

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 atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif. Dimana penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan- penemuan yang tidak dapat di capai dengan menggunakan prosedur statistic.⁴⁵

Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor dalam meleong metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang orang yang perilakunya dapat diamati.⁴⁶

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Rumah sakit Permata Hati Duridi Jl. Jenderal Sudirman No. 37 Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Pada rentan waktu 01 Agustus 2017 sampai denan akhir Oktober 2017.

C. Sumber Data

Sumber dan jenis data yang diperlukan untuk dihimpun dan diolah dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yan dihimpun secara langsung dari sumbernya dapat berbentuk opini , hasil observasi, dan kejadian. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara objek penelitian, perorangan, kelompok dan organisasi.⁴⁷

⁴⁵Rosady Ruslan, *Manajemen PR dan Media Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2003), hal 212

⁴⁶Meleong Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung Rosda Karya, 2004), hal 4.

⁴⁷Subagyo, *Metode Penelitian dalam teori Praktek*, (Jakarta: Pustaka Binaman Presindo, 1991), 87.

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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan.⁴⁸

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi tentang penelitian sebagai pelaku atau orang lain sebagai objek penelitian. Dalam memilih informan adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dan penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang diteliti.

1. Informan Kunci

Dalam Penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Kabag Humas dan Marketing Rumah sakit Permata Hati Duri.

2. Informan pelengkap

Informan Pelengkap dalam penelitian ini adalah Anggota Bagian Marketing, ketua Diklat (Pendidikan dan pelatihan) serta *Customer care* Rumah sakit Permata Hati Duri.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah Percakapan antara Periset seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.⁴⁹

Wawancara ini ditujukan kepada informan peneliti yakni Kabag Humas dan Marketing, kemudian anggota Marketing, ketua organisasi

⁴⁸Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja, 2003), 30.

⁴⁹Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana,2006), 100.

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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Diklat (pendidikan dan pelatihan) juga *customer care* Rumah Sakit Permata Hati Duri

2. Observasi

Observasi disini diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut⁵⁰. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis observasi non partisipan dimana peneliti hanya mengamati bkegiatan komunikasi pemasaran yan dilakukan Rumah Sakit Permata Hati Duri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data Historis yang ada dalam bentuk surat, catatan harian, dan laporan ataupun dokumen foto, CD dan hardisk/film⁵¹. Dalam melaksanakan penelitian, peneliti juga menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, news letter, dokumen, peraturan-peraturan yang berada diRumah Sakit Permata Hati Duri.

F. Validitas Data

Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Triangulasi sumber dilakukan untuk mengecek keabsahan data dengan membandingkan data yang didapat dari berbagai sumber seperti wawancara dengan dokumentasi.⁵²

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif teknik ini hanya memaparkan dengan kata-kata mengenai fenomena-fonomena yang

⁵⁰Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana,2006), 110.

⁵¹Subagyo, joko, *Metode penelitian dalam teori dan praktis*, (Jakarta: Rinekacipta, 2011),

⁵²Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2006), Hlm 152.

ada di lapangan di dukung oleh teori-teori kemudian dari data tersebut di peroleh kesimpulan.Deskriptif kualitatif adalah menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang di teliti dalam bentuk kalimat, setelah data terkumpul,kemudian dilakukan pengolahan data tersebut yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis yang dikerjakan.⁵³

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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵³Suyanto, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta:Pt.Kencana, 2006), Hlm 56.