

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian. Ditinjau dari datanya pendekatan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan melalui pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk mengetahui informasi mengenai *customer loyalty* pada *city hotel*.

Adapun pengertian dari kualitatif yaitu kegiatan yang mempelajari hal hal secara alami menginterpretasikan atau berusaha untuk memahami fenomena dalam kaitannya dengan makna yang diberikan. Creswell (2013) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif berasal dari asumsi dan pengaplikasian kerangka teoritis/interpretatif yang di dalamnya berisi informasi terkait pengkajian masalah penelitian yang membahas makna kelompok atau individu yang dirasa berasal dari masalah sosial atau manusia.

Penelitian kualitatif tidak menekankan pada kuantitas melainkan kualitas, data yang diperoleh tidak berasal dari kuisisioner tetapi melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumen resmi terkait. Proses penelitian lebih diutamakan dalam penelitian kualitatif daripada hasil yang diperoleh. Terdapat proses konstruksi dalam penelitian kualitatif yang mencakup pengumpulan fakta, data, dan informasi dari informan dideskripsikan, digambarkan dan dijelaskan secara ilmiah (Pahleviannur, 2022).

Tujuan menggunakan metode kualitatif adalah untuk memperoleh data valid, data yang mengandung makna. Data yang sebenarnya adalah makna, data yang valid adalah nilai di balik data yang tampak, maka data itu dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, tidak menekankan pada generalisasi (Zuchri, 2021).

Studi Kasus merupakan sebuah serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara mendalam, spesifik dan mendetail mengenai suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada individu, kelompok, lembaga, atau organisasi untuk mendapatkan wawasan secara luas tentang peristiwa tersebut. (Rahardjo & Si, 2017).

3.2 Lokasi dan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei – November 2023 dilakukan pada Hotel bintang tiga di Bandung yang merupakan salah satu dari *city hotel* berdasarkan lokasi yang berada di pusat kota tentunya dekat dengan tempat pembelanjaan / mall serta memiliki rating di atas 8 yaitu Hotel Santika Pasir Kaliki, Hotel Meliala Topas, Hotel Sans Alexander. Ke 3 Hotel ini merupakan salah satu ciri – ciri dari *city hotel* berdasarkan letak lokasinya yang dekat dengan pusat pembelanjaan dan juga memiliki peran penting dalam mempertahankan *Customer loyalty* pada *City Hotel*.

TABEL 3.1
NAMA HOTEL DAN RATING PENGUNJUNG DARI WEB TRAVELOKA

No	Nama Hotel	Rating Pengunjung
1.	Hotel Meliala Topas	8.2
2.	Hotel Sans Alexander	8.3
3.	Hotel Santika	8.9

3.3 Partisipan Penelitian

Dalam penelitian ini sumber datanya diperoleh dari *city hotel* yaitu Sales Executive dari Hotel Santika, Wakil Manager dari Hotel Meliala Topas Galeria, dan Supervisor dari Hotel Sans Alexander, tujuan terpilihnya hotel tersebut mendapatkan pandangan dan fakta yang akurat sehingga dapat menghasilkan penelitian mengenai strategi mempertahankan *customer loyalty* pada *city hotel*.

TABEL 3.1
PARTISIPAN WAWANCARA

Code	Gender	Jabatan
W-1	Pria	Wakil Manager Hotel Meliala Topas
W-2	Pria	Supervisor Sales Hotel Sans Alexander
W-3	Wanita	Sales Executive Hotel Santika Pasir Kaliki

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data kualitatif. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang dikumpulkan

dalam bentuk kata-kata atau gambar, dan tidak memfokuskan pada angka . Data kualitatif dalam penelitian ini didapatkan melalui wawancara, dan observasi. Kegiatan ini dilakukan secara langsung berkunjung ke Hotel.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena menyangkut pada kualitas dari hasil penelitian. Sumber data dibagi menjadi dua data Primer dan Skunder, berikut penjelasan menurut para ahli :

1. Data primer adalah segala informasi, fakta, dan realitas yang relevan dengan penelitian secara langsung yang merupakan sumber utama yang dapat dikembangkan menjadi lebih detail dan rinci (Haryoko et al., 2020) . Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara terhadap narasumber yaitu Sales Executive Hotel Santika, Wakil Manager Hotel Meliala Topas Galeria, dan Supervisor Hotel Sans Alexander.
2. Data sekunder adalah segala informasi, fakta, dan realitas yang relevan dengan penelitian namun tidak secara langsung karena data ini sebagai data pendukung saja (Haryoko et al., 2020). Data ini berupa bentuk dokumen, baik dalam tulisan maupun foto. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari hasil perekaman foto.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari narasumber terkait topik penelitian. Penelitian ini melakukan wawancara dan observasi secara langsung dengan Sales Hotel tersebut untuk dapat menghasilkan data serta fakta yang ada.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Langkah penting apabila melakukan penelitian ada pada teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data berfokus pada apa yang dilakukan agar peneliti dapat mendapatkan sumber data yang dibutuhkan dan tersedia di lapangan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang meliputi pengamatan/observasi, wawancara dan dokumentasi. Berikut uraian dari kedua teknik tersebut

TABEL 3.2
TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data	Metode	Teknik
Primer	Wawancara	Tidak Terstruktur
	Observasi	Perekaman dan Pencatatan
	Dokumentasi	Perekaman, Foto dan Pencatatan

3.5.1 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu alat yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif sebagai teknik untuk mengumpulkan data. Wawancara yang berarti percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Meleong, 2018). Dengan melakukan wawancara peneliti bisa mendapatkan jawaban langsung dengan lebih rinci serta informasi dari pertanyaan – pertanyaan yang disiapkan oleh partisipan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dilakukan melalui dua cara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur (Pahleviannur, 2022).

1. Wawancara Terstruktur

Terdapat beberapa teknik-teknik tertentu yang perlu dilakukan ketika menggunakan wawancara terstruktur. Teknik yang perlu dilakukan oleh peneliti adalah merancang atau menyusun beberapa pertanyaan, bisa dalam bentuk *questioner* atau angket maupun catatan pribadi peneliti.

2. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang sebelumnya tidak direncanakan, seperti yang digunakan dalam kuis atau kuis dilakukan untuk mendapatkan beragam tanggapan yang melibatkan aspek psikologis yang mendalam. Dapat dilakukan ketika misalnya wawancara untuk memperoleh jawaban tentang pandangan hidup atau keyakinan.

Pada penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah jenis wawancara tidak terstruktur. Peneliti telah merancang dan menyusun pertanyaan

sebelum melakukan wawancara, namun terdapat kemungkinan akan muncul berbagai pertanyaan-pertanyaan tambahan ketika proses wawancara tambahan. Wawancara ini dilakukan secara primer agar data yang diperoleh pun langsung dan memudahkan peneliti dalam mencari kebenaran.

Peneliti melakukan wawancara dengan para narasumber yaitu Sales Executive Hotel Santika, Wakil Manager Hotel Meliala Topas Galeria, dan Supervisor Hotel Sans Alexander, secara langsung. Peneliti memilih para narasumber tersebut karena memiliki pemahaman yang mendalam mengenai topik yang sedang diteliti. Dari proses wawancara, peneliti akan mendapatkan data, informasi dan subyek penelitian.

3.5.2 Observasi

Observasi adalah sebuah kegiatan ilmiah empiris yang berlandaskan fakta-fakta baik yang ada di lapangan maupun teks, melalui pengalaman yang nyata secara fisik tanpa memanipulasi apapun (Hasanah, 2017). Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terperinci dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diamati (Zuchri, 2021)

Tujuan observasi dilakukan adalah untuk memperoleh informasi yang nyata dalam suatu kejadian atau peristiwa untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan penelitian. Terdapat tiga bagian observasi, yaitu:

1. Observasi partisipasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan dan penginderaan, dan peneliti turut terlibat dalam keseharian informan agar dapat mengumpulkan data penelitian.
2. Observasi tidak terstruktur merupakan observasi yang dilakukan tanpa menerapkan pedoman atau acuan observasi yang sudah ada. Pengamatan atau observasi dilakukan peneliti berdasarkan perkembangan yang ada di lapangan
3. Observasi kelompokan berarti sebuah kelompok tim peneliti melakukan pengamatan bersama terhadap suatu hal yang digunakan sebagai obyek penelitian.

Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung pada Hotel Santika, Hotel Meliala Topas Galeria, dan Hotel Sans Alexander, yang

bertujuan supaya peneliti dapat mengamati dan mendengarkan suatu objek penelitian, sehingga setelahnya peneliti dapat menarik kesimpulan dari apa yang diamati. Serta untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di City Hotel Bandung dan melakukan validasi data dukungan yang disampaikan dalam wawancara. Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti dapat mengamati secara langsung apa yang diberikan atau dilakukan kepada tamu baik berdasarkan pelayanan, pengetahuan dan fasilitas.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah tahap pencarian data tentang hal-hal atau variable berupa pencatatan, transkrip, surat kabar, buku, majalah, dan sebagainya (Zuchri, 2021). Studi dokumen adalah tahap pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi, data akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada. Metode ini bertujuan untuk memperoleh data secara jelas tentang aktifitas mempertahankan *customer loyalty* yang dapat mendukung dari penelitian ini.

3.6 Etika Penelitian

Etika penelitian ini merujuk dan mempertimbangkan pada prinsip-prinsip moral dan standar perilaku yang harus diikuti oleh para peneliti dalam melaksanakan penelitian. Dalam etika penelitian juga memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan integritas, kejujuran dan rasa hormat mengenai hak-hak seseorang yang terlibat dalam penelitian. Etika dalam konteks ini mencakup beberapa aspek penting. Pertama, meminta izin dan mendapatkan persetujuan dari perusahaan sebelum melakukan penelitian merupakan hal yang krusial dan langkah yang baik dalam memulai penelitian, ini menunjukkan bahwa pihak yang terkait bersedia bekerjasama dalam kepentingan data mengenai *customer loyalty*.

Selanjutnya, menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi, data ini disimpan oleh peneliti dengan aman dan dijaga dengan cermat dalam menjaga privasi yang terlibat dalam penelitian ini. Selain itu transparansi dan jujur dalam penyampaian hasil penelitian, serta menghormati persetujuan partisipan, dalam penelitian ini harus memberikan manfaat, dapat memberikan informasi yang positif serta dapat digunakan sebagai referensi untuk mempertahankan *customer loyalty*

pada city hotel. Dengan menjalankan penelitian sesuai dengan etika, penelitian upaya mempertahankan customer loyalty city hotel di kota Bandung dapat memberikan kontribusi dan menghormati semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

3.7 Analisis Data

Menurut (Uin & Banjarmasin, 2018) analisis data yaitu usaha dalam mencari data di lapangan dengan beragam persiapan pralapangan, menyusun secara terstruktur hasil temuan di lapangan, menampilkan data temuan lapangan, mencari makna, pencarian makna secara terus menerus hingga tidak ada makna lain yang memalingkannya, pemahaman peneliti terhadap peristiwa atau kasus yang terjadi sangat diperlukan di sini.

Analisis data merupakan rangkaian kegiatan menggali dan menyusun secara runtut data yang didapatkan dari wawancara, observasi, dokumentasi berupa catatan lapangan dan materi lainnya, sehingga bisa dipahami dan data temuan dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang transparan, yang berpedoman pada pertanyaan-pertanyaan umum, analisis informasi dari partisipan. Analisis data merupakan langkah yang terpenting untuk memperoleh temuan-temuan hasil penelitian.

Peneliti dalam penelitian menggunakan model analisi data yaitu, model interaktif menurut Miles dan Huberman dalam (Wanto, 2017) komponen dalam analisis data sebagai berikut :

1. Reduksi Data berpedoman pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Dapat disimpulkan proses kondensasi data didapatkan setelah peneliti melangsungkan wawancara dan memperoleh data tertulis dari yang terdapat di lapangan, kemudian transkrip wawancara tersebut diklasifikasikan sesuai dengan fokus penelitian yang diperlukan peneliti.

2. Penyajian data adalah sebuah proses sistematisasi, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data dapat memudahkan dalam memahami konteks penelitian sebab melakukan analisis yang lebih mendalam.
3. Penarikan Kesimpulan (Conclusions drawing) dilakukan peneliti dari awal tahap pengumpulan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola atau abstrak, menulis keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, kemudian pada tahap akhir disimpulkan keseluruhan data yang telah didapatkan peneliti.

Pada penelitian kualitatif ada temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa gambaran atau deskripsi terkait objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi konkrit.

3.8 Uji Validasi Data

Validitas dalam penelitian kualitatif berlandaskan pada kepastian apakah hasil penelitian telah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipasi, atau pembaca secara menyeluruh, istilah validitas dalam penelitian kualitatif dapat disebut dengan *credibility*, *transferability*, *dependability*, and *confirmability* (Creswell, 2013)

3.8.1 Uji Kredibilitas

1. Pengertian dari perpanjangan waktu pengamatan adalah menambah waktu penelitian agar dapat mengumpulkan data ataupun pencekan data. Masa perpanjangan waktu ini akan berpengaruh terhadap hubungan antara peneliti dan responden yang semakin akrab, sehingga akan mendorong dan meningkatkan rasa kepercayaan responden kepada peneliti, adanya hal tersebut diharapkan dapat membuka segala informasi yang dimiliki responden (Abubakar, 2021)
2. Meningkatkan ketekunan. Pengertian dari meningkatkan ketekunan adalah melihat secara lebih dalam, cermat, hati-hati, sehingga data yang didapatkan bisa lebih menyeluruh, lebih sempurna yang kemudian data akan lebih terpercaya (Abubakar, 2021)
3. Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengujian data yang meliputi triangulasi sumber, teknik dan waktu :

- Triangulasi Sumber : keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dilakukan melalui pengecekan satu jenis data dari beberapa sumber yang ada.
- Triangulasi Teknik : Untuk menguji data menggunakan triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi teknik digunakan untuk menguji data melalui cara mengecek data terhadap sumber yang sama dengan teknik yang lain.
- Triangulasi Waktu : Terdapat perbedaan waktu pada saat pengumpulan data dan hal tersebut dapat menimbulkan perbedaan hasil perolehan data yang berbeda. Pada situasi semacam ini, triangulasi waktu penting dilakukan untuk memastikan kevalidan data penelitian (Abubakar, 2021)

3.8.2 Uji Konfirmability

Uji objektivitas data dalam penelitian kualitatif disebut pengujian konfirmability (penegasan, kebenaran). Hasil penelitian yang sudah disepakati oleh orang banyak dapat dikatakan sebagai objektivitas penelitian (Abubakar, 2021)

Validitas data dalam penelitian sangat penting terutama dalam bentuk kebenarannya sangat diperlukan data dalam penelitian karena harus sesuai dengan kenyataan dan keadaannya. Uji validasi tujuannya untuk memperoleh data yang lebih menyeluruh tentang subjek penelitian, peneliti menggunakan uji kredibilitas yaitu triangulasi sumber tujuannya karena untuk mengecek satu jenis data dari beberapa sumber serta menggunakan triangulasi teknik yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, yang telah dilakukan oleh peneliti. Selain itu peneliti pun menggunakan triangulasi waktu guna untuk mendapatkan hasil yang sama terhadap penelitian, yang dimana membutuhkan waktu dalam melakukan penelitian tersebut dan juga peneliti menggunakan uji konfirmability.

3.9 Refleksi Diri

Dalam penelitian mempertahankan *customer loyalty* pada *city hotel* di kota Bandung membutuhkan refleksi diri dalam penelitian, hal ini merupakan suatu proses di mana seorang peneliti menjelaskan latar belakang, motivasi dan realitas pribadi. Latar belakang saya adalah seorang mahasiswa studi pariwisata yang sedang melakukan penelitian mengenai upaya mempertahankan *customer loyalty*. Minat saya dalam menjalankan penelitian ini muncul karena saya ingin tahu bagaimana pihak *city hotel* untuk mempertahankan *customer loyalty* karena dilihat banyak sekali pesaingnya terlebih pada *city hotel* ini. Tentunya saya memiliki kekuatan dan kelemahan saya, saya mengidentifikasi kekuatan saya meliputi kritis berfikir, mampu berkomunikasi baik dengan para partisipan dan memiliki dedikasi untuk menghasilkan penelitian yang berkualitas tinggi.

Di sisi lain, saya memiliki kelemahan yaitu saya memiliki keterbatasan pengetahuan dan pengalaman di bidang hotel itu sendiri. Konsep awal dalam penelitian ini untuk menggabungkan berbagai pandangan dari berbagai narasumber untuk memahami lebih dalam tentang mempertahankan *customer loyalty*, serta membuka wawasan baru. Saya juga berperan dalam mengarahkan desain penelitian dengan pendekatan kualitatif dan memilih metode yang paling sesuai, mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi yang menyajikan temuan dengan jujur dan akurat.

Saya bertanggung jawab atas semua data yang saya dapat dan memastikan bahwa data yang disajikan objektif dan teruji. Saya harap dalam penelitian ini menjadi sebuah perjalanan yang berpotensi memberikan manfaat positif juga membantu pihak hotel dalam mempertahankan *customer loyalty* terutama pada *city hotel*.