

BAB III

OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini dapat dilihat dari variabel yang diteliti. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Strategi Efektivitas Komunikasi Persuasif dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan. Objek yang dipilih untuk penelitian yaitu perusahaan, tepatnya di PT. Nugraha Suci Indoretail yang beralamat di Jl. Lapangan Tembak No. 44 Kota Bandung dengan waktu yang telah ditentukan dan disepakati.

3.2. Desain Penelitian

3.2.1. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang tidak mengadakan perhitungan sistematis, statistik dan lain sebagainya, melainkan menggunakan penekanan ilmiah atau penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kualifikasi. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll.

Menurut Sugiyono (2013) penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif. Karena metode penelitian ini memiliki peranan yang sangat penting dalam melakukan penelitian dan metode penelitian merupakan pedoman atau langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian. Menurut Arikunto (2010, hlm. 126) menjelaskan "Metode

penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya." Tujuan adanya metode penelitian adalah untuk

memberikan gambaran kepada penulis mengenai langkah-langkah penelitian yang dilakukan, sehingga permasalahan tersebut dapat dipecahkan.

Dalam pelaksanaannya, peneliti menggunakan model penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan yang ada disekitar, bisa berupa masalah, potensi atau keingintahuan dari sesuatu. Dengan menggunakan metode kualitatif akan diperoleh pemahaman dan pengetahuan mendalam mengenai fakta-fakta yang terjadi dilapangan terkait suatu fenomena yang dikaji. Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Creswell (Creswell, 2017, hlm. 4): "Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan." Dan dijelaskan juga menurut Auerbach dan Silverstein (Silverstain, 2003) "Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan intepretasi teks dan hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena." Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan metode wawancara, dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas terhadap satu atau lebih orang dan atau fenomena yang terjadi. Didalam penelitian ini berisikan data-data dalam bentuk informasi baik berupa dokumen, media gambar, atau hasil observasi dan wawancara yang nantinya akan diserap kedalam suatu narasi yang dideskripsikan dengan baik.

3.2.2. Partisipan Penelitian

Penentuan partisipan penelitian yang tepat adalah faktor penting dalam sebuah penelitian, karena pada hakekatnya suatu permasalahan atau fenomena itu memiliki arti ketika yang dikaitkannya (yaitu populasi) relevan. Populasi bukan hanya orang, akan tetapi bisa berupa objek atau

benda alam lain. Dalam penelitian kualitatif populasi biasa dinamakan '*Social Situation*' atau situasi sosial oleh Spradley yang terdiri atas tiga elemen yaitu: Tempat (*Place*), Pelaku (*Actor*), dan aktivitas (*Activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Situasi sosial tersebut, dapat dinyatakan sebagai objek penelitian yang ingin diketahui apa yang terjadi di dalamnya sehingga mengetahui tiga elemen tersebut secara mendalam. Tetapi bisa juga diluar dari tiga hal itu seperti fenomena atau peristiwa alam. Dan sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, melainkan narasumber, partisipan atau informan yang nantinya akan menghasilkan sampel teoritik, bukan sampel nonteoritik.

Dengan demikian peneliti akan menggunakan Teknik pengambilan sampel dengan cara purposive sampling. Menurut Iwan Hermawan (2019, hlm. 66) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tersebut dimaksudkan untuk memilih sampel dari subjek yang dianggap paling mengerti mengenai suatu permasalahan atau fenomena yang akan diteliti dan juga informasinya sesuai dengan apa yang ditunjukkan oleh peneliti. Sehingga teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah *non probability sample* (Tematik, tidak memberi peluang yang sama kepada setiap unsur atau hanya populasi tertentu saja). Berikut merupakan data partisipan penelitian yang berkaitan dengan Efektivitas Komunikasi Persuasif dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan di PT. Nugraha Suci Indoretail.

Tabel 3. 1 Kelompok Informan

No	Kelompok Informan	Jabatan
1	Nanda Alrisma	PIC Host Live
2	Ilham Maulana Ibrahim	Leader CRM
3	Dini Pramesti	Tiktok Project Manager

Sumber PT. Nugraha Suci Indoretail

3.2.3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sumber data yang digunakan adalah sumber primer dan sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua) (Sodik, 2015, p. 68). Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa cara, diantaranya:

1. Observasi

Rahmat (Rahmat, 2019, p. 85) menyatakan bahwa, Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung di lapangan atau lokasi. Menurut Marshall (1995) dalam (Wijaya, 2018, hlm 28) menyatakan bahwa melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku makna dari perilaku tersebut. Sanafiah Faisal (1990) dalam (Wijaya, 2018, hlm. 28) mengklasifikasikan observasi menjadi beberapa bagian yaitu Observasi berpartisipasi (*Participant Observation*), Observasi yang secara terang-terangan dan bersamar (*Over & Convert Observation*) dan Observasi yang tak berstruktur (*Unstructured Observation*). Peneliti menggunakan jenis observasi partisipatif dikarenakan peneliti ingin mengetahui langsung bagaimana situasi sosial yang ada pada objek yang diteliti agar mendapatkan pemaknaan yang mendalam baik dari aktivitas, tempat maupun pelaku kegiatannya. Instrumen yang digunakan lembar pengamatan dalam bentuk checklist mengenai gambaran komunikasi persuasif dalam meningkatkan jumlah pelanggan di PT. Nugraha Suci Indoretail.

2. Wawancara

Mulyana (Mulyana, 2010) menyatakan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Menurut (Dasih, 2021) terdapat beberapa macam

wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah teknik pengumpulan data melalui wawancara yang dilakukan dengan menetapkan sendiri instrumennya yaitu masalah dan pertanyaan yang diajukan (secara sistematis dan teratur), sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, dan wawancara semi terstruktur adalah gabungan dari keduanya, jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview* (Wawancara Mendalam) dimana pelaksanaannya tetap menggunakan instrumen tetapi lebih bebas dalam mengeksplor terhadap data yang diinginkan. Penulis menggunakan jenis wawancara terstruktur dikarenakan fokus peneliti terhadap leader manajemen yang lebih mengerti mengenai model komunikasi persuasif, karena leader tersebut yang merancang dan menetapkan bagaimana komunikasi persuasif yang dilakukan dapat meningkatkan jumlah pelanggan di perusahaan. Penulis ingin menanyakan sesuatu yang lebih mendalam terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan instrumen berupa pedoman wawancara yang berisikan daftar pertanyaan kepada informan seputar gambaran kinerja karyawan PT. Nugraha Suci Indoretail dalam meningkatkan jumlah pelanggan melalui komunikasi persuasif yang dilakukan.

Tabel 3. 2 Jadwal Rencana Kegiatan Wawancara

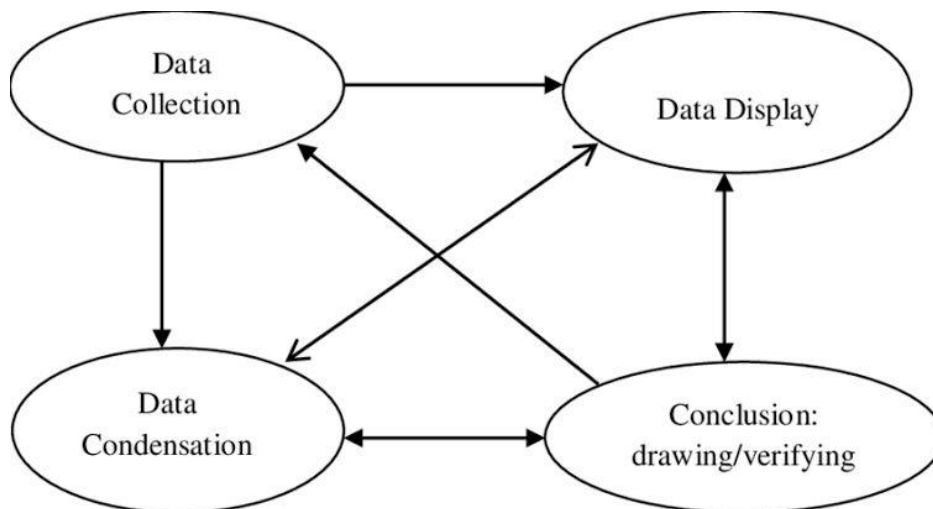
Jadwal	Rencana Kegiatan

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dokumentasi adalah pengumpulan data-data yang akurat dan mengandung suatu informasi berupa kertas kerja, surat, dan foto yang diperoleh di lapangan Wardah (2020, hlm 22). Dokumentasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu dokumentasi-dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian untuk mendukung data dari hasil observasi dan wawancara. Studi dokumentasi ini dilakukan dalam dari awal sampai akhir penelitian

3.2.4. Teknik Analisis Data

Apabila data sudah dikumpulkan maka diperoleh data mentah. Agar data mentah yang telah dikumpulkan tersebut lebih berguna, maka data tersebut perlu diolah atau dianalisis. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. (Sugiyono, 2019) Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Pengolahan data pada dasarnya merupakan suatu proses untuk memperoleh data atau angka ringkasan berdasarkan kelompok data mentah. Tujuan dari pengolahan atau penganalisisan data adalah mendapatkan data statistik yang dapat digunakan untuk melihat atau menjawab persoalan secara kelompok, bukan satu persatu secara individu (Susanti, 2010, pp. 33-34). Pada penelitian ini analisis data yang dilakukan untuk menghasilkan sebuah data yang valid dan benar adalah dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif model Miles & Huberman (1992) yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification:



Gambar 3. 1 Model Interaktif Miles dan Huberman

Aktivitas dalam analisis data setelah mendapatkan kumpulan data (Data Collection), yaitu data reduction, drawing/verification (Umrati, 2020), data display, dan conclusion.

1. *Data Collection*

Dalam penelitian kualitatif data yang diperoleh dari lapangan menyangkut data observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya (Triangulasi), dan pengumpulan data bisa dilakukan sehari-hari bahkan mungkin hingga berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak.

2. *Data Reduction*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Karena data yang dikumpulkan dari lapangan cukup banyak, penting untuk mencatatnya dengan cermat dan detail. Mereduksi data melibatkan proses merangkum, memilih elemen-elemen penting, dan memfokuskan pada aspek-aspek utama, serta mengidentifikasi tema dan pola yang relevan. Dalam proses reduksi data, peneliti akan

dipandu oleh teori dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Reduksi data adalah proses berpikir yang sensitif dan memerlukan kecerdasan serta wawasan yang mendalam. Dengan melakukan reduksi data, peneliti dapat menyederhanakan informasi yang terkumpul dan mempermudah dalam menarik kesimpulan awal.

3. *Data Display*

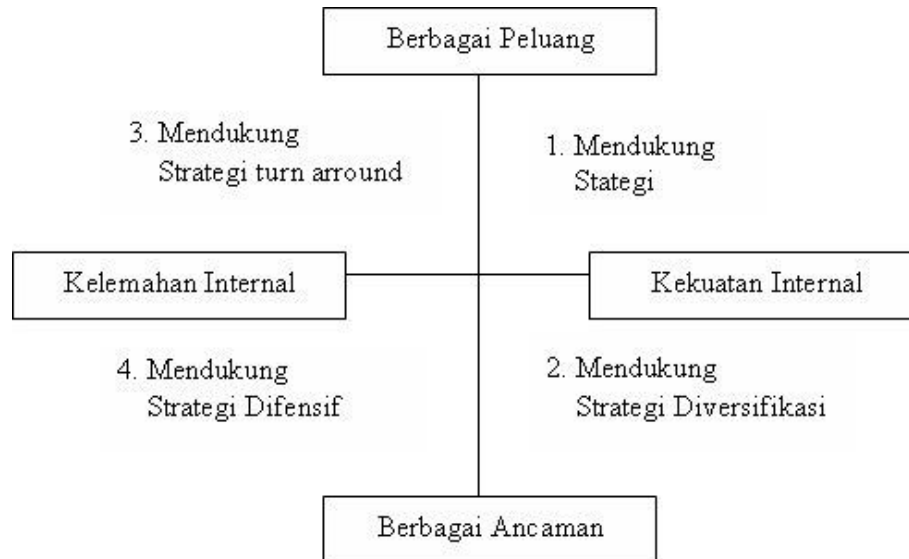
Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif dimana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori. Dengan adanya penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Umrati, 2020, hlm. 89).

4. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah akhir dari analisis data dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti- bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak (Umrati, 2020, hlm. 90).

Selain teknik analisis di atas, dalam penelitian ini pun menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui informasi lebih mendalam mengenai komunikasi persuasif dalam meningkatkan penjualan di PT. Nugraha Suci Indoretail. SWOT merupakan singkatan dari Strength (kekuatan) dan Weakness (kelemahan) lingkungan internal

dan Opportunity (peluang) dan Threat (ancaman) lingkungan eksternal dalam dunia bisnis (Rangkuti, 2013). Analisis SWOT dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui metode strategi pengembangan dengan cara menganalisis faktor eksternal berupa peluang dan ancaman serta faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan. Selain teknik analisis di atas, dalam penelitian ini pun menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui informasi lebih mendalam mengenai strategi sekolah dalam meningkatkan pemanfaatan internet untuk media pembelajaran. SWOT adalah Strength (kekuatan) dan Weaknesses (kelemahan) lingkungan internal dan Opportunities (peluang) dan Threats (ancaman) lingkungan eksternal dalam dunia bisnis Rangkuti (2014, hlm 20). Analisis SWOT dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui metode strategi pengembangan dengan cara menganalisis faktor eksternal berupa peluang dan ancaman serta faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan.



Gambar 3. 2 Analisis SWOT

1. Kuadran I: Menunjukkan situasi dalam posisi yang sangat menguntungkan karena kekuatan yang dimiliki didukung oleh peluang yang tersedia. Oleh karena itu, strategi yang diterapkan adalah strategi pertumbuhan agresif (growth strategy).

2. Kuadran II: Dalam posisi ini tetap memiliki kekuatan internal meskipun menghadapi berbagai ancaman. Oleh karena itu, strategi yang diterapkan adalah dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang melalui strategi diversifikasi.
3. Kuadran III: Dalam posisi ini, situasi terhambat oleh kelemahan internal ketika berhadapan dengan peluang besar. Oleh karena itu, strategi yang diterapkan adalah mengatasi dan meminimalkan permasalahan internal organisasi sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik melalui strategi defensif.
4. Kuadran IV: Dalam posisi ini berada pada posisi yang sangat tidak menguntungkan karena menghadapi berbagai ancaman di dalam kelemahannya. Oleh karena itu, strategi yang perlu diterapkan adalah melakukan reposisi organisasi melalui strategi turnaround

Dalam proses penyusunan perencanaan strategis terdapat tiga tahapan analisis yaitu tahap pengumpulan data, tahap analisis, dan tahap pengambilan keputusan. Pada tahap pertama yaitu tahap pengumpulan data, dilakukan evaluasi faktor eksternal maupun internal untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, untuk tahap pengumpulan data akan digunakan matrik faktor strategi eksternal dan matriks faktor strategi internal.

a. Matriks Faktor Strategi Internal atau (IFAS)

Setelah melakukan identifikasi terhadap faktor-faktor strategis internal, maka dilakukan penyusunan tabel IFAS untuk merumuskan faktor-faktor strategis internal dalam Strength dan Weakness. Tahapan penyusunan tabel IFAS adalah:

1. Menentukan faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan dalam kolom satu.
2. Pada kolom 2 beri bobot masing-masing faktor yang disusun menggunakan skala angka 1,0 (penting) sampai 0,0 (tidak penting).
3. Dalam kolom 3, hitung rating untuk masing-masing faktor dengan menggunakan skala angka 4 (outstanding) sampai 1 (poor) berdasarkan pengaruh faktor tersebut.
4. Pada kolom 4, kalikan bobot dengan rating untuk memperoleh skor pembobotan untuk masing-masing faktor.

5. Tabel IFAS akan menghasilkan Sumbu x. Untuk menghasilkan sumbu x adalah dengan mengurangi total skor strength dengan total skor weakness.

Tabel 3. 3 Tabel IFAS

Faktor Strategi Internal	Bobot	Rating	Skor
Strength/Kekuatan			
Weakness/Kelemahan			
Total			

b. Matriks Faktor Strategi Eksternal atau (EFAS)

Dalam menyusun matriks faktor strategi eksternal, terlebih dahulu harus diketahui Faktor Strategi Eksternal (EFAS). Terdapat beberapa cara penentuan Faktor Strategi Eksternal yaitu:

1. Menentukan faktor-faktor yang menjadi peluang dan ancaman dalam kolom 1
2. Pada kolom 2 beri bobot masing-masing faktor yang disusun menggunakan skala angka 1,0 (penting) sampai 0,0 (tidak penting). Hal ini perlu dilakukan karena faktor-faktor yang telah disusun dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis.
3. Dalam kolom 3, hitung rating untuk masing-masing faktor dengan menggunakan skala angka 4 (outstanding) sampai 1 (poor) berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi organisasi. Faktor-faktor peluang diberikan nilai rating positif yang artinya semakin besar peluang diberi rating 4, namun jika peluangnya kecil diberi rating 1. Pemberian rating ancaman berkebalikan dengan pemberian rating peluang, jika ancamannya besar diberi rating 1 dan sebaliknya ketika nilai ancamannya kecil diberi rating 4.
4. Pada kolom 4, kalikan bobot dan rating untuk memperoleh faktor pembobotan berupa skor pembobotan untuk masing-masing faktor.

5. Tabel EFAS akan menghasilkan Sumbu y. Untuk menghasilkan sumbu y adalah dengan mengurangi total skor opportunity dengan total skor Threat.

Tabel 3. 4 Tabel EFAS

Faktor Strategi Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Opportunity/Peluang			
Threat/Ancaman			
Total			

Setelah diperoleh data atau informasi mengenai strategi meningkatkan pemanfaatan internet sebagai media pembelajaran maka tahap selanjutnya adalah memanfaatkan data atau informasi tersebut untuk merumuskan strategi. Alat yang digunakan untuk menyusun faktor strategi adalah matriks SWOT karena menurut (Rangkuti F. , 2014), matrik SWOT dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang ancaman eksternal yang dihadapi satu perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Matriks SWOT dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif yang dapat digambarkan pada diagram berikut:

Faktor-Faktor Internal	(S) Strengths (Kekuatan)	(W) Weaknesses (Kelemahan)
Faktor-Faktor Eksternal	Strategi SO: memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya inilah yang kami bahasakan strategi agresif positif yaitu	Strategi WO: strategi yang ditetapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
(O) Opportunities (Kesempatan)	Strategi ST: strategi yang ditetapkan berdasarkan kekuatan yang dimiliki organisasi untuk mengatasi ancaman.	Strategi TW: strategi yang ditetapkan berdasarkan kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.
(T) Threats (Ancaman)		

Gambar 3. 3 Matriks

Keterangan:

- 1) Strategi SO Strategi ini dibuat dengan menggunakan seluruh kekuatan untuk memanfaatkan seluruh peluang yang ada.
- 2) Strategi ST Strategi ST adalah strategi yang digunakan untuk mengatasi ancaman dengan cara memanfaatkan kekuatan yang dimiliki.
- 3) Strategi WO Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan meminimalkan kelemahan yang dimiliki.
- 4) Strategi WT Strategi ini merupakan strategi bagaimana menghindari ancaman dan meminimalkan kelemahan yang ada.

3.2.5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif pun perlu melakukan keabsahan data dengan melihat reliabilitas dan validasi data yang diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam proses penelitian kualitatif, pengamatan (observasi) dan wawancara merupakan dua instrumen pengumpulan (pembangkit) data yang utama, karena mempunyai kesahihan dan keandalan yang tinggi dan mampu menjangkau data verbal dan nonverbal tentang aspek perilaku manusia. Untuk mengurangi kelemahan masing-masing teknik yang disebabkan faktor peneliti sebagai instrumen kunci, kedua teknik tersebut dapat digunakan secara tumpang tindih sehingga kesahihan dan keandalannya dapat ditingkatkan. Kemudian dapat pula dilakukan dengan teknik triangulasi data. Dengan demikian data-data kualitatif yang diperoleh akan valid dan keabsahan data juga tinggi.

Menurut (Haryoko, 2020) Triangulasi sebagai salah satu teknik atau metode pemeriksaan data dalam penelitian kualitatif secara sederhana dapat disimpulkan sebagai upaya untuk mengecek kebenaran data dalam suatu penelitian, yakni peneliti tidak hanya menggunakan satu sumber data saja, satu metode pengumpulan data atau hanya menggunakan pemahaman pribadi peneliti saja tanpa melakukan pengecekan kembali dengan

penelitian lain. (Creswell, 2019) mengungkapkan bahwa "Mentriangulasi (triangulate) sumber data informasi yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber data tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Jika tema-tema dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan, maka proses ini dapat menambah validitas penelitian."

Dengan data yang dikumpulkan dengan metode triangulasi (yaitu mengumpulkan data dan sumber yang telah ada), maka peneliti akan memfokuskan penelitian pada Efektivitas Komunikasi Persuasif dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan di PT. Nugraha Suci Indoretail pada subjek yang dipilih dengan melakukan observasi dan wawancara kepada *Tiktok Project Manager, Customer Relationship Management, PIC Host Live Streaming* dan di dukung oleh pelanggan di perusahaan tersebut dengan alasan mereka adalah informan yang terkait dengan bahasan yang akan diteliti.

Dalam teknik keabsahan data, uji kredibilitas triangulasi yang digunakan yaitu Triangulasi sumber data dan metode. Norman K. Denzin (Haryoko., dkk, 2020) mengungkapkan "Triangulasi melalui sumber data adalah menggali kebenaran informai tertentu melalui berbagai sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui sumber data wawancara dari informan, peneliti menggunakan pula observasi terlibat (participant observation) bersama informan lain, dan informan lainnya lagi memberikan data dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan tentang data untuk memperoleh kebenaran data yang handal." Triangulasi metode dilakukan untuk membandingkan informasi atau data yang diperoleh dengan cara teknik pengumpul data yang berbeda.

Sebagaimana dikenal bahwa dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumen.

Menurut Sugiyono (2023) terdapat dua hal utama yang dapat memengaruhi kualitas dalam memperoleh hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Oleh karena itu, dalam melakukan penelitian kuantitatif di sini harus dengan kualitas instrumen dan kualitas pengumpulan data dapat sesuai dengan validitas (alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut benar) dan realibilitas (alat ukur yang jika digunakan secara berulang terhadap subyek maka akan hasilnya akan tetap konsisten atau stabil) serta kualitas pengumpulan data yang berkenaan pada ketepatan cara-cara yang digunakan dalam mengumpulkan data. Sehingga, pada instrumen yang telah teruji validitas dan realibilitasnya belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel jika pada instrument tersebut tidak dapat digunakan dengan tepat dalam pengumpulan datanya (Sugiyono, 2023, hlm.293).