

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian tentang *Perencanaan Integrated Marketing Communication* pada Aplikasi Mvicall menggunakan paradigma Post - Positivisme, Dimana peneliti ingin memahami dari perencanaan Integrated Marketing Communication dalam meningkatkan jumlah downloader. Guba (1990) menjelaskan Postpositivisme mempunyai ciri utama sebagai suatu modifikasi dari Positivisme. Melihat banyaknya kekurangan pada Positivisme menyebabkan para pendukung Postpositivisme berupaya memperkecil kelemahan tersebut dan menyesuaikannya. Prediksi dan kontrol tetap menjadi tujuan dari Postpositivisme.

Pandangan Guba, Denzin dan Lincoln dapat disimpulkan bahwa Postpositivisme adalah aliran yang ingin memperbaiki kelemahan pada Positivisme. Satu sisi Postpositivisme sependapat dengan Positivisme bahwa realitas itu memang nyata ada sesuai hukum alam. Tetapi pada sisi lain Postpositivisme berpendapat manusia tidak mungkin mendapatkan kebenaran dari realitas apabila peneliti membuat jarak dengan realitas atau tidak terlibat secara langsung dengan realitas. Hubungan antara peneliti dengan realitas harus bersifat interaktif, untuk itu perlu menggunakan prinsip triangulasi yaitu penggunaan bermacam-macam metode, sumber data, data, dan lain-lain.(Walidin,2017).

Selanjutnya menurut Guba. sistem keyakinan dasar pada peneliti Postpositivisme adalah sebagai berikut:

- 1) Asumsi ontologi: Realis kritis , artinya realitas itu memang ada, tetapi tidak akan pernah dapat dipahami sepenuhnya. Realitas diatur oleh hukum-hukum alam yang tidak dipahami secara sempurna.
- 2) Asumsi epistemologi: Objektivis modifikasi, artinya objektivitas tetap merupakan pengaturan (regulator) yang ideal, namun objektivitas hanya dapat diperkirakan dengan penekanan khusus pada penjaga eksternal, seperti tradisi dan komunitas yang kritis.
- 3) Asumsi metodologi: Eksperimental/ manipulatif yang dimodifikasi, maksudnya menekankan sifat ganda yang kritis.

Memperbaiki ketidakseimbangan dengan melakukan penelitian dalam latar yang alamiah, yang lebih banyak menggunakan metode-metode kualitatif, lebih tergantung pada teori-grounded (grounded-theory) dan memperlihatkan upaya (reintroducing) penemuan dalam proses penelitian.

Postpositivisme dilakukan untuk menganalisis penelitian kualitatif ini. Ini dilakukan agar peneliti dapat memverifikasi suatu temuan melalui berbagai macam metode.

3.2. Metode Penelitian

Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2017), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Dimana pada penelitian kualitatif ini, peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis

Sedangkan (Maleong, 2012) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian alamiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dan fenomena yang diteliti.

1. Strategi Penelitian

Strategi penelitian merupakan satu cara untuk mengumpulkan data yang menjadi objek, subjek, variabel, serta masalah yang diteliti agar data terarah pada tujuan yang ingin dicapai. (Sukmadinata, 2009). Menurut Best dalam Hamid (2011) penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya.

Jenis penelitian ini memakai deskriptif kualitatif, yakni suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah

terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya (Kriyantono, 2010). Sedangkan menurut Moleong (2010) dengan menggunakan metode deskriptif berarti peneliti menganalisa data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

3.3. Informan / Unit Analisis

Informan Penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam (Afrizal, 2016). Informan yang peneliti pilih merupakan informan dari PT. Sinergi Bestama Indonesia yang berjabat sebagai Project manager dan Marketing Communication. Pada penelitian ini juga, peneliti memutuskan untuk menggunakan key informant sebagai kunci jawaban atas penelitian ini. Key informant adalah orang yang dijadikan sandaran untuk melakukan cross check data atau proses triangulasi sumber. Penetapan subjek penelitian atau informan harus mempertimbangkan berbagai aspek, diantaranya (Muktar, 2013).

- a. Mereka yang paham mengenai masalah dan penelitian yang dilakukan
- b. Mereka yang mengerti tentang situasi sosial yang menjadi lokasi penelitian
- c. Mereka yang tidak berada dalam konflik dengan teman seumur, bawah, dan atasan.
- d. Mereka yang mau berbagi informasi, ilmu, dan pengetahuan.
- e. Mereka yang bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang diberikan.
- f. Mereka orang yang kredibel, acceptable, dan dipercaya.

Dalam penelitian kualitatif ini yang menjadi bahan pertimbangan utama yaitu pemilihan informan pertama yang merupakan hal sangat utama sehingga harus dilakukan secara bijak (Afrizal, 2016).

Peneliti menggunakan Teknik pemilihan informan menggunakan Purposive Sampling. Menurut Sugiyono (2012), *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. Agar dapat mendapatkan data yang sesuai dan data yang akurat yang dibutuhkan oleh peneliti, peneliti memilih dua informan yang tepat di dalam perusahaan. kemudian peneliti memilih informan eksternal yaitu kostumer Mvicall untuk evaluasi yang termasuk dalam perencanaan IMC yang dilakukan Mvicall. Dalam pemilihan informan menggunakan Teknik Purposive Sampling ini, peneliti memilih informan sebagai berikut :

1. Abhimantara Rasyid, sebagai Project Manager Mvicall
2. Eko Priyandono, sebagai Campaign Digital Mvicall
3. Ninda Annisa sebagai Kostumer Mvicall

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Menurut Darmadi (2013), Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Pada penelitian ini, pengumpulan data dibagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder. Dalam penelitian, data adalah informasi-informasi yang dikatakan oleh manusia, dimana manusia tersebut menjadi subyek penelitian, hasil observasi, fakta-fakta, hasil wawancara, dokumen yang sesuai dengan fokus penelitian. Sumber data adalah subyek darimana data dapat diperoleh. Data dalam penelitian ini menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data,

sedangkan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.(Sugiyono, 2016).

1. Pengumpulan Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari obyek yang diteliti baik pribadi maupun dari organisasi yang mengolah data untuk keperluan penelitian, seperti melakukan wawancara langsung dengan pihak yang terlibat dalam penelitian.

Pengumpulan data primer yaitu Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Sumber data ini bisa responden atau subjek riset, dari hasil pengisian kuesioner, wawancara, observasi. (Kriyantono, 2006).

Teknik pengumpulan data yang tepat, diharapkan dapat mempermudah peneliti dalam memperoleh data yang valid dan informasi yang diperlukan dapat saling melengkapi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, yaitu sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dua orang atau lebih dengan cara bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi-informasi yang diberikan oleh pemberi informasi. Menurut Esteborg dalam buku Sugiyono (2016) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu . Tujuan dari wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi dan bukan untuk merubah ataupun mempengaruhi pendapat dari responden. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang mengarah pada kedalaman informasi, serta dilakukan secara semi struktur. Peneliti memberikan pertanyaan secara terbuka namun tidak terlepas dari interview guide.

Teknik wawancara menurut Esteborg dalam buku Sugiyono (2016) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, semi

terstruktur dan tidak terstruktur. Beberapa wawancara tersebut yaitu sebagai berikut :

1). Wawancara Terstruktur (Structured Interview)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, jika peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

2). Wawancara Semiterstruktur (Semistructure Interview)

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-depth interview, karena dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dengan cara pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

3). Wawancara Tidak Terstruktur (Unstructured Interview)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dengan cara peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Ditinjau dari segi bentuk pertanyaan yang digunakan, wawancara dibedakan menjadi tiga macam, yaitu:

1. Wawancara Terbuka

ialah wawancara yang menggunakan kuesioner terbuka, kuesioner yang memberikan keleluasan bagi responden untuk memberikan jawaban dengan bebas tanpa dibatasi oleh alternatif jawab yang ditentukan,

2. Wawancara Tertutup

ialah wawancara yang menggunakan kuesioner tertutup dengan alternatif jawabannya yang telah disediakan, sehingga responden tidak mungkin memberikan jawaban lain

3. Wawancara Setengah Tertutup

ialah kuesioner yang memberikan kesempatan kepada responden untuk mengemukakan jawaban lain atau keterangan tambahan di samping alternatif jawab yang telah disediakan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan teknik wawancara Semiterstruktur dengan bentuk pertanyaan terbuka sebagai salah satu teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, dimana dalam pelaksanaan wawancara semi terstruktur pelaksanaannya lebih bebas jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara semi terstruktur ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan idenya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan komunikasi langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terbuka, sehingga informasi yang diperoleh semakin lengkap dan mendalam serta berkaitan dengan masalah yang diteliti. Wawancara ini dilakukan dengan alat perekam. Ketika wawancara dilaksanakan peneliti juga mencatat hal-hal pokok, dilanjutkan dengan pencatatan yang lebih lengkap dan rinci setelah wawancara selesai. Wawancara dalam penelitian ini, dilakukan terhadap Project Manager Mvicall, Campaign digital Mvicall dan kostumer Mvicall.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini menggunakan data dari penggunaan *Integrated Marketing Communication* pada aplikasi Mvicall. Data sekunder dapat diperoleh dengan membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber pada literatur dan buku-buku perpustakaan atau data-data dari koperasi.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. (Kriyantono, 2008) Data sekunder biasanya digunakan sebagai data

pendukung dari data primer, jika data primer yang didapat dirasa kurang. Berdasarkan buku Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, kegunaan data sekunder adalah berikut (Ardianto, 2011) :

- a. Pemahaman Masalah
- b. Penjelasan masalah
- c. Formulasi Alternative penyelesaian masalah yang layak
- d. Solusi masalah

Pada penelitian ini penulis juga menggunakan data sekunder yang berasal dari jurnal-jurnal penelitian terdahulu serta buku-buku. Jurnal dan buku – buku yang digunakan yaitu yang jurnal dan buku yang berkaitan dengan Integrated Marketing Communication, Komunikasi Pemasaran, Bauran pemasaran dan Strategi Pemasaran.

3.5. Metode Pengujian Data

Pengujian data atau keabsahan data atau trustworthiness dilakukan untuk mengkonfirmasi hasil informasi yang diperoleh dalam penelitian. Menurut (Cresswell, 2014) terdapat beberapa cara dalam pengujian data yaitu reliabilitas, validitas, dan generalisasi. Validitas merupakan keakuratan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Uji keabsahan data dalam kualitatif menggunakan empat kriteria yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014), yang terdiri dari Kepercayaan (*credibility*), Keteralihan (*transferability*), Kebergantungan (*dependability*) dan Kepastian/dapat dikonfirmasi (*confirmability*). Empat kriteria keabsahan data yaitu sebagai berikut:

1. Kepercayaan (*credibility*)

Penetapan criteria derajat kredibilitas pada dasarnya validitas internal pada penelitian kualitatif. Kriteria ini berfungsi melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada

kenyataan yang diteliti. Untuk memperoleh data yang sah dalam penelitian ini, peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, analisis kasus negatif, teknik triangulasi, menggunakan bahan referensi dan menggunakan Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.

Wiersman dalam Sugiyono (2009), mengemukakan triangulasi adalah teknik pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik adalah menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama, tetapi dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu adalah menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama, dengan waktu yang berbeda.

2. Keteralihan (*transferability*)

Keteralihan (*transferability*), pada dasarnya merupakan validitas eksternal pada penelitian kualitatif. Dapat terpenuhi dengan memberikan deskripsi secara rinci dan mendalam tentang hasil dan konteks penelitian. Keteralihan bergantung pada kesamaan konsep antar konteks pengirim dan penerima. Tujuan dari keteralihan ini agar orang lain dapat memahami hasil penelitian, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

3. Kebergantungan/reliabilitas (*dependability*)

Dependability dalam penelitian kualitatif disebut reliabilitas. Suatu penelitian dikatakan *dependability* apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

4. Kepastian/dapat dikonfirmasi (*confirmability*)

Pengujian *confirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif apabila hasil penelitian disepakati oleh banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara

bersamaan. Uji confirmability adalah menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Apabila hasil penelitian yang dilakukan merupakan fungsi dan proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability. Uji kepastian dapat diperoleh dengan cara mencari persetujuan beberapa orang termasuk dosen pembimbing terhadap pandangan, pendapat tentang hal-hal yang berhubungan dengan fokus penelitian, dalam hal ini adalah data-data yang diperlukan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji keabsahan *Confirmability*. Karena peneliti ingin menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. hal ini dilihat juga dari pandangan atau pendapat dari informan mengenai hal - hal yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang.

3.6. Metode Analisis Data

Data-data yang diperoleh peneliti, dikumpulkan kemudian diolah untuk dianalisis.. Sebelum melakukan analisis, tahap pertama yang harus dilakukan adalah pengumpulan data. Saat turun lapangan, peneliti mencari informasi sebanyak-banyaknya terkait fokus penelitian melalui informan sebagai data primer, juga melalui studi literatur sebagai data pelengkap. Sebelum turun ke lapangan untuk melakukan wawancara dengan informan, peneliti terlebih dahulu menyiapkan pedoman wawancara sebagai acuan dalam menggali informasi para informan (Craswell, 2010).

Dalam prosesnya, terdapat tiga macam atau jenis proses analisis data (*coding*), yaitu *Open Coding*, *Axial Coding*, dan *Selective Coding*. Menurut Strauss dan Corbin (1990), ketiga macam *coding* tersebut harus dilakukan secara simultan dalam penelitian. *Coding* sendiri merupakan teknik analisis yang bertujuan untuk merinci, menyusun konsep, dan membahas kembali semuanya dengan cara yang baru. Proses peng-coding-an merupakan proses di mana teori dibangun dari data, dan membangun konsep atau konseptualisasi juga salah satu tujuan dari proses *coding* tersebut. Berikut ketiga macam atau jenis tahapan tersebut :

1. *Open Coding*: adalah proses merinci, menguji, membandingkan, konseptualisasi, dan melakukan kategorisasi data (*The process of breaking down, examining, comparing, conceptualizing, and categorizing data*).

2. *Axial Coding*: merupakan suatu perangkat prosedur yang dimana data tersebut dikumpulkan kembali dengan cara yang baru setelah *open coding*, dengan membuat kaitan antara kategori-kategori. Ini dilakukan dengan memanfaatkan landasan berpikir (paradigma) coding yang meliputi kondisi-kondisi, konteks-konteks, aksi strategi-strategi interaksi dan konsekuensi-konsekuensi. (*Axial Coding: A set of procedures where by data are put back together in new ways after open coding, by making connections between categories. This is done by utilizing a coding paradigm involving conditions, context, action/interactional strategies and consequences-consequences*).

3. *Selective coding*: adalah tahap terakhir dimana peneliti menyeleksi kategori yang paling mendasar, secara sistematis menghubungkannya dengan kategori lain dan memvalidasikan hubungan tersebut (Craswell, 2010).

Coding dapat membantu proses pengelolaan, pemecahan, dan pengelompokan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan. Selain itu juga dapat membantu peneliti dalam membenarkan teori yang digunakan pada tinjauan pustaka ataupun membuat konsep atau teori baru dari penelitian ini. Hal tersebut juga dapat memudahkan para pembaca penelitian ini dalam memahami penelitian ini saat membaca hasil wawancara dan hasil pembahasan.

Creswell (2014) menjabarkan lebih terperinci mengenai langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

- a. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis.

Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, mengetik data lapangan dan menyusun data tersebut ke dalam jenis yang berbeda yang dikategorikan pada sumber informasi yang sesuai.

- b. Membaca keseluruhan data. Dengan membaca general sense atas informasi yang peneliti telah peroleh.

- c. Menganalisis lebih terperinci dengan mend-coding hasil data. Coding data merupakan proses mengolah informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum

memaknainya. Dalam proses coding, penulis mengkombinasikan kode-kode berdasarkan informasi yang telah diperoleh dan proses coding dalam penelitian ini adalah mencocokkan kode-kode yang muncul selama proses analisis data dengan penelitian

d. Menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting, orang, kategori, dan tema yang akan dianalisa. Pada langkah ini, peneliti akan membuat kode-kode untuk mendeskripsikan semua informasi kemudian menganalisisnya.

e. Menunjukkan deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam laporan kualitatif. Pendekatan naratif ini meliputi pembahasan mengenai kronologis peristiwa, tema tertentu, atau hubungan antar tema.

f. Langkah terakhir adalah dengan menginterpretasi atau memaknai data. Langkah ini akan membantu peneliti dalam menemukan pokok dari suatu gagasan. Penelitian ini menggunakan proses analisis data yang dikemukakan oleh Creswell. Mulai dari mengolah data, membaca keseluruhan data, menganalisis data, menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan; setting, tema, orang, dan kategori-kategorinya, hingga yang terakhir menginterpretasikan sebuah data.

3.7 Keterbatasan Penelitian

1. Pemilihan informan tambahan hanya pada satu informan saja yaitu konsumen yang memakai aplikasi Mvicall. Tidak mewawancarai lebih dari satu konsumen.

2. Pada wawancara, peneliti tidak melakukan observasi, hanya berfokus pada wawancara mendalam Bersama informan.