

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) objek penelitian merupakan suatu nilai dari objek, manusia ataupun kegiatan yang memiliki ragam tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan dari hasil penelitiannya. Sementara itu subjek penelitian merujuk pada pihak yang memiliki hubungan ke sesuatu hal yang sedang diteliti (Sugiyono, 2019).

Objek pada penelitian ini adalah mengenai strategi marketing terhadap peningkatan industri perhotelan yang dilakukan di kota Bandung, dan penulis memilih Hotel Indies sebagai subjek penelitian. Informasi data yang dipilih berdasarkan informan yang memahami strategi marketing dan dapat berkomunikasi dengan baik sehingga dapat memberikan informasi yang lengkap dan jelas.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data maupun informasi pada suatu fenomena yang menjadi fokus penelitian. Metode penelitian tidak hanya memberikan gambaran tentang cara pengumpulan data, tetapi juga memberi gambaran tentang sumber data, waktu penelitian, serta cara pengolahan data.

3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki objek penelitian yang bersifat alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (gabungan beberapa teknik), analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian lebih berfokus pada makna daripada generalisasi.

Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau lisan dari subjek penelitian, serta perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini memiliki ciri khas alami (natural setting) yang

menjadikan sumber data sebagai latar belakang yang sesungguhnya, dengan penekanan lebih pada proses daripada hasil. Analisis data dalam penelitian kualitatif umumnya bersifat induktif, di mana makna menjadi elemen yang sangat penting (Moleong, 2012).

Penelitian kualitatif memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu sumber data secara langsung menjadi latar belakang secara alamiah dan peneliti menjadi instrumen kunci penelitian;

1. Sumber data diperoleh langsung dari konteks alami, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama;
2. Data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata atau deskripsi, bukan angka atau bilangan;
3. Peneliti lebih menekankan pada pemahaman proses daripada hasil akhir;
4. Analisis data dilakukan secara induktif; dan
5. Peneliti berfokus pada pemahaman tentang cara mereka mengatasi masalah dalam konteks kehidupan mereka.

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah manusia, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat berperan sebagai instrumen yang efektif, peneliti harus memiliki pemahaman teori yang mendalam dan wawasan yang luas, sehingga dapat bertanya, menganalisis, menggambarkan, serta mengontruksi objek penelitian dengan jelas dan bermakna. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang otentik, yang mencerminkan kondisi sebenarnya, bukan hanya yang tampak atau terucap, melainkan data yang mengandung makna lebih dalam dari apa yang terlihat dan dikatakan (Sugiyono, 2019).

Moleong (2012) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang umum digunakan meliputi wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Studi kasus merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki fenomena secara mendalam dan teliti, dengan mengumpulkan data yang komprehensif melalui berbagai teknik pengumpulan informasi (Creswell, 2014).

Pendekatan kualitatif studi kasus menurut Hidayat dan Purwokerto (2019) merupakan metode yang dapat digunakan dalam mengungkapkan sebuah fenomena ataupun kejadian yang terjadi pada individu, kelompok, atau organisasi. Dengan begitu, pendekatan melalui studi kasus bagi peneliti menjadi pendekatan yang cocok untuk meneliti fenomena yang sedang terjadi saat ini dengan fokus pada subjek yang diteliti.

Lebih lanjut, Azwar (2015) menjelaskan bahwa metode studi kasus yang intensif dan mendalam bertujuan mendapatkan gambaran pemahaman yang detail dan rinci terkait subjek yang diteliti. Sumber data merupakan sumber dari mana data tersebut diperoleh. Dalam penelitian ini, sumber data yang peneliti digunakan yaitu:

1. Data primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung, seperti dari observasi maupun wawancara (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini data primer peneliti dapatkan dari wawancara langsung dengan responden responden yang terpercaya.
2. Data sekunder adalah jenis data yang tidak diperoleh secara langsung tetapi diperoleh dari sumber-sumber data yang sudah ada sebelumnya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini data sekunder peneliti dapatkan dari buku, jurnal, dokumentasi, maupun artikel yang relevan dengan topik yang akan diteliti.

3.2.2 Pemilihan Informan

Menurut Sugiyono (2019), Informan adalah individu yang memiliki berbagai data serta informasi yang relevan dengan masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga akan diminta memberikan data serta informasi tersebut.

1. Populasi: Dalam penelitian ini populasi terdiri dari HR, Sales dan Marketing Manajemen yang terlibat untuk pengelolaan penjualan kamar hotel dan bekerjasama dengan OTA. Hal ini mencakup karyawan di departemen penjualan dan pemasaran yang bekerja langsung dengan sistem pemesanan melalui OTA. Pekerja ini dipilih karena mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan tentang bagaimana penggunaan OTA berdampak pada penjualan kamar di hotel. Populasi ini juga mencakup data penjualan

kamar dari sistem manajemen properti hotel, serta komentar dan ulasan pelanggan yang memesan melalui OTA, yang secara keseluruhan.

2. Sampel: Dalam penelitian ini sampel menggunakan metode *purposive* sampling, sampel diambil dari sales dan marketing manajemen Indies Hotel yang langsung menangani penjualan kamar, dan bekerja sama dengan *Online Travel Agent* (OTA). Mencakup manajer pemasaran, penjualan, dan *reservasi*. Pemilihan sampel ini didasarkan pada kemampuan dan pengalaman mereka dalam mengelola penjualan melalui OTA serta pengetahuan mereka tentang bagaimana penggunaan OTA berdampak pada penjualan kamar hotel

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data disebut dengan teknik pengumpulan data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data.

1. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mengetahui informasi permasalahan lebih dalam dengan jumlah responden yang sedikit (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan jenis wawancara terencana tidak terstruktur, dimana pewawancara merencanakan jadwal wawancara dengan baik, tetapi tidak memakai format atau urutan yang kaku (Yusuf, 2017).
2. Observasi adalah proses mengamati objek dan subjek penelitian secara langsung dan dalam observasi yang baik, harus melibatkan seluruh panca indera untuk menangkap seluruh peristiwa yang terjadi selama proses pengamatan sehingga mendapatkan informasi yang sesuai (Arikunto, 2010).
3. Dokumentasi adalah sebuah kegiatan pengumpulan data dari catatan peristiwa lalu berupa surat kabar, majalah, transkrip, dan lainnya (Arikunto, 2010). Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa dalam penelitian harus mengambil dokumentasi yang sesuai dengan fokus yang sedang diteliti.

3.2.4 Pengujian Validitas

Dalam penelitian kualitatif, kevalidan sebuah data dilihat apabila tidak ada perbedaan antara data yang diperoleh dengan apa yang terjadi pada objek penelitian (Abdussamad, 2021). Validitas merupakan ketepatan suatu data penelitian dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan dan dianggap sah ketika mencakup nilai –

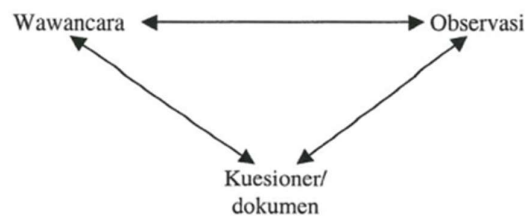
Najla Khairunnisa, 2025

STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN OCCUPANCY KAMAR HOTEL MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT DI INDIES HOTEL BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

nilai kepercayaan untuk memastikan keabsahan data, diperlukan teknik pemeriksaan, salah satunya adalah triangulasi. Dalam penelitian ini, konsep triangulasi digunakan untuk memperkuat hasil penelitian dengan mengumpulkan data dari jurnal tentang pemasaran melalui OTA, melakukan wawancara dengan narasumber, dan menguatkan dengan teori yang relevan.

Menurut Sugiyono (2019) triangulasi teknik adalah metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dari satu sumber dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda. Ini mencakup penggunaan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara simultan untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Dengan menerapkan berbagai teknik, peneliti dapat menguji konsistensi informasi yang diperoleh, sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan dapat dipercaya.



Gambar 3. 1 Triangulasi Teknik

3.2.5 Rancangan Analisis Data

Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif merupakan proses yang iteratif dan non-linier, di mana peneliti bergerak bolak-balik antara pengumpulan data, analisis, dan interpretasi. Proses ini berlangsung secara terus menerus hingga tercapai titik jenuh, yaitu ketika data yang dikumpulkan tidak lagi menghasilkan informasi baru yang signifikan. Adapun 4 tahapan aktivitas penting yang harus dilakukan dalam proses analisis data kualitatif menurut (Creswell dan Poth, 2018) adalah sebagai berikut:

1. **Persiapan Data:** Tahap ini mencakup kegiatan awal dalam mengelola data mentah yang telah dikumpulkan. Jika data berupa rekaman wawancara, fokus kelompok, atau observasi, langkah pertama adalah mentranskripsikannya ke dalam bentuk teks tertulis. Selanjutnya, peneliti membaca data tersebut secara berulang dan mendalam untuk memahami isi dan konteksnya. Selama proses

membaca, peneliti membuat catatan (memo) tentang ide, pertanyaan, impresi awal, dan interpretasi tentatif yang muncul. Catatan ini akan berguna sebagai panduan dalam tahap analisis selanjutnya.

2. Eksplorasi Data: Pada tahap ini, peneliti mulai menganalisis data secara lebih sistematis. Proses ini dimulai dengan memberikan kode pada segmen-segmen data yang dianggap penting dan relevan dengan pertanyaan penelitian. Kode adalah label atau kata kunci yang merepresentasikan makna dari segmen data tersebut. Setelah memberi kode pada seluruh data, peneliti kemudian mengelompokkan kode-kode yang serupa ke dalam kategori atau tema yang lebih luas. Proses ini membantu peneliti mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna yang tersembunyi dalam data.
3. Interpretasi dan Penyajian: Setelah mengidentifikasi tema dan pola dalam data, peneliti menginterpretasikan temuan tersebut dan menghubungkan tema-tema tersebut untuk membangun narasi yang koheren. Narasi ini menjelaskan fenomena yang diteliti secara mendalam dan komprehensif, didukung oleh bukti dan kutipan langsung dari data. Selain narasi, peneliti juga dapat menyajikan temuan dalam bentuk visual, seperti diagram, tabel, atau grafik. Visualisasi data membantu memperjelas hubungan antar tema dan memudahkan pemahaman bagi pembaca.
4. Validasi: Tahap terakhir adalah validasi, yaitu memastikan keabsahan dan kredibilitas temuan penelitian. Salah satu cara untuk melakukan validasi adalah dengan triangulasi, yaitu menggunakan berbagai sumber data, metode, atau teori untuk menguji konsistensi temuan. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan member check, yaitu meminta umpan balik dari partisipan mengenai interpretasi dan kesimpulan yang dibuat oleh peneliti. Validasi membantu meningkatkan kepercayaan diri peneliti terhadap temuan penelitian dan memastikan bahwa temuan tersebut akurat dan dapat dipercaya.