

3. METODE PENELITIAN

3.1. JENIS PENELITIAN DAN GAMBARAN POPULASI

Jenis penelitian adalah eksplorasi, karena tujuannya yaitu untuk memberikan gagasan, wawasan dan pemahaman atas situasi permasalahan yang dihadapi peneliti (Santoso dan Tjiptono, 2001:44). Riset eksplorasi bercirikan fleksibilitas dalam hal metode, karena prosedur riset formal tidak digunakan. Jarang sekali riset eksplorasi memakai kuesioner terstruktur, sampel besar dan sampling probabilitas.

3.2. DEFINISI OPERASIONAL

Penguraian definisi operasional variabel-variabel yang akan diteliti merupakan suatu cara untuk mempermudah pengukuran variabel penelitian. Selain itu juga bertujuan memberikan batasan-batasan pada obyek yang akan diteliti.

Definisi operasional variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. *Environmental:*

Lingkungan fisik dimana konsumen alami atau rasakan berhubungan produk tersebut yang meliputi:

- Gedung/kantor
- Kenyamanan kantor
- Kebersihan kantor
- Ruang tunggu
- Fasilitas kantor

b. *Sensory:*

Hal yang berhubungan, dengan apa yang dirasakan, dilihat dan didengar oleh pelanggan, serta perasaan yang berkaitan dengan psikobgis dari lingkungan pelanggan yang meliputi:

- Warna kartu
- Topografi
- Logo
- Jenis kartu

c. *Interpersonal:*

Interaksi atau hubungan antara pelanggan dengan karyawan yang meliputi:

- Keramahan karyawan
- Kompetensi karyawan
- Kemampuan karyawan membantu
- Penampilan fisik

d. *Procedural:*

Prosedur yang diterapkan oleh badan usaha untuk melayani atau berhubungan dengan pelanggan yang meliputi:

- Waktu menunggu
- Penyampaian informasi
- Pelayanan komplain
- Penjelasan akan kewajiban

e. *Deliverable:*

Segala sesuatu yang dialami pelanggan pada saat mendapatkan pelayanan bahkan pada hal yang bersifat *temporarily* atau mendukung yang meliputi:

- Kemudahan membayar
- Dapat digunakan di berbagai tempat
- Pelayanan ekstra

f. *Informational:*

Segala sesuatu informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, sampai dengan hal sederhana yang meliputi:

- Informasi fasilitas yang disediakan
- Informasi tempat-tempat pembayaran
- Informasi tentang hal-hal lain yang diperlukan

g. *Financial:*

Segala sesuatu yang dibayar atau dikorbankan oleh pelanggan untuk mendapatkan produk kartu kredit yang meliputi:

- Beban bunga
- Iuran tahunan
- Jangka waktu pembayaran
- Limit yang ditentukan

3.3. TEKNIK PENARIKAN SAMPEL

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang dapat kita gunakan untuk membuat kesimpulan (Cooper Emory, 1996 : 214).

Sampel dipilih secara tidak acak (*metode non-random sampling*), anggota sample yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dan harus representative (Santoso dan Tjiptono, 2001:90). Teknik penarikan sample dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, *Purposive Sampling* merupakan teknik *non probability sampling* yang memilih orang-orang yang terseleksi oleh peneliti berdasarkan ciri-ciri khusus yaitu pengguna yang masih memiliki dan menggunakan kartu kredit Citibank, LippoBank atau Bank Niaga.

Untuk pengolahan data, penulis menggunakan 7 responden yang terdiri dari pengguna kartu kredit Citibank *platinum card*, Citibank *gold card*, dan Citibank *silver card*, Lippo Bank *gold card* dan Lippo bank *silver card*, Niaga bank *gold card* dan Niaga bank *silver card*, yang digunakan sebagai sample penelitian dimana responden akan diminta untuk diwawancarai guna mengungkap jawaban-jawaban yang rinci dan mendalam.

3.4. SUMBER PENGUMPULAN DATA

3.4.1. Sumber Data

- a. Data primer (*primary data*) adalah data yang dikumpulkan langsung melalui obyeknya (sumber utama) dengan melakukan wawancara yang ekstensif yang relatif dengan daftar apa yang akan ditanyakan. Daftar pertanyaan dibuat sedemikian rupa sehingga obyektivitasnya atau tujuannya menjadi jelas bagi pihak responden.

- b. Data sekunder (*secondary data*) adalah referensi yang diperoleh dari internet yaitu data perkembangan kartu kredit di Indonesia.

3.4.2. Prosedur Penelitian

1. Melakukan studi kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam buku yang dipakai untuk membuat landasan bagi perumusan hipotesis, penyusunan daftar, penyusunan daftar pertanyaan atau kuesioner dan pembahasan teoritis. Penulis juga membaca beberapa artikel yang relevan dari jurnal-jurnal ilmiah dan buku-buku lain yang berkaitan dengan materi.

2. Studi lapangan

Studi lapangan merupakan penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data yang sebenarnya. Penelitian ini meliputi melakukan wawancara dengan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada 7 pengguna kartu kredit di Surabaya.

3. Melakukan *in-depth interview*.

Wawancara secara mendalam yang dilakukan untuk mempermudah penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan dari responden berdasarkan pengalaman dalam menggunakan kartu kredit.

3.5. METODE DAN TEKNIK ANALISADATA

Metode pengumpulan data yang dipakai berupa *in-depth interview*. *In-depth interview* yaitu wawancara ekstensif yang relatif tidak terstruktur, di mana pewawancara menanyakan banyak pertanyaan dan berusaha mengungkap jawaban-jawaban yang rinci dan mendalam (Santoso dan Tjiptono, 2001:43).

Tipe pertanyaan dalam kuesioner dalam penelitian ini adalah terbuka (*open ended*) dan tertutup (*close ended*). Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sedangkan pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia (Sugiyono, 2002:136).

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif yang memfokus pada analisis pemahaman dan pemaknaan. Metode kualitatif berupaya menelaah esensi, dan mencari makna apa yang menjadi daya tarik kartu kredit dilihat dari aspek *Environmental, Sensory, Interpersonal, Procedural, Deliverable, Informational, Financial* di Surabaya.

Tujuh responden yang terdiri dari pengguna kartu kredit Citibank *platinum card*, Citibank *gold card*, dan Citibank *silver card*, Lippo Bank *gold card* dan Lippo bank *silver card*, Niaga bank *gold card* dan Niaga bank *silver card* ditetapkan sebagai sampel yang terpilih secara *purposive*.