

IV. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

4.4 Perumusan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian :

- Untuk menjelaskan tujuan akhir yang akan dicapai oleh peneliti setelah penelitian selesai dilakukan
- Untuk memberikan gambaran yang tegas tentang sasaran dan ruang lingkup penelitian

Teknik merumuskan tujuan penelitian :

- Singkat dan spesifik
- Diarahkan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan

Contoh :

- **Judul :** Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Percetakan Brangkal
Perumusan Masalah : Bagaimana Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Percetakan Brangkal?
Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Percetakan Brangkal

IV. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

Manfaat Penelitian :

- Untuk menjelaskan manfaat/kontribusi yang akan diperoleh dari hasil penelitian dan siapa pihak yang akan mendapatkan manfaat tersebut

Teknik merumuskan manfaat penelitian :

- Disebutkan secara detail siapa saja yang mendapatkan manfaat dan apa manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian
- Manfaat dapat dikaitkan dengan orientasi penelitian, apakah mempunyai kontribusi pada pengembangan dan penerapan IPTEKS, pengembangan kelembagaan/organisasi atau untuk pemecahan masalah-masalah praktis/menunjang pembangunan dsb.

IV. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

Contoh :

- **Judul :** Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Percetakan Brangkal
- Perumusan Masalah :** Bagaimana Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Percetakan Brangkal?
- Tujuan Penelitian :** Untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Percetakan Brangkal

IV. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

Manfaat Penelitian :

1. **Bagi Perusahaan.** Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, serta dapat memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *customer relationship management* terhadap Loyalitas
2. **Bagi Pelanggan Perusahaan, Penerapan CRM diharapkan dapat dimanfaatkan untuk mempermudah dan memuaskan pelanggan.**
3. **Bagi Dunia Pendidikan.** Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar sebagai sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya manajemen pemasaran
4. **Bagi Peneliti.** Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai pengaruh *CRM* dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Peneliti juga dapat menerapkan teori-teori pemasaran yang didapatkan selama di bangku kuliah dan membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi sebenarnya serta melatih kemampuan analisis dan berpikir sistematis
5. **Peneliti Lainnya.** Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna dan mudah-mudahan dapat menjadi tambahan informasi bagi pihak lainnya yang membutuhkan informasi mengenai peranan *customer relationship management* terhadap loyalitas

IV. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

4.5 Studi Pustaka/Telaah Teori

Tujuan :

- Untuk mencari teori/konsep/generalisasi yang dapat digunakan sebagai landasan teori/kerangka bagi penelitian yang akan dilakukan
- Untuk mencari metodologi yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan
- Untuk membandingkan antara fakta di lapangan dengan teori yang ada
→ *dilakukan dengan membaca sumber-sumber pustaka*

Sumber Pustaka/Bacaan :

- Sumber Acuan Umum : Buku Teks, Ensiklopedi, Monograph dll
(Sumber teori-teori dan konsep-konsep)
- Sumber Acuan Khusus : Jurnal, Buletin, Tesis, Disertasi, Majalah Ilmiah, Laporan Penelitian, Makalah Seminar, Internet dll
(Sumber generalisasi)

IV. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

Sumber Pustaka Yang Baik :

- Relevan dengan tema dan topik penelitian
- Mutakhir/Uptodate (bukan sumber pustaka yang sudah usang)
- Berbobot ilmiah

Kualitas Penelitian tidak ditentukan oleh berapa jumlah pustaka yang dipakai

Perlu diperhatikan :

- Dalam mengutip/mencuplik bahan dari sumber pustaka hendaknya memegang etika keilmiahan (mencantumkan sumber, nama pengarang, tahun, halaman dsb)
- Peneliti hendaknya menghindari praktek-praktek plagiat

Ingat : Tidak semua sumber bacaan dapat dijadikan acuan penelitian

IV. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

4.6 Perumusan Hipotesis

Hipotesis :

→ Dugaan/Kesimpulan Sementara/Kesimpulan Awal

Pengertian Hipotesis :

- Jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan)
- Kesimpulan yang sifatnya masih sementara dan perlu diuji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan)

Fungsi Hipotesis :

- Untuk memberikan batasan serta memperkecil ruang lingkup penelitian
- Untuk mempermudah pengumpulan dan pengolahan data
- Untuk mengetahui macam, jumlah dan hubungan variabel penelitian
- Untuk mengetahui variabel tak bebas yang harus di kontrol

IV. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

Hipotesis Yang Baik :

- Dirumuskan dari teori/konsep yang sudah ada, sehingga relevan dengan fakta
- Dirumuskan dalam bentuk pernyataan (statement) singkat dan sederhana
- Berlaku dalam tingkat populasi sehingga mempunyai daya ramal yang tinggi
- Mencerminkan tentang hubungan antar variabel
- Dapat diuji untuk membuktikan kebenaran/kesalahannya

Tidak Semua Penelitian Memerlukan Hipotesis :

- Penelitian Deskriptif, Eksploratif, beberapa penelitian eksperimen/tindakan dsb.

Tidak Semua Peneliti Mampu Merumuskan Hipotesis :

- Tidak adanya kerangka teori/konsep yang relevan dengan tema penelitian
- Peneliti tidak mampu menggunakan kerangka teori yang ada
- Peneliti tidak mampu menguasai metodologi penelitian yang sesuai

IV. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

Tidak Semua Hipotesis Terbukti/Dapat diterima :

- Teori sudah usang dan tidak relevan
- Alat pengumpul data untuk uji empiris tidak valid
- Data sudah usang dan tidak reliabel
- Penarikan sampel tidak tepat atau terlalu kecil
- Perumusan masalah tidak sejalan dengan teori yang mendasarinya
- Rancangan pengolahan data tidak memenuhi asumsi
- Kesalahan penafsiran atas hasil pengolahan data
- Fakta tidak sesuai dengan teori yang dipakai sebagai acuan, dll

IV. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

Sumber Hipotesis : dapat disusun/dirumuskan dari

- Telaah teori
- Fakta berdasarkan pengamatan atau pengalaman peneliti
- Dugaan dan pengetahuan Peneliti
- Hasil penelitian pendahulu/sebelumnya yang relevan

Contoh Hipotesis :

- Diduga terdapat pengaruh antara penerapan Customer Relationship Management dengan Loyalitas Pelanggan.
- Diduga Tidak ada perbedaan kecepatan pengurutan data menggunakan metode Bubble Sort dengan metode Shell
- Diduga Terdapat hubungan yang berarti antara nilai STTB SLTA dengan IP mahasiswa

Teknik Pengujian Hipotesis :

- Dengan menggunakan uji-uji statistik (uji t, uji F, uji χ^2 , uji Z dll)