

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak (Sugiyono, 2019). Karakteristik penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019):

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.

## 5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

Salah satu bentuk harfiah dari penelitian kualitatif adalah narrative inquiry. Narrative Inquiry adalah laporan yang bersifat narasi yang menceritakan urutan peristiwa secara terperinci yang biasanya berfokus pada studi satu orang atau individu tunggal dan bagaimana individu itu memberikan makna terhadap pengalamannya melalui cerita-cerita yang disampaikan, pengumpulan data dengan cara mengumpulkan cerita, pelaporan pengalaman individu, dan membahas arti pengalaman itu bagi individu (Clandinin & Connelly, 2006). Selain itu dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data dipilih secara purposive. Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Hal tersebut sangat tepat digunakan dalam penelitian ini, karena peneliti hanya bisa menggunakan konsumen Garuda Indonesia yang telah memiliki Garuda Miles dan berumur diatas 18 tahun sebagai sampel sumber data.

Oleh karena itu, penulis memilih menggunakan metode penelitian kualitatif agar penelitian dapat terarah lebih tepat sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui bagaimana persepsi para loyalis Garuda Indonesia mengenai citra perusahaan Garuda Indonesia.

### **B. Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif (karena tidak melakukan pengukuran, tetapi eksplorasi untuk menemukan), maka yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti

sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrument meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Cara melakukan validasi adalah peneliti sendiri melalui evaluasi diri (Sugiyono, 2019).

Peneliti kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian kualitatif instrument utamanya adalah peneliti itu sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan data yang telah ditemukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian kualitatif instrument utamanya adalah peneliti itu sendiri, maka dari itu penulis akan terlibat aktif dalam penelitian yang dilakukan mulai dari pengumpulan data, analisis data, dan diskusi hasil hingga sampai menulis dan menyajikam diskusi hasil temuan penelitian sampai dengan penyimpulan persepsi para loyalis Garuda Indonesia mengenai citra perusahaan Garuda Indonesia.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif (participant observation), wawancara mendalam (in depth interview), dokumentasi, dan gabungan ketiganya (triangulasi) (Sugiyono, 2019).

#### 1. Langkah – Langkah Penelitian

Langkah – langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengajukan izin permohonan untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data kepada Kepala Kantor Cabang PT. Garuda Indonesia di Yogyakarta.
- b. Meminta izin untuk melakukan wawancara online dengan Manager Marketing and Sales Garuda Indonesia cabang Yogyakarta, dan karena adanya alasan privasi dan pandemi Covid-19 peneliti melakukan wawancara online melalui Whatsapp kepada para loyalis Garuda Indonesia yang sudah dikenal.

- c. Melakukan wawancara pada pelanggan pengguna jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia mengenai kualitas produk, harga, dan kualitas layanan yang ditawarkan sehingga dapat menimbulkan persepsi citra yang baik dan meningkatkan loyalitas sebagai sumber data primer.
- d. Melakukan wawancara kepada Manager Marketing and Sales PT Garuda Indonesia cabang Yogyakarta mengenai strategi pemasaran tentang kualitas produk, harga, dan kualitas layanan yang menimbulkan persepsi citra yang baik dan menarik loyalitas konsumen melalui Email, dan dilanjutkan mengumpulkan data dengan dokumentasi sebagai data pendukung.
- e. Melakukan pembahasan sesuai data yang diperoleh mengenai kualitas produk, harga, dan kualitas layanan yang ditawarkan oleh PT. Garuda Indonesia sehingga dapat menimbulkan loyalitas konsumen dan persepsi citra perusahaan yang baik.
- f. Menarik kesimpulan yang dihasilkan dari pembahasan data yang ada mengenai kualitas produk, harga, dan kualitas layanan yang ditawarkan oleh PT. Garuda Indonesia sehingga dapat menimbulkan loyalitas konsumen dan persepsi citra perusahaan yang baik.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan wawancara (interview) dan dokumentasi.

### a. Pengumpulan Data dengan Wawancara (Interview)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg dalam Sugiyono (2019), mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan tidak terstruktur.

Sugiyono (2019) mengemukakan wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya (Sugiyono, 2019).

Wawancara semi terstruktur, jenis wawancara ini termasuk dalam kategori in-depth interview, di mana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2019).

Wawancara tak berstruktur, menurut Sugiyono (2019) adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, namun untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang responden, maka peneliti dapat juga menggunakan wawancara tidak terstruktur (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur agar lebih mudah dalam melakukan analisa data. Penulis melakukan wawancara kepada 15 pelanggan Garuda Indonesia dan Seorang Manajer Marketing and Sales Garuda Indonesia cabang Yogyakarta, karena dalam penelitian kualitatif tidak

ada patokan baku dalam melakukan wawancara dan jumlah responden akan berubah seiring jalannya penelitian. Interview Guideline dan hasil wawancara data terlampir.

b. Pengumpulan Data dengan Dokumentasi

Sugiyono (2019) mengemukakan dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, dan film. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengambil dokumen berbentuk gambar melalui Website Garuda Indonesia, dan narasumber. Dokumentasi data terlampir.

3. Obyek dan Waktu Penelitian

Obyek penelitian ini adalah citra perusahaan Garuda Indonesia melalui kualitas produk, harga, dan kualitas layanan yang dinyatakan oleh



konsumen Garuda Indonesia yang telah memiliki kartu Garuda Miles, pada awalnya penulis akan meminta izin untuk masuk ke Garuda Lounge dan akan mewawancarai pelanggan pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia yang ada di Garuda Lounge tersebut. Namun karena alasan privasi dan adanya pandemi Covid-19 maka penulis tidak bisa mendapatkan izin untuk masuk ke Garuda Lounge, dengan demikian penulis melakukan wawancara online melalui Whatsapp dan Email kepada para loyalis Garuda Indonesia yang sudah dikenal dan kepada Manajer Marketing and Sales Garuda Indonesia cabang Yogyakarta.

Waktu yang digunakan penulis untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih dua bulan, satu bulan pengumpulan data dan satu bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

#### **D. Keabsahan Data**

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang di peroleh. Pada uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reabilitas), dan confirmability (obyektivitas) (Sugiyono, 2019).

## 1. Credibility (Validitas Internal)

Uji credibility (validitas internal) atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check (Sugiyono, 2019).

### a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah di cek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Pada saat setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri (Sugiyono, 2019).

### b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, sehingga kepastian data dan urutan kronologi peristiwa dapat dicatat dengan direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan ketekunan merupakan salah satu cara mengontrol pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan,

dibuat, dan disajikan sudah benar atau tidak. Cara peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti (Sugiyono, 2019).

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Pada triangulasi terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2019).

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, seperti dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari semua sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan semua sumber data tersebut (Sugiyono, 2019).

## 2) Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pada data yang diperoleh misalnya melalui wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuisisioner (Sugiyono, 2019)

## 3) Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Pada rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda (Sugiyono, 2019).

### d. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah

ditemukan. Jika tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya (Sugiyono, 2019).

e. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi artinya adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Pada laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumentasi autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2019).

f. Member Check

Member Check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh narasumber. Tujuan member check adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau narasumber (Sugiyono, 2019).

2. Transferability (Validitas Eksternal)

Transferability adalah validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Pada saat penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat

dipertanggungjawabkan, dimana bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai (Sugiyono, 2019).

### 3. Dependability (Reabilitas)

Dependability atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang dependability atau realibilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula (Sugiyono, 2019).

### 4. Confirmability (Obyektivitas)

Obyektivitas dalam penelitian kualitatif disebut juga dengan uji confirmability penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan, apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas, agar lebih terarah dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi para loyalis Garuda Indonesia mengenai citra perusahaan Garuda Indonesia maka keabsahan data yang digunakan peneliti adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber yang dilakukan peneliti adalah dengan mendeskripsikan, mengkategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang

berbeda, dan mana spesifik dari jawaban wawancara 15 pelanggan Garuda Indonesia.

## **E. Teknik Analisa Data**

Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang disebut dengan Analisis Data Model Miles and Huberman (Sugiyono, 2019).

### **1. Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi (Sugiyono, 2019).

## 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019), data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, sehingga untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2019).

## 3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2019).

## 4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Menurut Sugiyono (2019), kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-



bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada (Sugiyono, 2019).

