

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *systematic literature review*. Secara umum, *systematic literature review* ini berbeda dengan pendekatan naratif, karena metodologi tersebut secara jelas menetapkan proses "pemilihan berdasarkan kriteria". *Systematic literature review* ini didefinisikan sebagai pencarian komprehensif melalui literatur yang relevan dengan pilihan dan kriteria sesuai topik yang dinyatakan dengan jelas dan dapat dipahami (Ruhlandt, 2018).

Pendekatan *systematic literature review* akan menghasilkan penelitian kualitatif kredibel dikarenakan menetapkan topik yang jelas, tujuan dan pertanyaan penelitian yang jelas, cara mencari sumber tinjauan pustaka yang jelas, dan juga mensintesis literatur tersebut sebelum ditarik kesimpulannya. Terdapat enam langkah utama dalam mengembangkan dan melakukan *systematic literature review* (Efron & Ravid, 2019 ; Suswanto, 2010)

Menurut Denyer and Tranfield (dalam Zimmerman, 2016) *systematic literature review* ini terdiri dari identifikasi, seleksi, analisis dan sintesis penelitian yang telah terkumpul tentang topik tertentu dan penyajiannya dalam cara yang jelas untuk memenuhi apa yang diketahui dan tidak diketahui tentang suatu topik, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa tinjauan tersebut transparan, dapat diaudit, dan dapat direplikasi (Zimmerman, 2016). Studi ini mengikuti lima langkah yang dikemukakan oleh Denyer dan Tranfield (2009):

- (1) Definisi pertanyaan penelitian;
- (2) Sumber penelitian (*Database*);
- (3) Seleksi dan evaluasi studi;
- (4) Analisis dan sintesis;

**Arvega Syah Walda Putra, 2022**

**ANALISIS CUSTOMER RETENTION PADA INDUSTRI PERHOTELAN DALAM RUANG LINGKUP GLOBAL (SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW)**

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

(5) Presentasi hasil.

### 3.2 Menentukan Research Question

Hal yang harus dilanjutkan setelah fokus penelitian ditentukan adalah memformulasikan *research question*. *Research question* adalah bagian penting dari *systematic literature review*. Pertanyaan pada *research question* harus dibentuk dengan sangat akurat dikarenakan pada proses pemilihan studi akan dihadapkan pada keputusan *dichotomus* dimana peneliti harus memilih untuk mengikutsertakan atau menyingkirkan studi potensial. Untuk membantu memfokuskan penelitian dan memperjelasnya maka peneliti menggunakan pendekatan *PICo*. *PICo* merupakan metode pencarian informasi klinis yang merupakan akronim dari 4 komponen: *P* (*population, or problem*), *I* (*interest*), dan *Co* (*context*). Dengan menggunakan *PICo*, diharapkan peneliti dapat memastikan penelitian yang dicari sesuai dengan pertanyaan. Untuk membantu memfokuskan penelitian dan memperjelasnya maka peneliti menggunakan pendekatan *PICo* sebagai berikut:

Tabel 3. 1  
Pendekatan *PICo*

<i>P</i>	<i>I</i>	<i>Co</i>
<i>Population or Problem</i>	<i>Interest</i>	<i>Context</i>
Perlu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai <i>customer retention</i> dengan memperhatikan faktor-faktor yang lainnya pada industri perhotelan.	<i>Customer Retention</i>	<i>Customer retention</i> pada Industri Perhotelan

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

1. Apa saja yang banyak dikaji terkait *customer retention* di Industri perhotelan?
2. Apa faktor yang mempengaruhi *customer retention* di industri perhotelan?

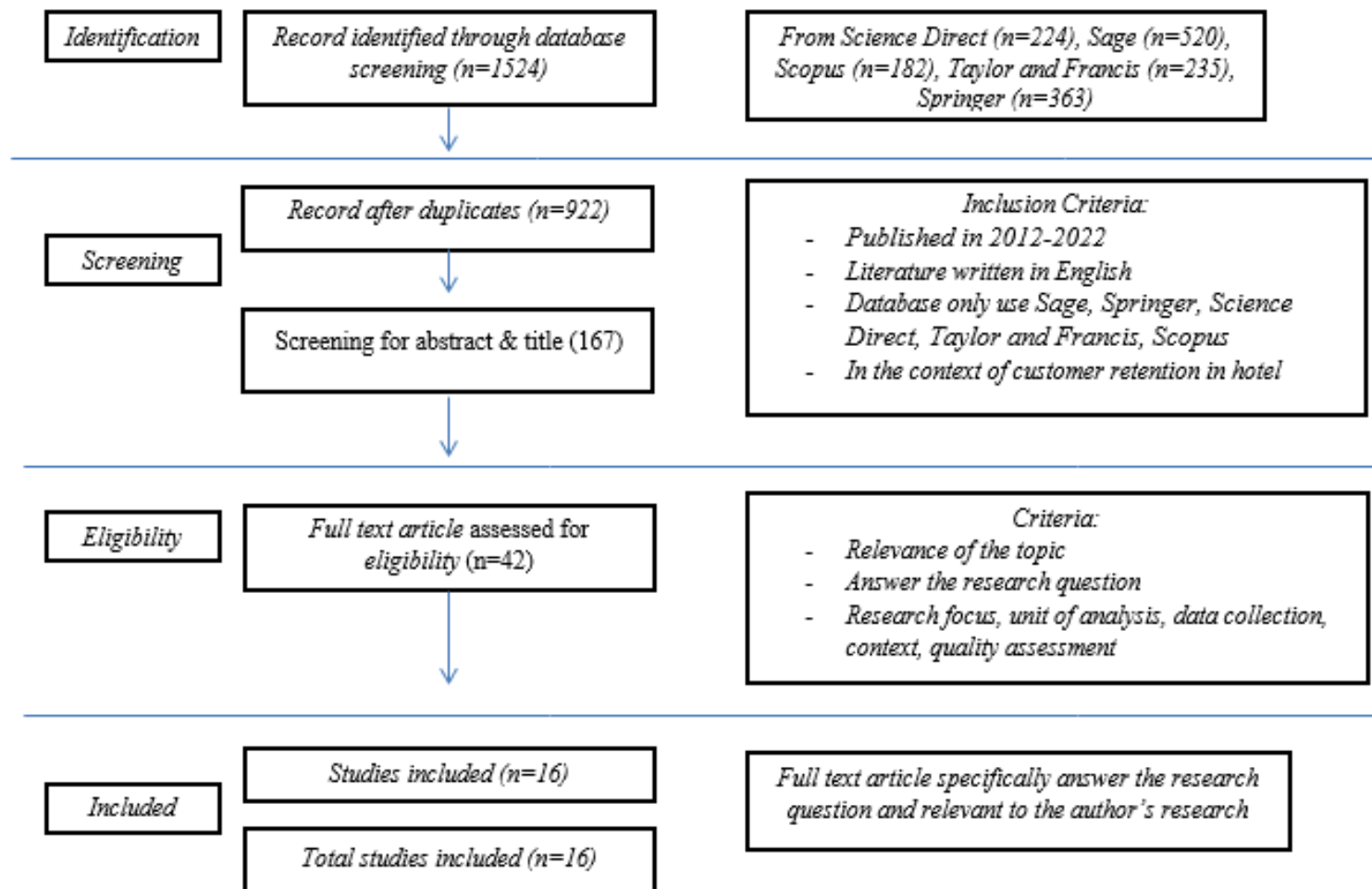
Arvega Syah Walda Putra, 2022

**ANALISIS CUSTOMER RETENTION PADA INDUSTRI PERHOTELAN DALAM RUANG LINGKUP GLOBAL (SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW)**

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

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2018 : 224) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu studi literatur, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, artikel maupun *website* guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian atau variabel yang terkait yaitu *customer retention*. Agar pembaca mudah memahami tahapan pengumpulan data, maka penulis merangkum dalam tabel sebagai berikut:



Gambar 3. 1  
Prisma Flow Diagram

**Arvega Syah Walda Putra, 2022**

***ANALISIS CUSTOMER RETENTION PADA INDUSTRI PERHOTELAN DALAM RUANG LINGKUP GLOBAL (SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW)***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Dalam proses pengumpulan literatur tersebut dilakukan teknik pengumpulan data dengan *prisma flow diagram* atau *preferred reporting items for systematic literature reviews and meta-analyses*. Tahap awal yang dilakukan yaitu *identification*, dalam tahapan ini peneliti harus menentukan *keywords* yang akan digunakan dalam pencarian jurnal di *database*. *Keywords* yang akan digunakan ini didasarkan pada *research question* penelitian untuk mendapatkan hasil yang akurat dalam pencarian di *database*. Maka dari itu peneliti menyusun kata kunci atau *keywords* yang akan digunakan peneliti untuk diaplikasikan ke dalam *database* sebagai berikut:

*Research question 1*: Apa saja yang banyak dikaji terkait *customer retention* di industri perhotelan?

Tabel 3. 2  
*Keywords Research Question 1*

<i>Construct</i>	<i>Keywords - synonyms</i>
<i>Research</i>	<i>Study, Exploration</i>
<i>Customer Retention</i>	<i>Customer Retention, Hotel Customer Retention</i>
<i>Hospitality Industry</i>	<i>Hotel, Accommodation</i>

*Research question 2*: Apa faktor yang mempengaruhi *customer retention* di industri perhotelan?

Tabel 3. 3  
*Keywords Research Question 2*

<i>Construct</i>	<i>Keywords - Synonyms</i>
<i>Factor</i>	<i>Element, Point, Aspect</i>
<i>Customer Retention</i>	<i>Customer Retention, Hotel Customer Retention</i>
<i>Hospitality Industry</i>	<i>Hotel, Accommodation</i>

*Keywords* tersebut terdiri dari kosakata yang dikontrol oleh penulis. Kosakata yang dikontrol ini mengidentifikasi topik utama artikel, ini membantu

**Arvega Syah Walda Putra, 2022**

**ANALISIS CUSTOMER RETENTION PADA INDUSTRI PERHOTELAN DALAM RUANG LINGKUP GLOBAL (SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW)**

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

peneliti untuk sadar akan cakupan *keywords* yang dapat 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 digunakan peneliti:

Tabel 3. 4  
*Search String Research Question*

<i>Construct</i>	<i>Keywords - synonyms</i>	<i>Codes</i>	<i>Search Strings</i>
<i>Research</i>	<i>Study, Exploration</i>	<i>“Study” OR “Exploration”</i>	<i>“Study” OR “Exploration” AND “Element” OR “Point” OR “Aspect” AND “Customer retention” OR “Hotel Customer retention” AND “Hospitality Industry” OR “Hotel” OR “Accommodation”</i>
<i>Factor</i>	<i>Element, Point, Aspect</i>	<i>“Element” OR “Point” OR “Aspect”</i>	
<i>Customer retention</i>	<i>Customer retention, Hotel Customer retention</i>	<i>“Customer retention” OR “Hotel Customer retention”</i>	
<i>Hospitality Industry</i>	<i>Hotel, Accommodation</i>	<i>“Hospitality Industry” OR “Hotel” OR “Accommodation”</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

**Arvega Syah Walda Putra, 2022**

**ANALISIS CUSTOMER RETENTION PADA INDUSTRI PERHOTELAN DALAM RUANG LINGKUP GLOBAL (SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW)**

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

yang valid. Selanjutnya jurnal tersebut diolah melalui *full text screening* dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3. 5  
*Kriteria Full Text Screening*

<i>Inclusion Criteria</i>	<i>Exclusion Criteria</i>
Di publish antara tahun 2012-2022	Di luar waktu yang ditentukan
Literatur ditulis dalam bahasa Inggris	Literatur tidak menggunakan bahasa Inggris
Data base yang digunakan adalah <i>Sage, Springer, Science Direct, Taylor and Francis, Scopus</i>	Di luar database yang dicantumkan
Dalam konteks <i>customer retention</i> di hotel	Di luar konteks <i>customer retention</i> di hotel

Hasil dari penyaringan berdasarkan kriteria tersebut akan menghasilkan jurnal yang selanjutnya akan dijadikan *final paper* dan dianalisis. Kemudian peneliti melakukan ekstraksi data menggunakan *template analysis*, sesuai dengan pendapat King dalam jurnal Burton & Galvin menyebutkan bahwa bahwa peneliti membuat daftar literatur yang relevan dengan pertanyaan penelitian kemudian terus dianalisis sampai mendapatkan suatu temuan tertentu dalam penelitian kualitatif (Burton & Galvin, 2018). Dalam penelitian ini menggunakan *basic data extraction template* (stebbin-boaz, 1999) untuk mendapatkan data yang spesifik dan relevan dari jurnal tersebut.

Tabel 3. 6  
*Basic Data Extraction Template*

<i>Basic Data Extraction Template</i>	
Detail penulis dan publikasi	
Tujuan dan fokus penelitian	
Rincian metode (pemilihan sampel, populasi dan subkelompok, ukuran, desain metode, tingkat respons, lokasi penelitian)	

**Arvega Syah Walda Putra, 2022**

**ANALISIS CUSTOMER RETENTION PADA INDUSTRI PERHOTELAN DALAM RUANG LINGKUP GLOBAL (SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW)**

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



Teori atau model	
Data tentang hambatan daur ulang (baik sebagai tinjauan / ringkasan literatur; atau jumlah non pendaur ulang; atau daftar alasan atau hambatan baru)	
Informasi yang relevan atau berguna	

### 3.4 Rancangan Analisis Data

Langkah krusial dalam analisis adalah pemilihan studi yang berkualitas. Karena apabila studi yang dicantumkan dalam analisis data tidak berkualitas, maka hasil analisis tidak akan valid juga. Dalam proses ini peneliti harus benar-benar mencari, membaca literatur dengan variabel (topik) yang sama dan menggunakan metode yang sama. Dalam proses ini peneliti akan berfokus pada dokumentasi topik, kesamaan dan perbedaan yang ada pada literatur dan jurnal. Data yang ada kemudian dianalisis melalui 3 tahap yang telah di rangkum (Siswanto, 2010) sebagai berikut:

1. Menjawab pertanyaan penelitian (*review question*) dengan cara merangkum berbagai hasil penelitian (*summarizing*)
2. Dalam tema-tema tertentu tersebut dilakukan pencarian artikel hasil penelitian yang relevan dan dibandingkan dan dirangkum antar yang satu dengan yang lainnya
3. Interpretasi ulang (*reinterpretasi*) untuk mendapatkan pemahaman (pemaknaan) baru, dengan melakukan analisis *cross-thematic* secara iteratif, sehingga antara ekstraksi dan analisis tidak bersifat *linier sekuensial*.

### 3.5 Rancangan Sintesis Data

Penelitian *systematic literature review* ini bertujuan untuk mengidentifikasi penelitian yang ada dengan pertanyaan yang relevan, dan hasilnya merupakan suatu gambaran baru tentang topik penelitian yang disajikan peneliti dari berbagai temuan atau literatur. Tujuan *systematic literature review* ini sendiri antara lain digunakan

**Arvega Syah Walda Putra, 2022**

**ANALISIS CUSTOMER RETENTION PADA INDUSTRI PERHOTELAN DALAM RUANG LINGKUP GLOBAL (SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW)**

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

untuk mengidentifikasi, mereview, mengevaluasi, dan menafsirkan penelitian yang ada dengan topik fenomena yang menarik, dengan pertanyaan penelitian tertentu yang relevan (Triandini, 2019).

Hasil analisis dan sintesis data ini merupakan suatu temuan yang mengidentifikasi *knowledge gap* dan membahas tentang topik penelitian yang relevan. Selain itu, diberikan pula catatan untuk *limitasi metode* dan teori pada penelitian ini untuk penelitian selanjutnya.