

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian dilakukan pada perusahaan Auto 2000 Toyota di Jl. Pecindilan no. 46 Surabaya. Lokasi ini dipilih karena Toyota adalah perusahaan besar yang berasal dari Jepang yang memiliki lebih dari 70 Showroom yang menyebar di seluruh Indonesia dan mobil yang dipasarkan memiliki beberapa merek. Sehingga membutuhkan strategi merek untuk memberikan kepercayaan pada konsumen tentang produk mereka.

#### **3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif (Meleong 2004:131) yaitu data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci, dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode diskriptif.

Yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada

pengamatan, manusia, kawasan sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.

Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meliputi pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pertimbangan penulis menggunakan penelitian kualitatif ini sebagai yang diungkapkan oleh Lexy Meleong (2004, 138).

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apa bila berhadapan dengan kenyataan ganda
2. Metode ini secara tidak langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.
3. Metode ini lebih peka dan menyesuaikan diri dengan manajemen pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Menurut Whitney dalam Nazir (2003, 6) bahwa metode Kualitatif deskriptif adalah pencarian fakta dengan inteprestasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-msalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, seta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

### **3.3 Data dan Jenis Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari data primer atau sumber pertama di lapangan (Bungin, Burhan 2001.124). Menurut S. Nasution ( 1964. 34) data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan. Jenis data ini diperoleh langsung dari wawancara langsung kepada pemimpin perusahaan atau yang bersangkutan untuk menggali lebih dalam informasi tentang setrategi merek yang digunakan dalam pendekatan kepada konsumen.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Merupakan jenis data yang diperoleh dari sumber data kedua atau sumber sekunder (Bungin, Burhan 2001. 124). Data ini diperoleh melalui literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen yang sekiranya diperlukan untuk menyusun penelitian ini.

### **3.4 Instrumen Penelitian**

Menurut Suharsimi (1996), Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Iqbal 2007:77). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri dikarenakan penelitian penulis bersifat kualitatif dan kehadiran peneliti dilapangan menjadi syarat mutlak dalam memenuhi persyaratan reliabilitas.

### **3.5 Subyek Penelitian**

Subyek penelitian adalah orang menjadi informan pada penelitian ini dilakukan pada pimpinan, manger pemasaran, staff atau orang yang bersangkutan dalam upaya menjawab semua pertanyaan yang dibutuhkan peneliti.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan adalah teknik wawancara mendalam (*In-Depth interviewing*) teknik wawancara mendalam dipilih sebagai metode yang pertama untuk mengumpulkan data pada penelitian ini dikarenakan melalui wawancara mendalam kemampuan intelektual, sebagai bagian dari akar profesionalitas, yang berupa pemikiran dan gagasan serta wawasan seseorang dapat terungkap dan juga dapat dimasukinya dunia pikiran dan perasaan para responden. Hal ini juga didasarkan pada pengetahuan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap merek kuisoner terhadap fenomena *emotional branding* dalam perusahaan sehingga peneliti dapatkan informasi tentang strategi *emotional branding* atau strategi yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan merek perusahaan.

### **3.7 Teknik Analisis Data yang digunakan**

Setelah selesai dalam melakukan teknik pengumpulan data, langkah selanjutnya dalam penyusunan rencana penelitian kualitatif adalah menentukan dan mengemukakan cara kita dalam menganalisis data ketika data itu telah terkumpul. Atau dengan kata lain, mengemukakan teknik analisis datanya.

Teknik yang digunakan adalah Teknik Analisis Data Kualitatif. Data kualitatif menurut Pohan didalam bukunya Pranstowo (2011: 204) adalah semua bahan, keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat di ukur dan dihitung secara matematis karena berwujud keterangan verbal (kalimat dan Kata). Selain itu data kualitatif bersifat proses. Beda halnya dengan data kuantitatif yang bersifat hasil atau produk.

Secara umum langkah-langkah pengolahan dan analisis data dalam penelitian kualitatif sebagai berikut menurut Pranstowo (2011: 238).

1. Langkah Permulaan: proses pengelolaan

Langkah permulaan ini terdiri dari tiga tahapan yaitu:

1, Editing: pada tahap ini kita melakukan pemeriksaan terhadap jawaban-jawaban informasi, hasil observasi, dokumen-dokumen, memilih foto, dan catatan-catatan lainnya. Tujuannya adalah untuk menghaluskan data selanjutnya adalah perbaikan kalimat dan kata, memberi keterangan tambahan, membuang keterangan yang berulang-ulang atau tidak penting, menerjemahkan ungkapan setempat ke bahasa Indonesia, termasuk juga mentranskrip rekaman wawancara adalah proses penghalusan.

2, Klasifikasi. Pada tahap ini kita menggolong-golongkan jawaban dan data lainnya menurut kelompok variabel. Selanjutnya, diklasifikasikan lagi menurut indikator tertentu seperti yang ditetapkan sebelumnya.

3, Memberi kode. Untuk tahap ini kita melakukan pencatatan judul singkat (menurut indikator dan variabelnya), serta memberikan catatan tambahan yang dinilai perlu dan dibutuhkan

2. Langkah lanjut: penafsiran

Melakukan analisis data dengan memperkaya informasi melalui analisis komparasi (perbandingan) sepanjang tidak menghilangkan konteks aslinya. Hasilnya adalah pemaparan gambaran tentang situasi dan gejala dalam bentuk pemaparan naratif,

### 3.8 Rencana Pengujian Keabsahaan Data

Setelah kita temukan teknik Analisis Data yang kita gunakan maka setelah itu adalah menguji keabsahaan Data dengan cara :

1. Teknik pemeriksaan derajat kepercayaan (*credibility*) teknik ini dapat digunakan dengan jalan:
  - a. Keikutsertaan peneliti sebagai instrumen (alat) tidak hanya dilakukan dalam waktu yang sangat singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti, sehingga memungkinkan peningkatan drajat kepercayaan data yang dikumpulkan.
  - b. Ketentuan pengamatan. Yaitu dimaksudkan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dan situasi yang sangat relefan dengan persoalan yang sedang dicari secara rinci. Dengan demikian maka perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, sedangkan ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman.

- c. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding. Teknik yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan terhadap sumber-sumber lainnya.
- d. Kecukupan referensi yakni bahan-bahan yang tercatat dan terekam dapat digunakan sebagai patokan untuk menguji atau menilai sewaktu-waktu diadakan analisis dan interpretasi data.
2. Teknik pemeriksaan ketergantungan (*Dependabilitas*)  
Melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.
3. Teknik Pemeriksaan keteralihan (*transferabilitas*) dengan cara uraian rinci.  
Teknik ini meneliti agar laporan hasil fokus penelitian dilakukan seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penilaian diadakan. Uraannya harus mengungkapkan secara khusus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pembaca agar mereka dapat memahami penemuan-penemuan yang diperoleh.