

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini meneliti tentang keragaman layanan hotel apa saja yang membentuk *brand loyalty*, dan apakah klasifikasi bintang pada hotel mempengaruhi *brand loyalty*. Variabel yang akan dibahas oleh penulis adalah *brand loyalty*.

### **3.2 Jenis dan Metode Penelitian**

#### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Creswell, jenis penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral (Raco, 2018). Penelitian kualitatif merupakan suatu keinginan untuk memahami perilaku manusia. Jenis penelitian ini melihat gejala, peristiwa, fakta dan realita secara keseluruhan dalam arti melihat dan mengerti dalam konteksnya. Konteks sangat berpengaruh pada sikap, tindakan dan pengalaman manusia (Raco, 2018)

#### **3.2.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *systematic literature review*. *Systematic literature review* merupakan sebuah model untuk meringkas dan mengkritik literatur tentang topik tertentu untuk meningkatkan praktik di masa depan dan mungkin mendorong metode penelitian yang lebih tinggi (Senivongse et al., 2017). Ada pula yang mengatakan bahwa *systematic literature review* merupakan jenis *literature review* yang bersifat mengumpulkan dan menganalisis beberapa studi penelitian atau makalah melalui proses yang sistematis. Tujuan *systematic literature review* adalah untuk memberikan ringkasan lengkap dari literatur yang tersedia yang relevan dengan pertanyaan penelitian (Benito, 2016)

*Systematic literature review* akan mengatasi suatu masalah dengan mengidentifikasi, mengevaluasi secara cermat, dan mengintegrasikan temuan dari studi yang relevan (Iskhakova et al., 2017), dalam rangka meningkatkan eksplorasi ide-ide baru, temuan alternatif baru, dan pengembangan hipotesis baru dan proposal

penelitian. Menurut Jill K. Jesson, Lydia Matheson dan Fiona M. Lacey dalam buku “*Doing Your Literature Review Traditional and Systematic Techniques*” (Jesson et al., 2011) terdapat 6 tahap yang baik untuk melakukan *systematic literature review*, yaitu :

1. Menentukan *review question*.
2. Mendesain perencanaan penelitian.
3. Pengumpulan data.
4. Menerapkan kriteria inklusi & eksklusi.
5. Penilaian kualitas data.
6. Merancang sintesis data.

### **3.3 Penentuan *Review Question* dan Perencanaan Penelitian**

Setelah mempelajari beberapa studi mengenai *brand loyalty*, dapat digambarkan bahwa *brand loyalty* memiliki peran penting untuk membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, hal tersebut bisa menjadi kekuatan perusahaan agar mendapat keunggulan kompetitif untuk melampaui pesaing. Tentu saja ada beberapa alasan atau faktor khusus yang membuat memiliki komitmen untuk loyal terhadap suatu merek. Maka dari itu perlu adanya penelitian lanjutan yang membahas secara spesifik mengenai keragaman layanan hotel apa saja yang membuat konsumen loyal terhadap suatu merek, terutama di industri perhotelan, selain itu dibutuhkan penelitian apakah klasifikasi bintang pada hotel mempengaruhi *brand loyalty*.

Setelah menentukan fokus penelitian, selanjutnya peneliti memformulasi *review question*. *Review question* merupakan bagian penting dari *systematic literature review*. Pertanyaan pada *review question* harus di bentuk dengan sangat akurat dikarenakan pada proses pemilihan studi akan dihadapkan pada keputusan *dichotomus* dimana peneliti harus memilih untuk mengikut sertakan atau menyisihkan studi potensial. Untuk membantu memfokuskan penelitian dan memperjelasnya maka peneliti menggunakan pendekatan PICO.

PICO merupakan *populations, intervention, comparison, outcome*. PICO mendefinisikan ruang lingkup SLR. Lingkup ini membantu dalam analisis makalah untuk menjawab pertanyaan penelitian (Benito, 2016)

**TABEL 3.1**  
**PENDEKATAN PICo**

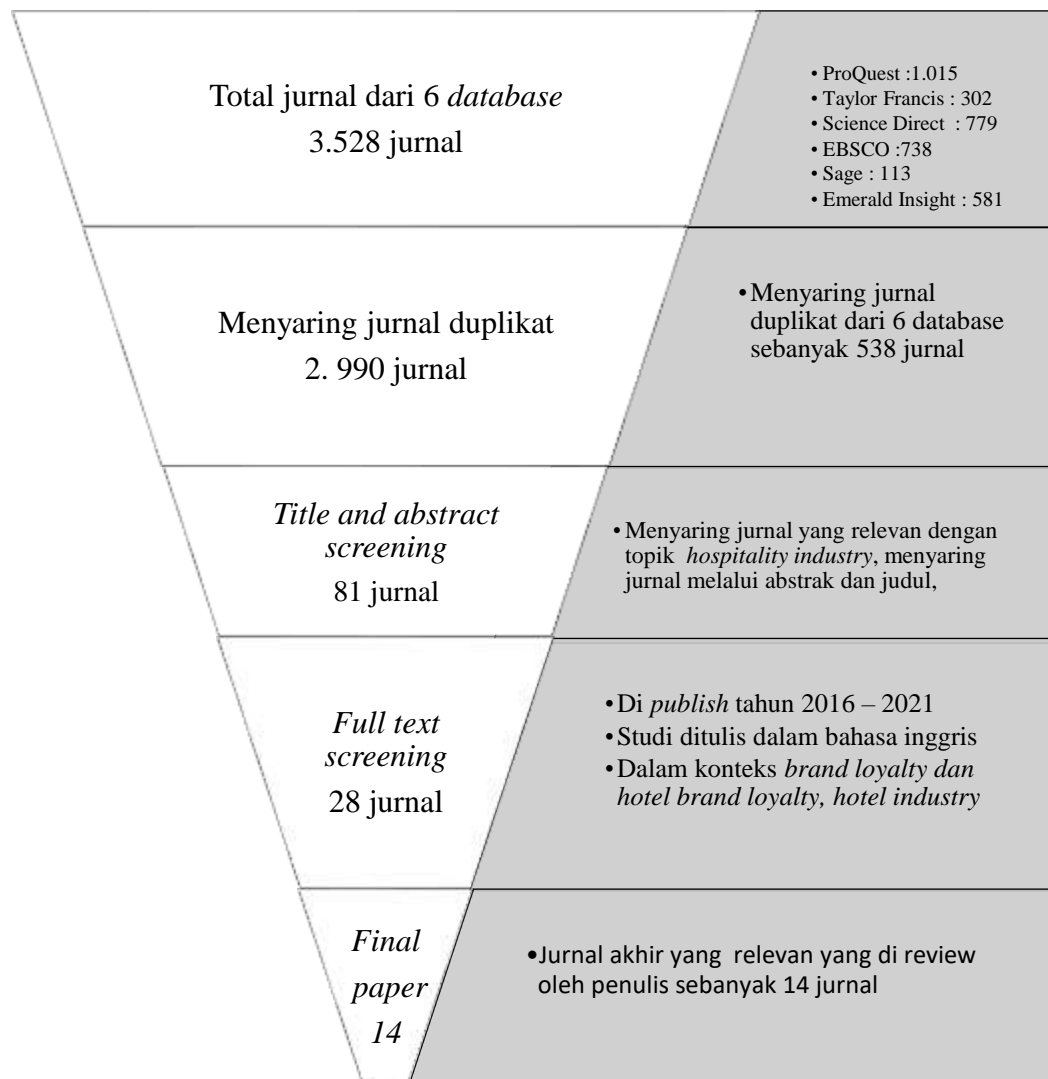
P	I	Co
<i>Population or problem</i>	<i>Interest</i>	<i>Context</i>
Keragaman layanan hotel apa saja yang membentuk <i>brand loyalty</i>	<i>Brand Loyalty</i>	Keragaman layanan hotel yang membentuk brand loyalty
Apakah klasifikasi bintang pada hotel mempengaruhi <i>brand loyalty</i>	<i>Brand Loyalty</i>	Klasifikasi bintang pada hotel

Setelah membuat tujuan dan cakupan yang jelas pada *review question* selanjutnya adalah merumuskan *research question*. Penelitian ini akan membahas mengenai:

1. Keragaman layanan hotel apa saja yang membentuk brand loyalty?
2. Apakah klasifikasi bintang pada hotel mempengaruhi *brand loyalty*?

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu studi literatur, yang merupakan pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, jurnal maupun *homepage/website* guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian atau variabel yang terkait yaitu *brand loyalty*. Pada table berikut tertera bagaimana teknik pengumpulan data dalam penelitian ini.



**GAMBAR 3.2**  
**FUNNEL SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW**

Dalam proses pengumpulan studi yang akan digunakan untuk menjawab *research question* dibutuhkan *database* yang menampung jurnal yang berkaitan dengan variabel penelitian juga memiliki reputasi yang baik. Penelitian kali ini menggunakan *EBSCO*, *Science Direct*, *ProQuest*, *Taylor Francis*, *SAGE journal* & *Emerald* dalam mengumpulkan artikel jurnal atau *paper*.

Sebelum melakukan pencarian ke dalam *database* yang sudah disebutkan, terlebih dahulu peneliti menentukan *keywords* yang akan digunakan dalam pencarian. *Keywords* ini di dasarkan pada *research question* untuk mendapatkan hasil yang akurat dalam pencarian di *database*.

*Keywords* yang digunakan dalam suatu *database* akan terdiri dari kosakata

yang dikontrol oleh penulis. Kosakata yang dikontrol ini mengidentifikasi topik utama artikel, ini membantu peneliti untuk sadar akan cakupan *keywords* dan membantu membentuk *search strings* yang nantinya akan diaplikasikan kedalam database. Dalam pembentukan *search string* peneliti menggunakan *boolean operators* AND/OR/NOT untuk memperbaiki hasil pencarian. Berikut *search strings* yang peneliti gunakan:

*Research question 1: Keragaman layanan hotel apa saja yang membentuk brand loyalty?*

*Research question 2: Apakah klasifikasi bintang pada hotel mempengaruhi brand loyalty?*

**TABEL 3.2**  
**KEYWORDS**

<b>Construct</b>	<b>Keywords – synonyms</b>	<b>Codes</b>	<b>Search strings</b>
<i>Service</i>	<i>Hotel Service, Facility, Hotel Facility, Aminities, Facillities</i>	<i>“Service” OR “Hotel Service” OR “Facility” OR “Hotel Facility” OR “Aminities” OR “Facillities”</i>	<i>“Service” OR “Hotel Service” OR “Facility” OR “Hotel Facility” OR “Aminities” OR “Facillities” AND “Stars” OR “star classification” OR “hotel star” OR “star category” AND “brand loyalty” OR “hotel brand loyalty” AND “hotel” OR “Hotel industry” OR “Accomodation” OR “Lodging”</i>
<i>Stars</i>	<i>Star classification, hotel star, star category</i>	<i>“Stars” OR “star classification” OR “hotel star” OR “star category”</i>	

<i>Brand loyalty</i>	<i>hotel brand loyalty</i>	“ <i>Brand loyalty</i> ” OR “ <i>Hotel brand loyalty</i> ”
<i>Hotel Industry</i>	<i>Hotel, Accomodation, Lodging</i>	“ <i>Hotel Industry</i> ” OR “ <i>Hotel</i> ” OR <i>Accomodation</i> OR <i>Lodging</i>

*Search strings* ini kemudian diaplikasikan kedalam database dan diatur menggunakan tools referensi Zotero. Peneliti menggunakan beberapa iterasi *keywords* untuk menghasilkan hasil pencarian yang sesuai dengan fokus penelitian dan juga mampu menjawab *research question*.

Dari hasil pengaplikasian *search strings* pada berbagai database di dapatkan total jumlah jurnal yang selanjutnya akan melalui tahap deduplikasi dan *title and abstract screening* menggunakan *software* Zotero sehingga mendapatkan jurnal yang valid. Selanjutnya jurnal tersebut diolah melalui *full text screening* dengan kriteria sebagai berikut:

**TABEL 3.3**  
***INCLUSION EXCLUSION CRITERIA***

<i>Inclusion criteria</i>	<i>Exclusion criteria</i>
Di <i>publish</i> antara tahun 2016 – 2021	Diluar waktu <i>publish</i> yang ditentukan
Studi ditulis dalam bahasa inggris	Studi tidak dalam bahasa inggris
Dalam konteks <i>brand loyalty dan hotel brand loyalty</i>	Diluar konteks tersebut.

Hasil dari penyaringan berdasarkan kriteria menghasilkan artikel jurnal atau *paper* untuk selanjutnya dijadikan *final paper* dan dianalisis.

Selanjutnya peneliti melakukan ekstraksi data menggunakan *template analysis* sebagai cara secara tematik menganalisis data kualitatif. Peneliti menggunakan *basic data extraction template* (Jesson et al., 2011) untuk mendapatkan data spesifik dari jurnal tersebut.

**TABEL 3.4**  
**BASIC DATA EXTRACTION TEMPLATE**

<i>Basic Data Extraction Template</i>	
Detail penulis dan publikasi	
Paradigma (disiplin akademik dan institusi)	
Tujuan dan fokus penelitian	
Rincian metode (pemilihan sampel, populasi dan subkelompok, ukuran, desain metode, tingkat respons, lokasi penelitian)	
Teori atau model	
Data tentang hambatan daur ulang (baik sebagai tinjauan / ringkasan literatur; atau jumlah non pendaur ulang; atau daftar alasan atau hambatan baru)	
Segmentasi	
Informasi lain yang relevan atau berguna	

### 3.5 Rancangan Analisis Data

Proses mencari, membaca, dan menentukan cakupan, dan penacarian ulang adalah sebuah siklus. Kemungkinan untuk melakukan siklus ini sekali sangat kecil, sekarang setelah menelusuri beberapa database, studi, maupun jurnal didapatkan permasalahan utama dan temuan yang terfokus pada penelitian ini.

Selanjutnya peneliti akan berfokus pada dokumentasi tema, kesamaan dan perbedaan yang ada pada studi dan jurnal. Data yang ada kemudian di analisis melalui 3 tahap (Jesson et al., 2011) yaitu:

1. Menuliskan kesimpulan yang penting pada setiap jurnal; pada fase ini penulisan akan bersifat deskripsi dalam bentuk simpulan. Dari *final paper* yang ada akan membangun bukti, dan menjelaskan topik penelitian.

2. Membandingkan *final paper* yang ada untuk mengetahui perbedaan dan kesamaan yang ada pada setiap jurnal yang digunakan pada *final paper*. Dari hasil ini akan didapatkan data komparatif.
3. Selanjutnya adalah membuat *memo* atau *notes* pada setiap jurnal untuk memberikan kelebihan dan kekurangan serta kesempatan untuk penelitian lanjutan. Fokus tetap berada pada *research question* untuk tetap menuliskan *review* yang relevan.

### **3.6 Rancangan Sintesis Data**

Tujuan dari *literature review* adalah untuk memberikan *critical review* pada penelitian sebelumnya. Hasilnya adalah gambaran baru tentang suatu topik yang kita sajikan dengan pendapat kita yang berbasikan pada temuan, refleksi dan terkadang pengalaman. Peneliti harus meyakinkan pembaca bahwa peneliti mahir dan paham terhadap perdebatan suatu topik (Jesson et al., 2011)

Sehingga hasil analisis dan sintesis penelitian dapat mengidentifikasi *knowledge gap*, khususnya pada fokus dan cakupan penelitian. Selanjutnya memberitahukan semua temuan tanpa terkecuali dan memberikan catatan pada limitasi metode dan teori pada penelitian yang telah dilakukan