

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian sangat berhubungan dengan prosedur, teknik, alat, serta desain penelitian yang digunakan. Desain penelitian harus cocok dengan pendekatan penelitian yang dipilih. Prosedur, teknik, serta alat yang digunakan dalam penelitian harus cocok pula dengan metode penelitian yang ditetapkan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif adalah menggali secara lebih dalam mengenai kepuasan dan ketidakpuasan tamu pada hotel bintang empat di Bandar Lampung, baik secara tertulis dan lisan lalu membandingkannya karena peneliti memiliki asumsi bahwa dipercaya adanya perbedaan kepuasan dan ketidakpuasan serta cara tamu menyampaikannya, baik secara tertulis, yaitu melalui ulasan *online* dan secara tertulis, yaitu melalui wawancara. Melalui metode kualitatif, peneliti bisa mendapatkan informasi lebih banyak dibandingkan jika peneliti menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini membutuhkan penjelasan dari narasumber mengenai tingkat harapan para tamu ketika memilih sebuah hotel untuk menginap dan akhirnya narasumber bisa menentukan apakah mereka puas atau tidak puas setelah menginap di hotel tersebut.

3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandar Lampung. Penentuan subjek penelitian akan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu menentukan subjek dengan kriteria tertentu. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui pengambilan ulasan *online* dari TripAdvisor dan Google Review, juga wawancara yang dilakukan dari satu narasumber ke narasumber lain yang memenuhi kriteria hingga mengalami titik jenuh. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka kriteria narasumber yang ditentukan adalah pengulas yang sudah menginap di salah satu hotel bintang empat di Bandar Lampung, antara lain Hotel

Novotel Lampung, Emersia Hotel dan Resort, Swiss-Belhotel Lampung, Sheraton Lampung Hotel, dan Bukit Randu Hotel & Restaurant, dan juga sudah menuliskan sebuah ulasan tentang hotel tersebut di TripAdvisor atau Google Review untuk mengetahui dan mendapatkan data tentang apa saja yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan tamu. Ulasan akan dilihat dan dipilih berdasarkan ulasan terbaru, yaitu tidak lebih dari tiga bulan sebelum diambilnya ulasan, yaitu antara bulan Januari sampai Maret 2019 supaya data yang diberikan oleh narasumber dirasa masih valid dan mengurangi adanya jawaban yang dikarang karena sudah tidak mengingat pengalaman yang didapat sewaktu menginap, baik ulasan dengan *rating* tinggi maupun rendah. Setelah itu untuk membandingkan hasil data yang telah didapatkan dari ulasan, peneliti akan mencari dan mewawancarai narasumber dengan kriteria pernah menginap minimal satu malam di salah satu hotel bintang empat di Bandar Lampung sebagai subjek penelitian. Peneliti juga mewawancarai narasumber yang sudah pernah menginap di hotel bintang empat di Bandar Lampung yang waktu menginapnya maksimal dua belas bulan terakhir, yaitu dari bulan Mei 2018 sampai dengan Mei 2019 agar pengalaman yang dibagikan masih relevan dengan keadaan hotel sekarang ini. Peneliti mewawancarai narasumber dengan data sebagai berikut: tiga orang laki-laki dan sebelas orang perempuan, rentang usia dari 19-55 tahun, sepuluh orang berasal dari kota Bandar Lampung dan empat orang berasal dari luar kota Bandar Lampung, dengan tujuan narasumber yang berbeda-beda ketika memutuskan menginap di hotel-hotel tersebut. Peneliti mewawancarai narasumber dengan rentang durasi 11 sampai 28 menit. Berikut ini merupakan data informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini.

Tabel 3. 1 Daftar Narasumber Penelitian

No	Nama Narasumber	Usia	Jenis Kelamin	Asal Daerah	Nama Hotel Tempat Menginap	Lama Menginap (per hotel)	Tujuan Menginap
1	Narasumber 1	19	P	Bekasi	Novotel, Sheraton, Swiss-belhotel	1 malam	Mengunjungi keluarga
2	Narasumber 2	21	P	Bandung	Emersia	1 malam	Berlibur

3	Narasumber 3	40	P	Bandar Lampung	Swiss-belhotel	1 malam	<i>Honeymoon</i>
4	Narasumber 4	46	P	Bandar Lampung	Swiss- belhotel, Novotel, Bukit Randu	2, 1, 2 malam	Melepaskan kejenuhan, beristirahat dari rutinitas
5	Narasumber 5	45	P	Bandar Lampung	Novotel, Bukit Randu, Emersia, Sheraton	2 malam	Melepaskan kejenuhan, beristirahat dari rutinitas
6	Narasumber 6	50	P	Bandar Lampung	Emersia, Novotel, Sheraton, Swiss- belhotel, Bukit Randu	Rata-rata 2- 3 malam, kecuali Emersia 3 bulan	Melepaskan kejenuhan, beristirahat dari rutinitas, bekerja, melakukan pertemuan
7	Narasumber 7	50	P	Bandar Lampung	Novotel	1 malam	Melepaskan kejenuhan, beristirahat dari rutinitas
8	Narasumber 8	55	P	Bandar Lampung	Bukit Randu, Novotel, Swiss-belhotel	2-3 malam	Berekreasi, beristirahat dari rutinitas
9	Narasumber 9	22	P	Bandar Lampung	Emersia dan Sheraton	1 malam	Berekreasi bersama keluarga
10	Narasumber 10	51	P	Bandar Lampung	Novotel, Sheraton, Emersia, Swiss-belhotel	4-5 hari, kecuali Sheraton 2 minggu	Berekreasi, beristirahat dari rutinitas, bekerja, melakukan pertemuan

11	Narasumber 11	40	P	Bandar Lampung	Novotel, Sheraton, Emersia, Swiss- belhotel, Bukit Randu	1 malam	Berekreasi bersama keluarga
12	Narasumber 12	22	L	Palembang	Sheraton	2 malam	Liburan
13	Narasumber 13	37	L	Bandar Lampung	Novotel dan Swiss-belhotel	2 malam	Beristirahat dari rutinitas
14	Narasumber 14	17	L	Lampung Utara	Bukit Randu	1 malam	Mengunjungi keluarga

3.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Sekunder, didapatkan dengan cara peneliti mengambil ulasan *online* yang dituliskan tamu pada situs TripAdvisor dan Google Review. Peneliti memilih ulasan tamu yang pernah menginap di salah satu hotel bintang empat di Bandar Lampung. Terdapat lima hotel yang termasuk hotel bintang empat di Bandar Lampung, yaitu Hotel Novotel Lampung, Emersia Hotel dan Resort, Swiss-Belhotel Lampung, Sheraton Lampung Hotel, dan Bukit Randu Hotel & Restaurant. Dari setiap hotel yang ada, peneliti akan mengambil ulasan dengan komentar negatif yang berarti tamu mengalami ketidakpuasan dan ulasan dengan komentar positif yang berarti tamu mengalami kepuasan. Hal ini berlaku untuk kelima hotel yang ada. Ulasan akan diurutkan dari yang terbaru, maksimal tiga bulan sebelum peneliti mengambil ulasan tersebut untuk dijadikan sumber data sekunder, yaitu antara bulan Januari sampai Maret 2019 dengan tujuan bahwa data yang diambil masih baru, valid, masih sesuai dengan keadaan hotel pada waktu-waktu sekarang, serta menghindari jawaban yang tidak relevan.
- b. Data Primer, didapatkan menggunakan metode wawancara. Setelah mendapatkan hasil dari pengambilan ulasan pada situs TripAdvisor dan

Google Review mengenai kepuasan dan ketidakpuasan tamu hotel bintang empat di Bandar Lampung, maka peneliti akan membandingkan hasil data tersebut dengan mewawancarai beberapa narasumber yang pernah menginap di salah satu hotel bintang empat di Bandar Lampung dan menggantinya secara lebih dalam. Cara peneliti mencari narasumber adalah yang pertama dengan menggunakan salah satu fitur di instagram, yaitu *Ask Me Question*. Peneliti menanyakan apakah ada seseorang yang sudah pernah menginap di salah satu hotel bintang empat di Bandar Lampung dan ternyata peneliti mendapat respon positif dari beberapa teman peneliti. Akhirnya peneliti menghubungi orang-orang tersebut dan meminta kesediaannya untuk diwawancarai secara langsung dan mereka bersedia. Lalu yang kedua, peneliti meminta bantuan orangtua peneliti untuk mencari narasumber dengan cara menghubungi teman-teman orangtua peneliti, lalu menanyakan apakah ada yang sudah pernah menginap di salah satu hotel bintang empat di Bandar Lampung dan ternyata juga mendapat respon positif. Peneliti banyak mendapat narasumber dari kerabat orangtua yang ternyata banyak yang sudah pernah menginap di hotel bintang empat di Bandar Lampung. Akhirnya peneliti menghubungi orang-orang tersebut dan meminta kesediaannya untuk diwawancarai secara langsung dan mereka juga bersedia.

Wawancara dilaksanakan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan 14 narasumber. Waktu yang dibutuhkan dalam mengumpulkan data yang diberikan oleh narasumber yaitu 17 hari, dari pertengahan bulan Mei 2019 hingga awal bulan Juni 2019. Kondisi di lapangan sedikit berbeda dengan prediksi yang peneliti harapkan. Saat di lapangan, peneliti mengalami kesulitan untuk mendapat narasumber karena ada banyak narasumber yang sudah pernah menginap di hotel bintang empat di Bandar Lampung, yaitu lebih dari satu tahun yang lalu, maka kriteria informan yang demikian tidak peneliti gunakan sebagai narasumber. Peneliti juga mengalami kesulitan karena menemui narasumber yang tidak menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasannya

secara langsung dan rinci, namun peneliti harus mengajukan beberapa pertanyaan tambahan, mencari pembahasan dengan mengaitkan dengan kondisi hotel di jaman sekarang ini agar narasumber mau menceritakan pengalamannya lebih jelas dan detail. Peneliti juga sempat mengalami hambatan karena ada beberapa narasumber yang sedang tidak berada di kota Bandar Lampung dan ada juga narasumber yang memang berasal dari luar kota Bandar Lampung, tetapi hal tersebut bisa diatasi dengan mewawancarai narasumber menggunakan telepon. Setiap percakapan dengan narasumber, baik secara langsung atau melalui telepon direkam melalui *handphone* peneliti sehingga tidak akan ada pernyataan narasumber yang terlewat. Peneliti juga menggunakan wawancara secara individual, karena peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber di waktu yang berbeda. Adapun waktu pelaksanaan wawancara yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Waktu Pelaksanaan Wawancara

No	Nama Narasumber	Hari, Tanggal	Waktu (WIB)	Durasi Wawancara (Menit)
1	Narasumber 1	Rabu, 22 Mei 2019	10.00 – selesai	12
2	Narasumber 2	Rabu, 22 Mei 2019	10.45 – selesai	14
3	Narasumber 3	Selasa, 28 Mei 2019	19.15 – selesai	21
4	Narasumber 4	Rabu, 29 Mei 2019	10.00 – selesai	20
5	Narasumber 5	Rabu, 29 Mei 2019	16.15 – selesai	17
6	Narasumber 6	Rabu, 29 Mei 2019	18.00 – selesai	24
7	Narasumber 7	Rabu, 29 Mei 2019	18.45 – selesai	11
8	Narasumber 8	Kamis, 30 Mei 2019	11.00 – selesai	20
9	Narasumber 9	Kamis, 30 Mei 2019	17.00 – selesai	13
10	Narasumber 10	Jumat, 31 Mei 2019	16.00 – selesai	28
11	Narasumber 11	Jumat, 31 Mei 2019	21.00 – selesai	15
12	Narasumber 12	Rabu, 5 Juni 2019	11.30 – selesai	18
13	Narasumber 13	Kamis, 6 Juni 2019	13.00 – selesai	17
14	Narasumber 14	Jumat, 7 Juni 2019	18.30 – selesai	13

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti membutuhkan alat bantuan untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan. Beberapa alat bantu yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Laptop dan koneksi internet yang digunakan untuk mengambil data berupa ulasan *online* dari situs TripAdvisor dan Google Review.
- b. Pedoman wawancara digunakan saat melakukan wawancara dengan narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang efektif dan efisien. Berikut ini merupakan pedoman wawancara yang bersifat general dan disesuaikan dengan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian.

Tabel 3. 3 Instrumen Wawancara

NO	VARIABEL	PERTANYAAN WAWANCARA
1.	Komparasi Kepuasan dan Ketidakpuasan Tamu Secara Tertulis dan Lisan pada Hotel Bintang Empat di Bandar Lampung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari pengalaman menginap Anda, apakah Anda merasa puas? 2. Hal-hal apa saja yang memberikan kepuasan untuk Anda? 3. Disamping kepuasan itu, apa hal-hal yang juga bisa memberikan ketidakpuasan untuk Anda? 4. Menurut Anda, hal apa yang paling penting dan berpengaruh untuk memenuhi kepuasan Anda saat menginap?

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019

- c. *Handphone* digunakan untuk merekam berjalannya wawancara dan mendokumentasikan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, juga digunakan untuk menelepon narasumber jika yang bersangkutan tidak bersedia untuk ditemui.

3.5 Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengambil ulasan *online* dari situs TripAdvisor dan Google Review serta wawancara. Teknik pengolahan data yang

Dian Tiur Ulina Pakpahan, 2019

KOMPARASI KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN TAMU SECARA TERTULIS DAN LISAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI BANDAR LAMPUNG

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

pertama adalah kegiatan mengumpulkan semua ulasan *online* dari TripAdvisor dan Google Review. Lalu dilakukan pengkategorian dan didapatkan beberapa kepuasan dan ketidakpuasan, setelah itu peneliti membuat *code* berdasarkan ulasan tamu yang sudah diambil. *Code* tersebut yang kemudian peneliti definisikan dengan menentukan beberapa kata kunci yang dapat mengacu pada definisi tersebut. Setelah itu peneliti juga melakukan wawancara dan membandingkan hasilnya dengan *code* dari ulasan *online*. Untuk lebih jelasnya definisi operasional akan dijelaskan pada tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3. 4 Definisi Operasional Kode

Kode	Definisi	Kata Kunci
Sikap dan Kinerja Staf	Perilaku, tanggapan dan kemampuan staf dalam melayani tamu.	Jumlah karyawan, profesionalitas, keramahtamahan, inisiatif, kecepatan dalam merespon serta membantu.
Lokasi	Suatu letak dan tempat berdirinya sebuah bangunan untuk melakukan kegiatan menghasilkan barang atau jasa.	Aksesibilitas, jangkauan yang mudah, terletak di pusat kota, strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan, plang hotel.
Kamar	Sebuah ruangan tertutup yang dijadikan tempat untuk beristirahat.	Ukuran, kebersihan, kerapian, kelengkapan <i>bedroom and bathroom amenities</i> , kondisi perlengkapan, lokasi.
Atmosfer	Suasana yang mengacu pada keadaan dan lingkungan sekitar, pencahayaan, musik, aroma yang melibatkan perasaan.	Pemandangan, keindahan, kenyamanan, keasrian, kesejukan, ketenangan.

Fasilitas	Sarana dan alat-alat yang disediakan untuk menunjang dan memudahkan melakukan aktivitas dan bisa menarik perhatian tamu untuk menginap.	Kelengkapan, ukuran, kecepatan koneksi internet, tempat dan tarif parkir, kolam berenang, area fitnes, toko souvenir, taman bermain.
Pelayanan	Usaha melayani dan memenuhi kebutuhan orang lain dengan tujuan untuk memberikan kemudahan.	Kecepatan, perhatian, proses <i>check in</i> sampai <i>check out</i> , kepuasan, keadilan, kelengkapan informasi.
Harga	Sejumlah uang yang harus dibayarkan terhadap sebuah barang atau jasa untuk mendapatkan manfaat dari produk tersebut.	Kesesuaian harga dengan fasilitas dan pelayanan yang didapat.
Makanan	Segala sesuatu yang bisa disantap oleh manusia sebagai sumber energi untuk melakukan aktivitas.	Rasa dan kelengkapan variasi makanan, keadaan dan lokasi tempat atau restoran, dekorasi, tata ruang.
Keamanan	Usaha dalam melindungi sesuatu atau seseorang serta memberikan perasaan aman, tidak khawatir, dan bebas dari bahaya.	Informasi yang <i>update</i> perihal bencana alam, perasaan aman, kendaraan yang berada di tempat parkir, barang bawaan, <i>security system</i> .
Rekreasi dan Hiburan	Kegiatan yang menyenangkan hati, menyegarkan pikiran, dan memanfaatkan kegiatan selama waktu luang.	Promo, <i>live music</i> , <i>acoustic</i> , iringan <i>instrument</i> , spot untuk foto.

Arsitektur	Sebuah ilmu dan seni yang menghasilkan gaya rancangan dan wujud sebuah bangunan.	Kemewahan dan kondisi bangunan, lobi dengan hiasan khas Lampung, artistik, elegan, klasik, modern.
Kebersihan	Keadaan yang higienis, bebas dari kotoran.	Bersih, rapi, berbau, berdebu, terdapat serangga dan kotoran.
Standar	Ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan dalam menerapkan beberapa aturan.	Aturan berpakaian, standar hotel bintang empat, peraturan pemerintah.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019

Setelah dibuatnya definisi operasional dan kata kunci dari setiap kepuasan dan ketidakpuasan, peneliti mulai memilah setiap ulasan dan mengkategorikannya satu per satu, lalu dimasukkan ke dalam tabel tabulasi data sesuai dengan kepuasan dan ketidakpuasan yang ada, membuat analisis awal, menghitung persentase dari setiap hal, membuat analisis dalam bentuk grafik, serta membuat diagram titik singgung untuk mengetahui apakah ada persamaan kepuasan dan ketidakpuasan. Selanjutnya untuk membandingkan hasil serta menggantinya secara lebih dalam data-data yang sudah ada, peneliti akan melakukan wawancara dengan narasumber perihal kepuasan dan ketidakpuasan tamu hotel bintang empat di Bandar Lampung. Setelah didapatkannya hasil wawancara dari beberapa narasumber, peneliti juga akan melakukan proses analisis data atau *coding* seperti yang sudah dilakukan pada ulasan *online* dan langkah terakhir yang dilakukan oleh peneliti dalam teknik pengolahan data adalah komparasi dan verifikasi kesimpulan. Dalam fase ini, peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan *code* hasil ulasan dan wawancara dengan narasumber yang menghasilkan kepuasan dan ketidakpuasan tamu hotel bintang empat di Bandar Lampung dan membandingkan apakah ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan dan ketidakpuasan yang disampaikan melalui tulisan berupa ulasan *online* dan secara lisan berupa wawancara.