analisis data. Menganalisis data ini dilakukan untuk memudahkan pembaca dalam memahami setiap informasi yang diterima dari informan dan dikelola oleh peneliti.

Teknik analisis data ini bertujuan untuk menjalankan serta memperoleh hasil dengan teknik analisis deskriptif melalui penelitian kualitatif. Penelitian ini, peneliti menggunakan hasil data dan informasi melalui informan yang diperoleh secara langsung dan diolah berdasarkan landasan teori yang ada. Peneliti akan memamparkan secara sistematis berdasarkan fakta yang terdapat di lapangan berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2021), yaitu:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan bagian dari proses analisis data untuk memilah data yang tidak mendukung atau tidak penting, sehingga penelitian akan lebih mudah untuk disimpulkan. Data yang di reduksi merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan. Pada tahap

ini, diperlukan ketelitian untuk memfokuskan pada tujuan yang ingin dicapai. Selama proses penelitian, peneliti akan mereduksi informasi yang tidak sesuai atau asing dari indikator. Dengan hal ini, peneliti akan lebih mudah dalam merangkum dan memilih topik yang sesuai dengan fokus informasi yang akan dituangkan dalam tahap analisis data selanjutnya.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan informasi singkat dari wawancara, observasi dan dokumentasi berdasarkan teori yang digunakan, sehingga membantu dalam menganalisis masalah yang terjadi. Pada tahap penyajian data, didalamnya terdiri dari sekumpulan informasi yang telah disusun dan berfungsi untuk penarikan kesimpulan yang berfokus pada tiap penyajian data-data yang peneliti dan pembaca dapat pahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, serta pembuatan *flowchart*. Penyajian data ini bertujuan untuk mengorganisasikan data dan menyusunnya dalam pola hubungan, sehingga data yang didapat lebih mudah untuk dipahami. Dengan mengandalkan penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah dalam memahami yang sedang terjadi, sehingga peneliti dapat merencanakan tindakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman peneliti.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses akhir dari suatu penelitian berupa rangkuman yang telah diverifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan kegiatan penelitian berupa penarikan sebuah kesimpulan. Pada bagian analisis serta pembahasan sebelumnya, peneliti telah memberikan pemaparan mendalam mengenai penelitian, sehingga pada bagian penarikan kesimpulan

ini berfungsi untuk menjelaskan kembali secara rinci inti dari pembahasan yang ada pada hasil analisis dalam penelitian ini.

Dalam penarikan kesimpulan ini, peneliti akan menjawab apa yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah pada tahap awal. Peneliti memilih untuk menggunakan teknik penganalisis data berupa analisis deskriptif. Pada tahap ini, dijadikan sebagai sebuah cara bagi peneliti untuk membandingkan hasil data yang diperoleh peneliti di lapangan dengan kajian teori yang telah ditentukan peneliti untuk mengetahui dan mendapatkan hasil penelitian dengan topik strategi komunikasi pemasaran INI Gelato dalam membangun *brand image*.