

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

#### 3.1.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang mengeksplorasi atau mendeskripsikan suatu fenomena yang sedang terjadi dengan apa adanya atau sesuai dengan sesungguhnya pada suatu konteks (Harahap, 2020). Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang di mana metode penelitian dengan menggambarkan atau memperoleh gambaran secara rinci dan menyeluruh tentang fenomena atau masalah yang diteliti. Penelitian naturalistik sebutan lain dari metode penelitian kualitatif karena sifatnya melakukan secara alamiah (*natural setting*) sesuai dengan kondisi apa yang terjadi di lapangan apa adanya (Fadli, 2021). Menurut Bogdan dan Steven J Taylor menjelaskan bahwa penelitian yang menggunakan metode kualitatif memiliki karakteristik penelitian sebagai ciri khas antara lain sebagai berikut (Harahap, 2020):

1. *Qualitative research has the natural setting*

Peneliti yang menggunakan kualitatif sebagai pengumpulan datanya dapat dikatakan sebagai instrumen utama karena peneliti tidak dapat mengubah atau memodifikasi subjek suatu penelitian atau bisa dikatakan “mengalir secara alami”.

2. *Qualitative research is descriptive*

Data yang diperoleh berbentuk gambar, simbol, maupun kata – kata seperti transkrip wawancara, dokumen pribadi, foto, catatan lapangan, dan masih banyak berbagai data yang sejenis sehingga tidak berfokus pada angka. Dapat digolongkan menjadi 2 (dua) bagian yaitu deskriptif *analitic* dan deskriptif eksplanatif

1. *Qualitative research are concerned with process*

Pada penelitian kualitatif lebih menitik - beratkan pada pengamatan terhadap suatu proses fenomena daripada *outcome*. Meskipun demikian, hasil yang diperoleh pada penelitian tidak diabaikan.

2. *Qualitative research tend to analyze their data inductively*

Peneliti cenderung mementingkan membangun suatu teori, konsep, atau prosisi yang berasal dari data empirik di lapangan.

3. *"Meaning" is of essential to the qualitative approach*

Tautan dengan “dunia makna” yang terdapat pada kehidupan individu maupun kelompok masyarakat sehari-hari menjadi fokus penelitian kualitatif.

Dalam hal ini, pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti dalam studi ini guna memfokuskan terkait pengalaman tamu hotel bintang 5 berdasarkan *online customer review* pada laman TripAdvisor. Proses yang melibatkan pengumpulan data dari ulasan, pengorganisasian dan analisis data, dan pembuatan laporan yang memberikan gambaran rinci dan menyeluruh tentang kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Ini memberikan pemaknaan yang lebih dalam tentang atribut-atribut yang berkontribusi terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dan penting bagi manajemen hotel sebagai evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

### 3.1.2. Metode Penelitian

Analisis isi kualitatif digunakan pada penelitian ini guna mengeksplorasi atribut apa saja yang mempengaruhi pengalaman pelanggan melalui ulasan berbentuk kata-kata atau teks yang dimuat pada laman TripAdvisor. Analisis isi didefinisikan oleh Krippendorff menyatakan sebagai suatu teknik analisis pada penelitian dengan mengidentifikasi secara objektif dan sistematis suatu informasi atau pesan untuk mencapai suatu kesimpulan yang didasarkan oleh berbagai dokumen baik secara tertulis maupun rekaman (Lamprianou, 2020). Adapun pernyataan analisis isi dalam pendekatan pada penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menginterpretasikan isi atau makna sebuah data teks dengan dilakukannya *coding* dan mengidentifikasi tema atau pola sebagai proses klasifikasi secara sistematis (Renz et al., 2018). Dengan demikian, analisis isi atau *content analysis* kualitatif merupakan salah satu metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk menganalisis konten dokumen atau teks tertulis. Menggunakan analisis isi kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami lebih dalam makna atau pesan yang terkandung dalam ulasan berbentuk teks yang telah diunggah oleh pelanggan pada laman TripAdvisor.

Hasil dari analisis ini akan memperkuat deskripsi dan gambaran objek penelitian, sehingga akan tercapainya tujuan penelitian untuk memahami dan menggambarkan fenomena secara holistik dan untuk membangun pemahaman yang mendalam tentang fenomena tersebut. Menggunakan program perangkat lunak atau *software* analisis data kualitatif untuk membuat *content analysis* akan lebih mudah dikelola dan diatur, hanya saja jika data kualitatif dikompresi secara berlebihan menyebabkan hilangnya inti dari mempertahankan integritas materi naratif (Kynğäs et al., 2020).

### 3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Data yang dibutuhkan untuk penelitian ini terdapat di dalam suatu website internet yaitu TripAdvisor sebagai sumber data untuk mengambil ulasan *online* yang dibutuhkan. Sejalan dengan tujuan dari penelitian ini terkait apa saja yang paling menentukan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan maka diambil dari pengulas yang telah menginap dan memberikan ulasan berdasarkan TripAdvisor. Menurut KBBI, objek memiliki arti hal yang menjadi pokok pembahasan maka objek penelitian ini terdapat pada hotel bintang 5 di Kota Bandung yaitu Padma Hotel yang beralamat di Jl. Ranca Bentang no. 56-58, Ciumbuleuit, Cidadap 40142 dan The Papandayan dengan alamat di Jl. Gatot Subroto 83, Lengkong 40262 karena kedua hotel tersebut memiliki ulasan terbanyak di TripAdvisor dan hotel tersebut pun merupakan hotel bintang 5 di Kota Bandung. Seperti pada Tabel 3.1 daftar hotel bintang 5 di Kota Bandung dengan urutan jumlah ulasan dari terbanyak hingga terkecil.

**TABEL 3.1**  
**OBJEK PENELITIAN BERDASARKAN JUMLAH ULASAN PADA TRIPADVISOR**

Nama Hotel	Jumlah ulasan
Padma Hotel	4.986
The Papandayan	3.146
<b>Total Ulasan</b>	<b>8.132</b>

Sumber : Olah Data Peneliti (20 Maret 2023)

### 3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian kualitatif berupa proses pengumpulan informasi secara mendalam dan deskriptif tentang pengalaman, sikap, persepsi, dan pemahaman individu atau kelompok (Harahap, 2020). Penelitian ini menggunakan data berupa ulasan pelanggan yang telah diunggah pada laman TripAdvisor mengenai penilaian dan peringkat guna memahami lebih mendalam terkait fenomena yang diteliti.

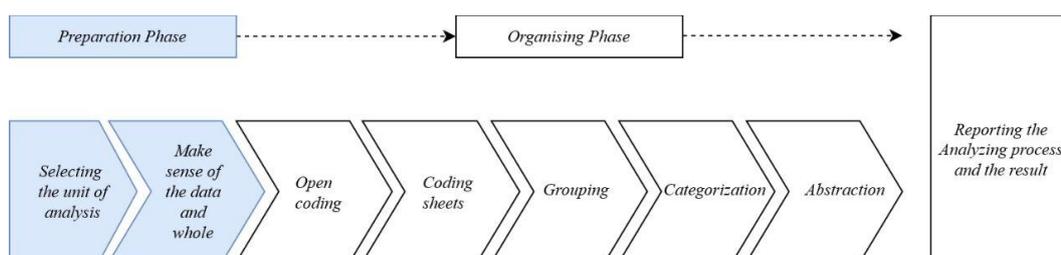
Data yang diperoleh berbentuk teks sebagai mengidentifikasi makna, inti, dan pesan yang terkandung di dalamnya. TripAdvisor sebagai platform ulasan pelanggan digital digunakan untuk proses pengumpulan data pada penelitian ini. Sumber data pada penelitian ini menggunakan ulasan pelanggan dengan komentar positif dan komentar negatif sesuai dengan pertanyaan pada penelitian ini terkait kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Dalam menyaring *online review* sebagai sumber data, peneliti memilih ulasan sebagai pengalaman pelanggan dalam rentang 2021-2023 dengan menggunakan dimensi atribut hotel yang nantinya dilakukan pengkodean secara manual.

### 3.4 Analisis Data

*Qualitative content analysis* atau analisis isi kualitatif merupakan salah satu metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menginterpretasikan isi atau makna sebuah data teks dengan teknik dasar dengan cara dikategorikan dan diidentifikasi tema atau pola sebagai proses klasifikasi secara sistematis (Renz et al., 2018). Peneliti yang menggunakan analisis isi dalam penelitiannya memiliki tujuan untuk mendeskripsikan pengalaman dan perspektif manusia (Kyngäs et al., 2020). Secara singkat, analisis data kualitatif melibatkan, menguraikan, memahami, dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan melalui proses pengumpulan data.

Zhang & Wildemuth menjelaskan, menggunakan metode analisis isi dianggap sebagai pandangan integratif dengan memperhatikan teks dan konteks yang relevan untuk memungkinkan peneliti mampu memahami fenomena sosial secara subyektif namun ilmiah dalam (Renz et al., 2018). Dalam pemilihan sampel untuk analisis isi kualitatif dilakukan secara sengaja agar mendapatkan informasi dari suatu masalah yang sedang diteliti (Shava et al., 2021). Mengambil ulasan dari platform TripAdvisor diperoleh sebagai sumber data pada penelitian ini. Kemudian

dikategorikan untuk mendapatkan beberapa antara kepuasan dan ketidakpuasan, lalu peneliti membuat kode berdasarkan dari ulasan yang sudah diambil sebelumnya. Metode analisis isi induktif digunakan oleh peneliti dalam menganalisis data yang telah diperoleh yang mengacu pada studi Elo & Kyngäs. Metode ini digunakan karena data yang digunakan berupa ulasan pelanggan berbentuk teks belum terstruktur yang di mana data tersebut berdasarkan fakta-fakta yang dialami oleh pelanggan dan hasil analisisnya berupa kategori baru yang menggambarkan fenomena tersebut. Gambar 3.2 menunjukkan proses analisis data yang digunakan oleh peneliti.



Sumber: (Elo & Kyngäs, 2008)

### GAMBAR 3.1 PROSES ANALISIS MENGGUNAKAN *INDUCTIVE CONTENT ANALYSIS*

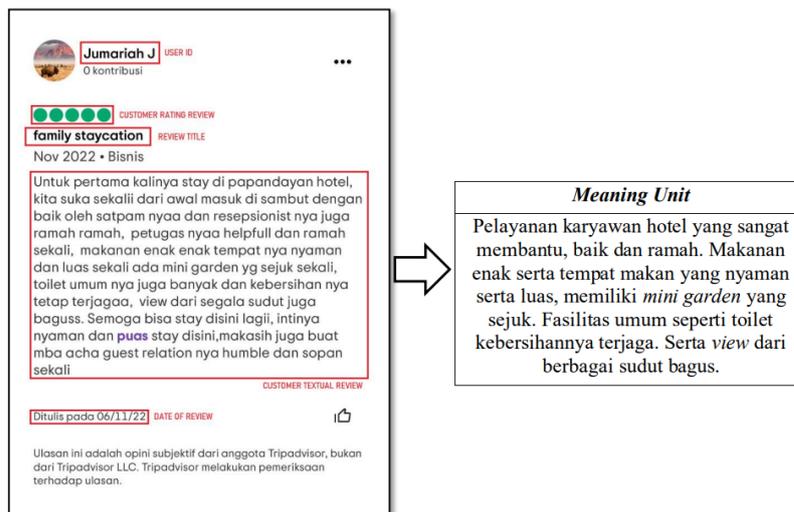
Seperti yang tertera pada Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa adanya beberapa langkah pada setiap fasenya dengan menganalisis data yang terbagai menjadi 2 (dua) fase yaitu *preparation phase* dan *organising phase* (Elo & Kyngäs, 2008).

#### 2.4.1 *Preparation Phase*

Fase ini peneliti mengidentifikasi serta memahami data yang telah yang dikumpulkan sebelumnya saat proses pengumpulan data. Adanya 2 (dua) tahap dalam fase ini sebagai berikut:

1. *Selecting the unit of analysis*

Pada tahap ini menyalin data berupa komentar tekstual untuk mendapatkan gambaran keseluruhan dari ulasan telah ditulis oleh pelanggan. Dalam memilih unit analisis dapat berupa kata, huruf, kalimat, bagian halaman atau kata (Lindgren et al., 2020).



Sumber: TripAdvisor

### GAMBAR 3.1 CONTOH PEMILIHAN UNIT ANALISIS

Berdasarkan Gambar 3.2 diatas, menunjukkan *user id*, *customer rating review*, *review title*, *customer textual review*, dan *date of review* yang merupakan bagian-bagian dari ulasan pelanggan yang telah dimuat pada laman TripAdvisor. Pada bagian ini juga peneliti mengidentifikasi unit makna dari ulasan yang telah dikumpulkan.

#### 2. *Make sense of the data and whole*

Dalam mendapatkan pengertian secara keseluruhan, tahap ini dilakukan peneliti untuk memahami serta mempelajari apa yang sedang terjadi. Dey (1993) menjelaskan, adanya beberapa pertanyaan dalam membaca suatu data yang mampu dijawab oleh peneliti yaitu siapa, di mana, kapan, apa dan mengapa. Hal ini bertujuan agar peneliti memahami lebih dalam data yang akan dianalisis untuk mendapatkan gambaran umum atau inti kalimat yang diungkapkan oleh pelanggan. Jika pada proses ini ditemukan suatu kata atau kalimat yang dianggap tidak penting, tidak memberikan informasi, dan dirasa tidak mampu menjawab pertanyaan maka hal tersebut dapat dikecualikan. Karena sebagian pengulas tidak berkomentar terhadap atribut, maka peneliti hanya memilih yang menggunakan unit analisis ke arah spesifik atribut hotel seperti *cleanliness*, *food & beverage*, *facilities*, *room*, dan *service quality*.

### 2.4.2 Organising Phase

Fase pengorganisasian memiliki 5 (lima) tahapan di antaranya *open coding*, *coding sheets*, *grouping*, *categorization*, dan *abstraction*. Sebelum melakukan tahapan pengkodean dan membuat kategori, unit analisis yang telah teridentifikasi harus diringkas agar mendapatkan inti dari unit analisis yang lebih spesifik dengan cara mengurangi kata tanpa menghilangkan inti dari unit analisis tersebut (Shava et al., 2021). Maka dari itu, diperlukan kondensasi sebelum dilakukan pengkodean. Dapat dilihat contoh proses kondensasi pada Tabel 3.2 sebagai berikut:

**TABEL 3.2**  
**PROSES KONDENSASI**

<i>Meaning Unit</i>	<i>Kolom 2</i> <i>Condensed Meaning Unit</i>
Staf hotel yang sangat membantu, baik dan ramah. Makanan enak serta tempat makan nya yang nyaman	“ Staf Hotel membantu, baik & ramah “
serta luas, memiliki <i>mini garden</i> yang sejuk. Fasilitas umum seperti toilet kebersihannya terjaga. Serta <i>view</i> dari berbagai sudut bagus	“ Makanan enak “
	“ Tempat makan luas “
	“ <i>Mini garden</i> yang sejuk “
	“ Fasilitas umum terawat “
	“ <i>View</i> hotel bagus dari berbagai sudut”

Sumber : Oleh Peneliti 2023

Hasil unit makna yang telah dikondensasikan selanjutnya akan diberi kode sesuai kategori selama proses analisis data yang terbagi menjadi beberapa fase pengorganisasian dengan 5 (lima) tahapan yaitu:

#### 1. *Open coding*

Tahapan ini dilakukan proses mengidentifikasi, memberikan label, atau memberikan kode yang mewakili konsep atau tema unit-unit analisis yang muncul dari data teks. Tujuan dilakukannya pengkodean terbuka untuk menggali dan mengidentifikasi konsep, tema, atau pola-pola baru yang muncul dari data, tanpa dibatasi oleh teori atau kerja tertentu.

**TABEL 1.3**  
**PROSES PENGKODEAN TERBUKA**

<i>Meaning Unit</i>	<i>Condensed Meaning Unit</i>	<i>Pengkodean Terbuka</i>
Staf hotel yang sangat membantu, baik dan ramah. Makanan enak serta tempat makan nya yang nyaman serta luas, memiliki <i>mini garden</i> yang sejuk. Fasilitas umum seperti toilet kebersihannya terjaga. Serta <i>view</i> dari berbagai sudut bagus.	“ Staf hotel membantu, baik & ramah “	<sup>1a</sup> Staf membantu <sup>1b</sup> Staf baik <sup>1c</sup> Staf ramah
	“ Makanan enak “	<sup>2</sup> Makanan enak
	“ Tempat makan luas “	<sup>3</sup> Tempat makan luas
	“ <i>Mini Garden</i> yang Sejuk “	<sup>4</sup> <i>Mini garden</i> sejuk
	“ fasilitas Umum Terawat “	<sup>5</sup> Fasilitas umum terawat
	“ <i>View</i> Hotel Bagus dari berbagai Sudut”	<sup>6</sup> <i>View</i> hotel bagus

Sumber: Oleh Peneliti, 2023

Tujuan dari pengkodean terbuka ini untuk membedakan atau mengkategorikan dengan atribut yang serupa selama proses analisis data berlangsung.

## 2. *Coding sheets*

Tahap ini berisi salinan seluruh unit analisis yang telah diberi judul ke lembar pengkodean dan kategori dibuat secara bebas pada unit analisis dari data teks seperti pada Tabel 3.4 simulasi pembuatan lembar pengkodean.

**TABEL 3.2**  
**LEMBAR CODING**

<i>Open Coding</i>	<i>Subcategory (emotion)</i>	<i>Generic Category</i>	<i>Subcategory (attribute)</i>	<i>Generic Category</i>	<i>Main Category</i>
<sup>1a</sup> Staf membantu	<i>helpfull</i>	<i>positive</i>	<i>helpfull</i>	<i>Staff behavior</i>	<i>Satisfaction</i>
<sup>1b</sup> Staf baik	<i>nice</i>	<i>positive</i>	<i>nice</i>	<i>Staff behavior</i>	<i>Satisfaction</i>
<sup>1c</sup> Staf ramah	<i>Friendly</i>	<i>positive</i>	<i>Friendly</i>	<i>Staff behavior</i>	<i>Satisfaction</i>
<sup>2</sup> Makanan enak	<i>Good taste</i>	<i>positive</i>	<i>Taste of food &amp; beverage</i>	<i>Food &amp; beverage</i>	<i>Satisfaction</i>
<sup>3</sup> Tempat makan luas	<i>Spacious</i>	<i>positive</i>	<i>Restaurant</i>	<i>Facilities</i>	<i>Satisfaction</i>

<b>Open Coding</b>	<b>Subcategory (emotion)</b>	<b>Generic Category</b>	<b>Subcategory (attribute)</b>	<b>Generic Category</b>	<b>Main Category</b>
<sup>4</sup> Mini garden sejuk	<i>cool</i>	<i>positive</i>	<i>ambience</i>	<i>Physical signifiers</i>	<i>Satisfaction</i>
<sup>5</sup> Fasilitas umum terawat	<i>maintained</i>	<i>positive</i>	<i>Condition</i>	<i>facilities</i>	<i>Satisfaction</i>
<sup>6</sup> View hotel bagus	<i>Good view</i>	<i>Positive</i>	<i>Sight</i>	<i>Location</i>	<i>Satisfaction</i>

Sumber: Olah Data Peneliti, 2023

### 3. *Grouping*

Tujuan dikelompokkannya data yaitu mengurangi kategori data dengan menghilangkan yang serupa atau bahkan tidak mirip sama sekali menjadi kategori yang lebih luas. Hasil dari tahapan ini tema utama dari kode atribut yang telah ditemukan.

**TABEL 3.3**  
**PENKATEGORIAN ULASAN POSITIF**

<b>No.</b>	<b>Category</b>	<b>Grouping</b>
1	<i>Service</i>	<b>Staff Behavior and performance</b> <i>(helpful, Nice, Friendly)</i>
2	<i>Food &amp; Beverage</i>	<b>Food taste</b> <i>(Delicious breakfast, Amazing taste)</i>
3	<i>Facilities</i>	<b>General Facilities</b> <i>(Restaurant Large, Restroom clean, Mini Garden Cool)</i>
4	<i>Location</i>	<b>Sight</b> <i>(City View, Good View from various angles)</i>

Sumber: Data Peneliti, 2023

### 4. *Categorization*

Tahap ini sebagai penyedia sarana untuk meningkatkan pemahaman, mendeskripsikan fenomena, dan menghasilkan pengetahuan (Renz et al., 2018). Peneliti akan mengelompokkan 2 (dua) kategori ulasan pelanggan berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan yaitu kepuasan (*positive review*) dan ketidakpuasan (*negative review*).

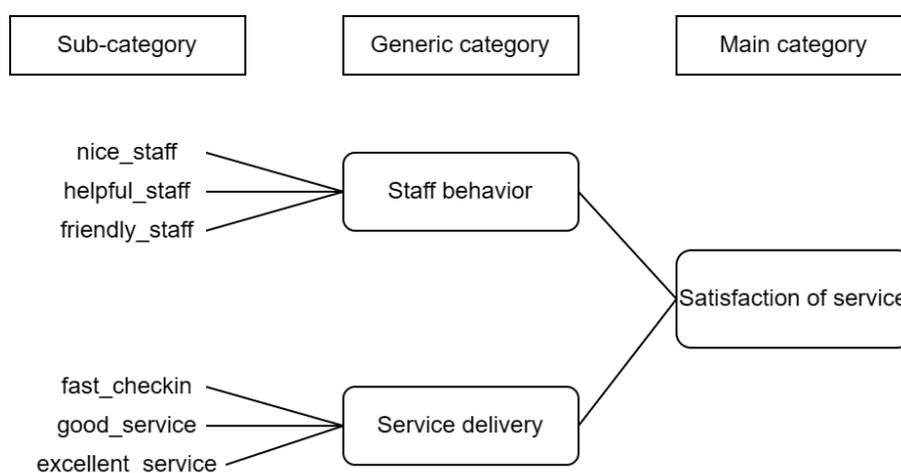
**TABEL 3.4**  
**PENKATEGORIAN ULASAN**

No	Attribute	Positive Words
1	Service	Best_service_quality, care_staff, helpful_staff, nice_staff, friendly_staff
2	Food & Beverage	food_taste, delicious_taste_of_food, dlicious_breakfast, amazing_taste, nice_food
3	Facilities	General_facilities_good, restaurant_large, mini_garden_cool
4	Location	akses_mudah, amazing_view, city_view, great_location, nice_view, near_from_city_center, good_view_from_various_angles

Sumber: Data Peneliti, 2023

#### 5. Abstraction

Memberikan ringkasan, gambaran umum secara terstruktur atau menyederhanakan dan menggambarkan temuan yang dihasilkan dari data dengan mengelompokkan subkategori ke dalam kategori yang kemudian dikelompokkan kembali ke kategori utama.



**GAMBAR 2.3**  
**PROSES ABSTRAKSI DATA**

### 3.4.3. Reporting Phase

Fase akhir dari analisis data yaitu berupa laporan dari proses analisis hingga hasil akhir dari beberapa tahapan sebelumnya. Dalam membuat laporan, peneliti menjelaskan secara detail dan rinci terkait bagaimana analisis dilakukan, apa saja kekuatan dan keterbatasan dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada pembaca nantinya.

## 3.5 Keabsahan Data

Pentingnya pengujian keabsahan data pada sebuah penelitian yaitu untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian akurat, benar, dan dapat diandalkan. Temuan yang salah mengakibatkan penerapan praktik yang berbahaya dan temuan yang ambigu mengakibatkan pemborosan waktu dan usaha. Keabsahan data pada penelitian kualitatif sangat penting dilakukan karena sebagai dasar untuk membuat kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian. Keabsahan data mengarah pada tingkat kepercayaan dan ketepatan informasi yang terdapat dalam suatu sumber data. Sehingga penelitian ini memerlukan keabsahan melalui penilaian reliabilitas dan validitas sebagai prasyarat penting sebelum penelitian digunakan dalam suatu praktik.

### 3.5.1. Memperkuat Reliabilitas Data

Reliabilitas data dalam suatu penelitian mengacu pada konsistensi dan keandalan data yang dikumpulkan atau diukur (Lamprianou, 2020). Dengan kata lain, sejauh mana hasil pengukuran atau pengumpulan data yang dilakukan kembali dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten. Penggunaan *intercoder reliability* (ICR) direkomendasikan dalam analisis kualitatif karena menghasilkan transparansi pada proses pengkodean (Lamprianou, 2020). Pada penelitian kualitatif dapat menggunakan *intercoder reliability* yang di mana melibatkan peneliti berbeda untuk menganalisis data yang sama dan membandingkan kesesuaian hasil analisis mereka (Connor & Joffe, 2020).

Dengan melibatkan lebih dari satu peneliti dan mencapai kesepakatan yang tinggi antara mereka, reliabilitas data dapat ditingkatkan. Dengan demikian, seperti pada Gambar 3.2 Formula Holsti yang digunakan dalam menghitung reliabilitas yang di mana peneliti sebagai *coder* pertama (C1) dan dibantu oleh alumni mahasiswa Manajemen Pemasaran Pariwisata sebagai *coder* kedua (C2) dan hasil reliabilitas minimum yang dapat di toleransi yaitu 0,7 atau 70% (Sahin et al., 2017).

$$\text{Inter Coder Reability (ICR)} = \frac{2M}{N_1 + N_2}$$

**Gambar 3. 1 Formula Holsti**

Sumber : (Sahin et al., 2017)

Keterangan:

M : Jumlah *coding* yang disepakati masing-masing *coder*

N<sub>1</sub> : Jumlah *coding* yang dibuat C1

N<sub>2</sub> : Jumlah *coding* yang dibuat C2

Berikut hasil antar *coder* 1 dan *coder* 2 yang didasarkan unit analisis dimensi atribut hotel sebagai faktor kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan sebagai berikut:

$$CR = \frac{2 (1015)}{1036 + 1015}$$

$$CR = \frac{2030}{2051}$$

$$CR = 0,98$$

*Coefficient reliability* dari hasil uji reliabilitas pada unit analisis dimensi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan antar *coder* 1 dan *coder* 2 adalah 0,98 atau 98%. Hasil ini dapat dikatakan reliabel karena nilai melebihi 0,7 atau 70%.