

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam strategi layanan purna jual Toyota dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen pendukung.

Menurut Creswell (2016;186), pendekatan kualitatif cocok digunakan untuk menelusuri makna subjektif dan proses sosial yang terjadi dalam konteks nyata. Studi kasus dipilih karena memberikan ruang eksploratif terhadap fenomena spesifik di suatu lokasi tertentu,

Metode dalam penelitian kualitatif terdiri dalam beberapa komponen Syarif, G., & Wardani, Y. (2021;120). yaitu :

- a. Obyek dan informan peneltian
- b. Cara memperoleh sumber data
- c. Teknik pengumpulan data
- d. Teknik analisis data
- e. Rancangan pembahasan hasil penelitian

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Toyota Plaza Mandiri Jakarta, serta mencakup wilayah Jakarta Pusat.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan Maret 2025 sampai dengan bulan Mei 2025.

## **C. Subjek dan Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam aktivitas layanan purna jual pada Toyota Plaza Mandiri. Penentuan informan dilakukan secara sengaja dengan mempertimbangkan relevansi pengalaman, peran, dan wawasan mereka terhadap fokus penelitian. Adapun informan penelitian ini terdiri dari:

1. Pihak internal perusahaan, seperti manajer layanan, staf customer service, dan teknisi bengkel, yang memahami kebijakan dan pelaksanaan strategi layanan purna jual.
2. Pelanggan atau konsumen, yaitu individu yang telah menggunakan layanan purna jual Toyota dan dapat memberikan pandangan atas kualitas pelayanan, kepuasan, serta harapan mereka.
3. Pihak pendukung eksternal, seperti pengamat otomotif atau data sekunder yang berasal dari laporan industri, asosiasi kendaraan bermotor (misalnya Gaikindo), serta dokumentasi perusahaan.

Kriteria Informan Penelitian:

Peneliti menetapkan beberapa kriteria agar informasi yang diperoleh relevan dan mendalam, yaitu:

1. Memiliki pengalaman langsung dalam aktivitas layanan purna jual Toyota
2. Bersedia memberikan informasi secara terbuka dan jujur
3. Memiliki posisi, peran, atau pengalaman yang sesuai dengan fokus penelitian (strategi pelayanan)
4. Telah menjadi pelanggan aktif minimal 1 tahun (untuk kategori konsumen)

Dalam penelitian ini, terdapat 7 informan yang terdiri dari 4 orang dari pihak internal perusahaan dan 3 orang pelanggan aktif yang telah menggunakan layanan purna jual Toyota Plaza Mandiri. Jumlah informan disesuaikan dengan prinsip saturasi data, yaitu pengumpulan data dihentikan ketika tidak lagi ditemukan informasi baru yang signifikan.

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

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan kunci untuk mendapatkan pemahaman yang utuh tentang pelaksanaan dan persepsi terhadap layanan purna jual Toyota.

2. Observasi langsung

Peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan, interaksi pelanggan, dan sistem kerja internal.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen seperti brosur layanan, SOP, laporan internal, serta data dari Gaikindo atau sumber resmi lainnya untuk mendukung validitas data.

## **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan melalui proses analisis tematik yang dilanjutkan dengan alat bantu analisis strategis (SWOT, IFAS, EFAS, dan QSPM). Langkah-langkahnya sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Menyaring dan menyusun data hasil wawancara dan observasi menjadi bagian-bagian penting.

### 2. Koding dan Kategorisasi

Menandai kata kunci atau tema yang sering muncul dan mengelompokkannya ke dalam kategori seperti kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.

### 3. Analisis Tematik

Menganalisis tema utama berdasarkan frekuensi, intensitas, dan keterkaitan antar temuan.

### 4. Pemetaan SWOT

Hasil tema diklasifikasikan ke dalam matriks SWOT.

### 5. Penyusunan Matriks IFAS dan EFAS

Faktor-faktor kunci disusun dalam bentuk tabel IFAS dan EFAS secara deskriptif berdasarkan kekuatan temuan.

### 6. Evaluasi Strategi melalui QSPM (naratif)

Alternatif strategi dirumuskan dan dievaluasi melalui penilaian daya tarik (TAS) secara kualitatif untuk menentukan strategi prioritas

## **F. Uji Keabsahan Data**

Untuk menjaga validitas hasil penelitian, digunakan teknik *triangulasi*, yaitu:

- a. *Triangulasi* sumber: membandingkan informasi dari pelanggan dan pihak internal.
- b. *Triangulasi* metode: mengombinasikan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Menurut Creswell & Poth (2018;186), triangulasi merupakan teknik penting dalam penelitian kualitatif untuk memastikan kredibilitas, *transferabilitas*, *dependabilitas*, dan *konfirmabilitas* hasil penelitian