

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

Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif menurut Nawawi dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain– lain) pada saat ini berdasarkan fakta–fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.³¹

Data yang dikumpulkan bersifat kualitatif yaitu berupa deskriptif atau pendapat dari responden. Fokus riset ini adalah bagaimana perencanaan komunikasi humas mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT.Agung Automall Cabang Sutomo. Jl. Dr. Sutomo No 13, Pekanbaru dan waktu penelitian dilakukan selama 2 bulan (September-oktober) 2016.

C. Sumber Data

1. Sumber data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau tidak melalui media, sumber data primer dapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok.³² Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai perencanaan komunikasi humas PT.Agung Toyota Cabang Sutomo dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

³¹Ardial. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*.(Jakarta,Bumi Aksara.2014).262

³²Burhan Bungin, *Analiis Penelitian*,Jakarta. Raja Grafindo Persada,2003, hal. 52

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.

2. Sumber data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari data pembantu atau pelengkap. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu, setelah penulis mengumpulkan data primer lalu mengumpulkan data dari literatur, artikel, jurnal, majalah, dokumen dan situs diinternet yang berkenaan dengan PT. Agung Toyota Cabang Sutomo.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang dapat memberikan keterangan dan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian.³³

Menurut Meleong, informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi seorang informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian.³⁴

Informan dalam penelitian ini akan dipilih secara *purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan.³⁵

Informan penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:

- 1) Informan Kunci (key Informan) merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang

³³ Ardianto Elvinaro, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*, Simbiosis Rekatama Media , Bandung , 2010, hlm. 61.

³⁴ <https://www.google.co.id/url?q=http://digilib.esaunggul.ac.id/pub:ic/UEU-Undergraduate-1112-BABIIL.pdf&sa=U&ved=0ahUKEwjzrdLpzc3NAhVH2mMKHXSsnAL8QFggOMAA&usg=AFOjCNEYUNtloUv38KRcv0G3BVjqiPXMzw> (diakses pada tanggal 29 juni 2016).

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung, Alfabeta. 2009), 35

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

berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, misalnya akademisi, budayawan, tokoh agama dan tokoh masyarakat.³⁶ Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Human Relation Developmen Agung Toyota Cabang Sutomo Pekanbaru.

- 2) Informan Tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti.³⁷ Informan tambahan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang yaitu menjabat Sebagai Personal Admin Staff Agung Toyota Cabang Sutomo Pekanbaru dan Customer Relation Administration Agung Toyota Cabang Sutomo Pekanbaru.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh dari proses yang disebut pengumpulan data. Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu.³⁸

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah :

1. Metode wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset dan informan. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.³⁹

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara tatap muka langsung dengan informan

³⁶ Ardianto Elvinaro, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2010, hal. 62.

³⁷ Ardianto Elvinaro *Op. Cit*, hal 62

³⁸ Ulber Silalahi. *Metode Penelitian Sosial*.(Bandung,Refika Aditama.2012).291.

³⁹ Burhan Bungin, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*.(Jakarta, Kencana Prenada Media Group. 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.

agar mendapatkan data lengkap dan mendalam, pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atau respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, dan bila perlu tidak ada yang disembunyikan.⁴⁰

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumenter atau dokumentasi adalah digunakan data untuk menelusuri data historis.⁴¹

Metode dokumen dalam penelitian ini berupa baik artikel, jurnal, majalah yang bersangkutan dengan PT. Agung Toyota Cabang Sutomo Pekanbaru.

F. Validitas Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Karena itu ke validitas data sangatlah penting. Melalui validitas data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan validitas data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris yang tersedia.⁴²

Dalam penelitian ini, menggunakan triangulasi sumber yaitu membandingkan hasil data penelitian yang diperoleh dari narasumber satu kemudian dibandingkan dengan hasil data penelitian dari narasumber lainnya. Dalam penelitian ini menggunakan informasi yang berkaitan dengan perencanaan komunikasi Humas PT. Agung Toyota Cabang Pekanbaru.

G. Teknik Analisa Data

⁴⁰Ardianto Elvinaro, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2010, hal. 17.

⁴¹Burhan Bungin. *Penelitian Kualitatif*.(Jakarta,Kencana.2007).121.

⁴²Rachmat Kriyatono. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*.(Jakarta,Kencana.2014).72

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.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Teknik analisis data terdapat 4 langkah sebagai berikut :⁴³

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh dilpangan studi.

3. Display Data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*conclusion drawing and verification*)

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif. Yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka serta di jelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.

⁴³Agus Salim. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*.(Yogyakarta,Tiara Wacana.2006),22-23