

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian Kualitatif

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Dalam penelitian ini mengenai strategi komunikasi pemasaran sucre patissier. Peneliti melakukan beberapa kegiatan seperti observasi, wawancara dan obeservasi peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan, informasi yang disampaikan oleh partisipan kemudian dikumpulkan dan dideskripsikan oleh peneliti terkait strategi pemasaran Sucre patissier Bandung dalam memasarkan produknya. Menurut sugiyono dalam buku metode penelitian kualitatif kuantitatif dan r&d, penelitian kualitatif merupakan:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti kondisi ilmiah (ekperimen) dimana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna.” (Sugiyono, 2018: 213).

Metode penelitian kualitatif menurut cresswell “berkembang dinamis melalui pertanyaan-pertanyaaan terbuka, dimana data wawancara, data observasi dan dokumentasi data audio visual diolah menggunakan analisis tekstual dan data bersifat emik (dari sudut pandang informan, gambar serta melalui interpretasi tema-tema dan pola pola.” (Creswell, 2013: 317)

3.2 Pendekatan Penelitian Tentang Studi Deskriptif Kualitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian studi deskriptif kualitatif. Kata deskriptif berasal dari bahasa Inggris, *descriptive* yang berarti bersifat menggambarkan atau melukiskan sesuatu hal. Menggambarkan atau melukiskan dalam hal ini dapat dalam arti sebenarnya (*harfiah*), yaitu berupa gambar-gambar atau foto-foto yang didapat dari data lapangan atau peneliti menjelaskannya dengan kata-kata. Pelaku atau responden yang menjadi objek dan subjek penelitian, kegiatan atau kejadian yang diteliti, dan konteks (lingkungan) tempat penelitian dilakukan dilaporkan dengan cara deskriptif sehingga pembaca memahami dengan baik laporan hasil penelitiannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif menurut (Creswell, 2013: 4) adalah:

“Proses penelitian untuk memahami yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran kompleks dan *holistic*, menganalisa kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam setting alamiah.”

Metode deskriptif kualitatif tidak jarang melahirkan apa yang disebut Seltiz, Wrightsman, dan Cook (Rahmat, 2002: 22) sebagai penelitian yang *insightful*, adalah:

“Penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Metode deskriptif kualitatif mencari teori, bukan menguji teori. Ciri lain metode deskriptif kualitatif ialah titik berat pada observasi dan suasana alamiah (*naturalistic setting*). Penelitian bertindak sebagai pengamat.”

kendati Rakhmat menyebutkan tetap metode deskriptif, penulis cenderung menyebut metode ini adalah metode deskriptif kualitatif karena uraian deskriptifnya, terlihat pula nuansa kualitatif walau peneliti tidak sepenuhnya menjadi instrument kunci penelitian, seperti halnya dalam penelitian kualitatif). Studi deskriptif kualitatif dalam penelitian ini yang sudah peneliti lakukan mengenai strategi komunikasi pemasaran *Sucre Patisserie*.

3.3 Penentuan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Sumber Data

Pemilihan informan dilakukan dengan strategi purposive. Strategi ini menghendaki informan berdasarkan pertimbangan peneliti dengan tujuan tertentu. Dijadikan informan dengan mempertimbangkan bahwa merekalah yang mengetahui informasi yang akan diteliti. Informasi dalam penelitian ini adalah bidang pemasaran *Sucre Patisserie*.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan untuk penelitian ini dengan menggabungkan tiga metode pengumpulan data kualitatif, yaitu metode wawancara, metode observasi dan metode dokumentasi. Ketiga metode tersebut peneliti gunakan karena dirasa tepat untuk penelitian ini dan mendapat data atau informasi yang lebih lengkap.

1. Metode wawancara

Menurut Berger (Kriyantono, 2007: 63-64) wawancara merupakan percakapan antara periset dengan informan. Metode wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan data secara lengkap, mendalam dan didapat langsung

dari sumbernya. Pada penelitian kualitatif metode wawancara yang biasa dilakukan adalah wawancara mendalam (*depth interview*) atau wawancara intensif. Begitu juga dengan penelitian ini yang menggunakan metode wawancara mendalam untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Wawancara mendalam adalah suatu cara untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam dan dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif. Melalui metode wawancara mendalam ini peneliti tidak dapat membatasi respon yang diberikan oleh informan, oleh karena itu peneliti melakukan wawancara secara berulang-ulang sehingga informan dapat memberikan jawaban sesuai fakta dan lengkap. Narasumber yang telah diwawancarai oleh peneliti adalah Marketing Executive yang bertugas juga sebagai Purchasing dan juga General Manager CV. Great Royale atau Sucre Patisserie, narasumber tersebut merupakan pihak yang terkait dalam proses komunikasi pemasaran Sucre Patisserie.

2. Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu metode yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian kualitatif, dimana dalam metode ini peneliti akan mengamati interaksi dan percakapan yang terjadi saat melakukan penelitian dengan subjek. Terdapat dua jenis metode observasi yaitu observasi dimana peneliti ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan oleh kelompok yang diteliti. Sedangkan observasi non-partisipan merupakan pengamatan yang dilakukan dengan peneliti yang bertindak hanya sebagai pengamat dan tidak terlibat langsung dengan apa yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan observasi

non-partisipan. Peneliti telah melakukan observasi terhadap evaluasi komunikasi pemasaran yang digunakan dan juga berkunjung kelapangan untuk mengamati proses komunikasi pemasaran yang dilakukan setiap harinya oleh Sucre Patisserie Bandung.

3. Metode Dokumentasi

Metode observasi dan wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data atau dokumen yang sudah ada sebelumnya. Pengumpulan dokumen tersebut disusun secara sistematis dan objektif. Hasil dokumentasi telah diperoleh dari kunjungan peneliti ke lapangan, dan dari pencarian berita terkait Sucre Patisserie Bandung yaitu pada media sosial akun Instagram Sucre Patisserie dan majalah bereca.

3.3.2.1 Wawancara Mendalam

Menurut (Sugiyono, 2018: 213) “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Peneliti dapat dengan bebas melakukan wawancara terhadap objek informan. Langkah-langkah umum yang digunakan peneliti dalam proses observasi dan juga wawancara adalah sebagai berikut:

1. Peneliti memasuki tempat penelitian dan melakukan pengamatan pada beberapa karyawan (staff) sucre patissier.
2. Setiap berbaur di tempat penelitian, peneliti selalu mengupayakan untuk mencatat apapun yang berhubungan dengan fokus penelitian.
3. Ditempat penelitian, peneliti juga berusaha mengenali segala sesuatu yang ada kaitannya dengan konteks penelitian ini, yakni seputar strategi komunikasi pemasaran sucre patissier.
4. Peneliti juga membuat kesepakatan dengan sejumlah informan untuk melakukan dialog atau diskusi terkait strategi komunikasi pemasaran sucre patissier.
5. Peneliti berusaha menggali selengkap mungkin informasi yang diperlukan terkait dengan fokus penelitian ini.

3.3.2.2 Teknik Observasi Lapangan

Teknik ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang tidak terbahaskan yang tidak dapat hanya dari wawasan. Menurut Denzin (Mulyana, 2017: 247).

“Pengamatan berperan serta dalam strategi lapangan yang secara simultan memadukan analisis dokumen, wawancara partisipasi dan observasi langsung sekaligus dan intropeksi dan observasi langsung sekaligus dengan intropeksi.”

Sehubungan dengan hal ini, maka dalam penelitian lapangan peneliti turut terlibat langsung kedalam aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh marketing executive dan juga general manager sucre patissier bandung.

Peneliti dalam pengumpulan data melakukan proses observasi seperti yang disarankan oleh (Creswell, 2013: 5), sebagai berikut:

1. Memasuki tempat yang akan diobservasi, hal ini membantu peneliti untuk mendapatkan banyak data dan informasi yang diperlukan.
2. Memasuki tempat penelitian secara perlahan-lahan untuk mengenali lingkungan penelitian, kemudian mencatat seperlunya.
3. Ditempat penelitian, peneliti berusaha mengenali apa dan siapa yang akan diamati, kapan dan dimana, serta berapa lama akan melakukan observasi.
4. Peneliti menempatkan diri sebagai peneliti, bukan sebagai informan atau subyek penelitian, meskipun observasi bersifat partisipan
5. Penelitian menggunakan pola pengamatan beragam guna memperoleh pemahaman serta informasi yang akurat.
6. Peneliti menggunakan alat perekam selama melakukan observasi, cara perekaman dilakukan secara tersembunyi.
7. Tidak semua hal yang direkam, tetapi peneliti mempertimbangkan apa saja yang akan direkam,
8. Peneliti tidak melakukan intervensi terhadap partisipan, tetapi cenderung pasif dan membiarkan partisipan yang mengungkapkan perspektif sendiri secara lepas dan bebas.
9. Setelah selesai observasi, peneliti segera keluar dari lapangan kemudian menyusun hasil observasi supaya tidak lupa.

Teknik diatas dilakukan sepanjang observasi, baik pada awal observasi maupun pada observasi lanjutan dengan sejumlah informan. Teknik ini digunakan peneliti sebagai alat pengumpulan data selain wawancara mendalam.

3.3.2.3 Proses Pendekatan Terhadap Informan

Proses pendekatan terhadap informan dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pendekatan Struktural, dimana peneliti melakukan kontak dengan Marketing Eksekutif yang khusus menangani pemasaran Sucre Patissier guna meminta izin dan kesediannya untuk diteliti, berdasarkan pendekatan struktural ini peneliti, mendapatkan nama pemilik dan general manager Sucre patissier.
2. Pendekatan scara personal (*rapport*), dimana peneliti berkenalan dengan bidang pemasaran dan general manager.

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antarkajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya (Spradley). Artinya, “semua analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti”. (Gunawan, 2013: 216)

Sementara itu, Bogdan & Biklen (2007) menyatakan bahwa:

“analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan”. (Gunawan, 2013: 216)

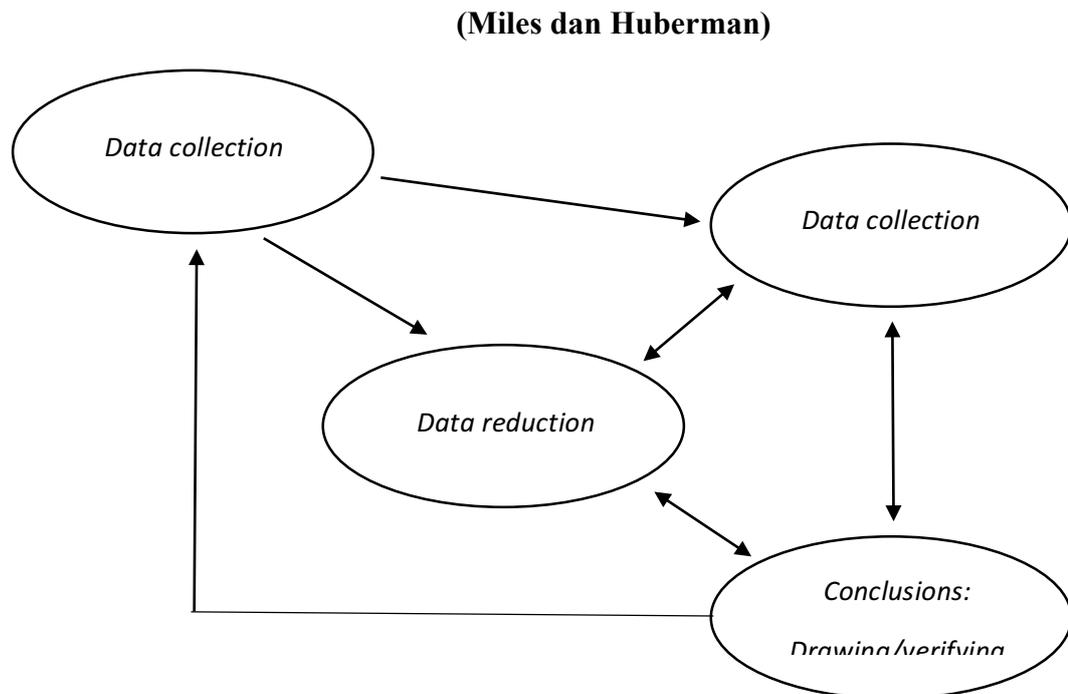
Teknik pengumpulan data dan analisis data pada praktiknya tidak secara mudah dipisahkan. Kedua kegiatan tersebut berjalan serempak. Artinya, analisis data memang seharusnya dikerjakan bersamaan dengan pengumpulan data, dan kemudian dilanjutkan setelah pengumpulan data selesai dikerjakan. Analisis data mencakup kegiatan dengan data, mengorganisasikannya, memilih, dan mengaturnya ke dalam unit-unit, mensintesiskannya, mencari pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan dipaparkan kepada orang lain sebagai pembaca laporan penelitian.

Miles & Huberman (1992) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

“(1) reduksi data (*data reduction*); (2) paparan data (*data display*); dan (3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*). Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses

pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.' (Gunawan, 2013: 211)

Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif



Sumber: (Gunawan, 2013: 211)

Menurut (Gunawan, 2013: 92), mereduksi data merupakan:

“Kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal, dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna yang tersembunyi di balik pola dan data yang tampak.”

Data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah memaparkan data, menurut Miles dan Huberman:

“Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya Peñarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus

dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja.” (Gunawan, 2013: 211)

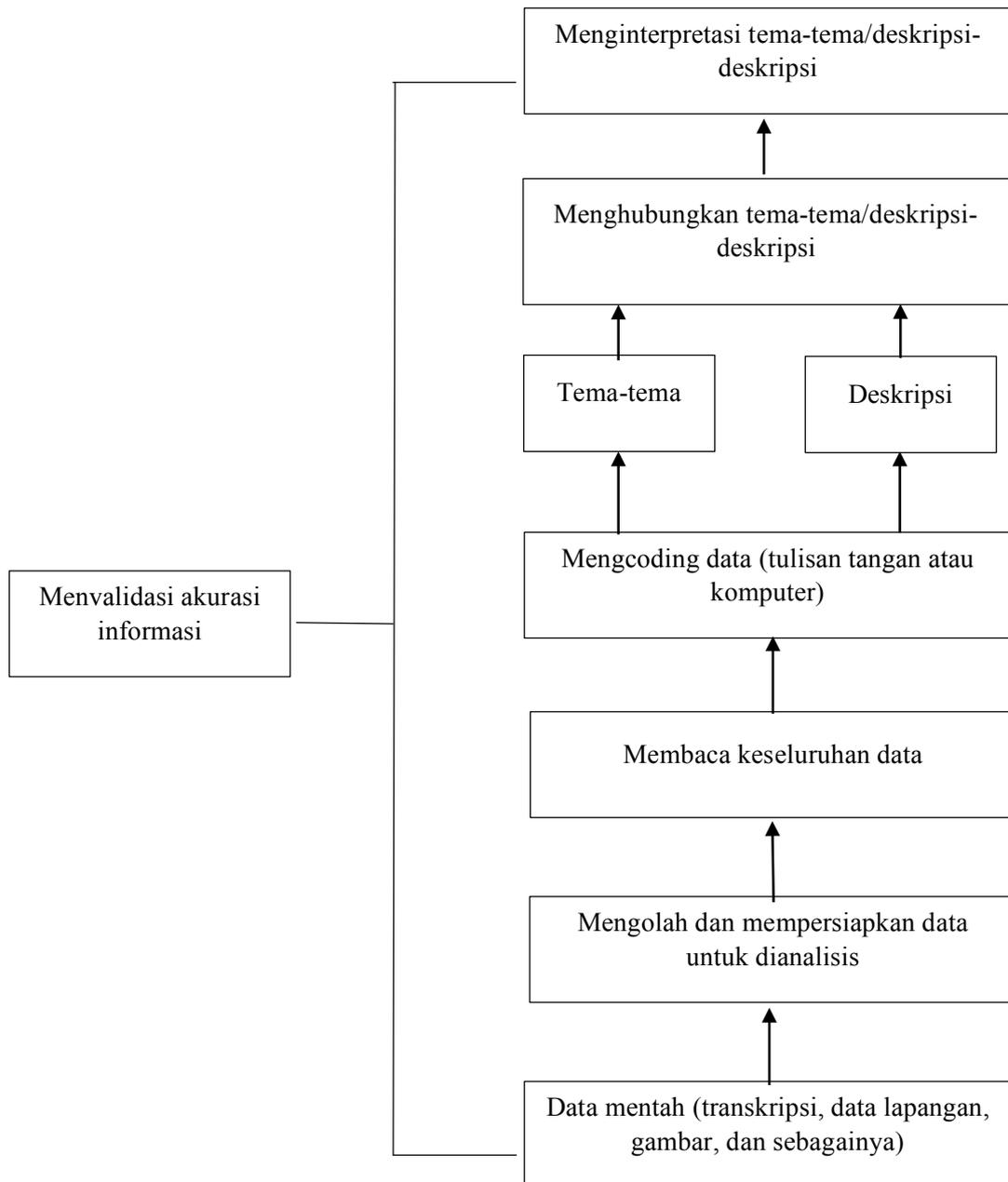
Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Berdasarkan analisis *interactive model*, kegiatan pengumpulan data, reduksi data, paparan data, dan Penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan proses siklus dan interaktif. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan terus menerus. Reduksi data, penyajian data, dan Penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling menyusul.

3.5 Unit Analisis Data

Proses analisis data secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Untuk itu, peneliti perlu mempersiapkan data tersebut untuk dianalisis, melakukan analisis-analisis yang berbeda, memperdalam pemahaman data tersebut (sejumlah peneliti kualitatif lebih suka membayangkan tugas ini layaknya menguliti lapisan bawang), menyajikan data, dan membuat interpretasi makna yang lebih luas akan data tersebut. Ada sejumlah proses umum yang bisa dijelaskan oleh peneliti dalam proposal mereka untuk menggambarkan keseluruhan aktivitas analisis data ini.

Analisis data menurut Rossman dan Rallis (1998) deskripsikan berikut ini:

1. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Maksud saya, analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersama-sama. Ketika wawancara berlangsung, misalnya, peneliti sambil lalu melakukan analisis terhadap data-data yang baru saja diperoleh dari hasil wawancara ini, menulis catatan-catatan kecil yang dapat dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir, dan memikirkan susunan laporan akhir.
2. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum, dan analisis informasi dari para partisipan.
3. Analisis data kualitatif yang dilaporkan dalam artikel-artikel jurnal dan buku-buku ilmiah sering kali menjadi model analisis yang umum digunakan. Dalam model analisis tersebut, peneliti mengumpulkan data kualitatif, menganalisisnya berdasarkan tema-tema atau perspektif-perspektif tertentu, dan melaporkan 4-5 tema. Meski demikian, saat ini tidak sedikit peneliti kualitatif yang berusaha melampaui model analisis yang sudah lazim tersebut dengan menyajikan prosedur-prosedur yang lebih detail dalam setiap strategi penelitiannya. (Creswell, 2013: 274-275)

Gambar 3.2 Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif

Sumber: (Creswell, 2013: 277)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis dan kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1982) yang dikutip (Moleong, 2005) merupakan upaya “mengorganisaikan data, memilah milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, dan memutuskan apa yang didapat diceritakan kepada oranglain”.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahap-tahap berikut:

Tahap I : Mentranskripsikan Data

Pada tahap ini dilakukan pengalihan data rekaman kedalam bentuk skripsi dan menerjemahkan hasil transkripsi.

Tahap II : Kategorisasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan klasifikasi data berdasarkan item-item masalah yang diamati dan diteliti, kemudian melakukan kategorisasi data sekunder dan data lapangan. Selanjutnya menghubungkan sekumpulan data dengan tujuan mendapatkan makna yang relevan.

Tahap III : Verifikasi

Pada tahap ini data dicek kembali untuk mendapatkan akurasi dan validitas data sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

Sejumlah data, terutama data yang berhubungan dengan gambaran stretegi komunikasi pemasaran sucre patissier.

Tahap IV : Interpretasi dan Deskripsi

Pada tahap ini data yang telah diverifikasi diinterpretasikan dan dideskripsikan. Peneliti berusaha mengkoneksikan sejumlah data

untuk mendapatkan makna dari hubungan data tersebut. Peneliti menetapkan pola dan menemukan korespondensi antara dua atau lebih kategori data.

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan objektivitas data, (Creswell, 2013: 285-286), yaitu:

1. Validitas merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Guna mengatasi penyimpangan dalam menggali, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi data baik dari segi sumber data maupun triangulasi metode yaitu:

- a. Triangulasi Data:

Data yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan diperiksa kembali bersama-sama dengan informan. Langkah ini memungkinkan dilihat kembali akan kebenaran informasi yang dikumpulkan selain itu, juga dilakukan *cross check* data kepada narasumber lain yang dianggap paham terhadap masalah yang diteliti.

b. Triangulasi Metode:

Mencocokkan informasi yang diperoleh dari satu teknik pengumpulan data (wawancara mendalam) dengan teknik observasi berperan serta. Penggunaan teori aplikatif juga merupakan atau bisa dianggap sebagai triangulasi metode.

2. Reliabilitas mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain (dan) untuk proyek-proyek yang berbeda.
3. Objektivitas (konfirmasiabilitas) dilakukan untuk menunjukkan adanya konsistensi atau memberi hasil yang konsisten atau kesamaan hasil dalam penelitian

3.8 Operasionalisasi Parameter

Peneliti menyusun operasionalisasi parameter sebagai panduan untuk mempermudah proses penelitian, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Parameter

Konsep	Dimensi	Parameter	Sumber Data
Strategi Komunikasi pemasaran Sucre Patissier	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keragaman 2. Kualitas 3. Desain 4. Merek 5. Kemasan 6. Pelayanan 7. Pengembalian 	Marketing, General Manager, dan Co-owner sucre Patissier Bandung
	Harga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga Umum 2. Harga Patnership 	Marketing, General Manager, dan Co-owner sucre Patissier Bandung
	Promosi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi Penjualan 2. Periklanan 3. Tenaga Penjual 4. Hubungan Masyarakat 5. Pemasaran Langsung 	Marketing, General Manager, dan Co-owner sucre Patissier Bandung
	Tempat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pilihan Lokasi 	Marketing, General Manager, dan Co-owner sucre Patissier Bandung

Sumber : Data Hasil Peneliti 2020

3.9 Kategorisasi

Kategorisasi terdiri atas fungsi dan prinsip kategorisasi, dan langkah-langkah kategorisasi. Menurut (Suwandi, 2008: 20) yaitu Kategorisasi berarti penyusunan kategori, Kategori itu sendiri berupa seperangkat tema yang disusun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat, atau kriteria tertentu.

Dalam tahapan-tahapan penelitian adalah: “pengolahan data bersifat dinamis yang dilakukan pada saat pengumpulan data. Data yang diperoleh dari sumber data dianalisis demi konsistensi dan keteraturan yang disusun berdasarkan kategori informan yaitu: (1) Profil informan, (2) Usia, (3) Jenis kelamin, (4) Tingkat pendidikan, dan lain-lain. Dalam keseluruhan penelitian ini, pengolahan data berlangsung secara induktif, ggeneratif, konstruktif, dan subjektif.” (Alwasilah, 2012: 117)

3.9.1 Akses Informan

Informan merupakan kunci dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk penelitian, dengan demikian perlunya akses untuk mendapatkan informasi terhadap informan. Cara yang dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan akses terhadap informan, akses terhadap informasi yang dilakukan oleh peneliti melalui sosial media whatsapp dan memberi kesan yang tidak sengaja, sehingga peneliti dapat mengetahui realitas dalam menyampaikan informasi.

Akses kepada informan menjadi pintu gerbangnya peneliti masuk pada dunia yang dialami informan. Penting untuk diperhatikan bagaimana peneliti mendapatkan akses kepada informan. Akses dapat melalui perkenalan langsung, diperkenalkan, atau karena bertemu tidak sengaja di lokasi penelitian.”

3.9.2 Profil Informan

Narasumber yang telah terjaring berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, profilnya di jelaskan sebagai berikut:

1. Informan 1

Nama : Ilham Pamungkas
Usia : 24 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Status : Belum Menikah
Pendidikan : SMK

2. Informan 2

Nama : Trifena Loren
Usia : 29 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Belum Menikah
Pendidikan : S1

3. Informan 2

Nama : Vina Angelina
Usia : 27 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Menikah
Pendidikan : S1

Tabel 3.2 Profil Informan

No	Nama Informan	Keterangan
1	Ilham Pamungkas	Informan 1
2	Trifena Loren	Informan 2
3	Vina Angelina	Informan 3

Sumber Data Hasil Penelitian 2020

3.9.3 Rekapitulasi Informan

Berdasarkan data yang didapat terhadap informan, guna mempermudah dalam identitas informan, penelitian merekapitulasi data informan yaitu berdasarkan usia informan, jenis kelamin informan, status informan, dan posisi jabatan informan membagi kedalam beberapa kriteria yaitu dari :

3.9.4 Usia Informan

Data informasi berdasarkan usia informasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Data Informan Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	20-30	3
2	40-45	-

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

3.9.5 Jenis Kelamin Informan

Data informan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Usia	Jumlah
1	Perempuan	2
2	Laki-laki	1
Jumlah total		3

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan data tersebut bahwa informan berdasarkan jenis kelamin sebanyak 2 Orang, jenis kelamin perempuan 2 orang dan jenis kelamin laki-laki 0

3.9.6 Posisi jabatan Informan

Tabel 3.5 Data Informan Berdasarkan Jabatan

No	Nama Informan	Jabatan
1	Ilham Pamungkas	Marketing Executive
2	Trifena Loren	General Manager
3	Vina Angelina	Co-owner

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020

3.9.7 Deskripsi Informan

1. Profil Infoman 1

Ilham pamungkas merupakan marketing eksekutif sucre patissier Bandung sejak mei 2018 sampai saat ini. Sebelum menjadi marketing eksekutif ilham sebagai operator di bank BRI. Pria kelahiran Bandung 1996 tersebut lulusan dari SMKN 14 Bandung jurusan multimedia. Menjadi

marketing adalah satu profesi yang sangat membanggakan karena menjadi pusat pendapatan perusahaan.

2. Profil Informan 2

Trifena Loren merupakan general manager sucre patissier Bandung terhitung dari oktober 2015 sampai saat ini. Sebelum menjadi GM di sucre patissier beliau merupakan *F&B Coordinator* di Sheraton Hotel & Towers Bandung. Perempuan kelahiran Bandung 1990 ini merupakan lulusan dari jinan university Guanzhou, RIC dengan jurusan Chinnese Language Literatur & Business. Beliau merupakan kunci dari berkembang pesatnya sucre patissier dalam hal bisnis, pemasaran dan operational internal maupun eksternal.

3. Profil Informan 3

Vina Angelina merupakan pemilik sucre patissier. Beliau merupakan lulusan dari Billy Blue College of Design, Sydney, Australia jurusan Graphic Design. Saat ini beliau selain pemilik juga sebagai graphic design sucre patissier dan juga membantu dalam keberlangsungan manajemen operasional.

3.10 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.10.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Jl Kaca-kaca wetan No. 3B, Paledang, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40261

3.10.2 Waktu penelitian

Penelitian ini direncanakan selama 4 bulan, yaitu dimulai dari november 2019 sampai dengan juli 2020, seperti terlihat pada tabel berikut:

No	Kegiatan	Penelitian Tahun 2020									
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Agu	Sep	Okt
1	Observasi Awal	X	X								
2	Penyusunan Proposal Skripsi	X	X	X							
3	Bimbingan Proposal Skripsi	X	X			X	X				
4	Seminar Usulan Proposal Skripsi						X				
5	Perbaikan Proposal Skripsi	X	X								
6	Pelaksanaan Penelitian					X	X	X			
7	Analisis Data		X						X		
8	Penelitian Laporan						X	X	X		
9	Konsultasi Skripsi					X	X	X	X		
10	Ujian Naskah Skripsi									X	
11	Ujian Sidang Skripsi										X
12	Perbaikan Skripsi										X

Tabel 3.6 Jadwal Penelitian

Sumber: Data Hasil Penelitian 2020