

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan atau Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Menurut Gunawan (2013), penelitian kualitatif mendeskripsikan kejadian yang didengar, dirasakan, dan dibuat dalam pernyataan naratif atau deskriptif, berkarakteristik alamiah atau ber-*setting* apa adanya dari fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan strategi *customer experience* dalam *Event* Dino Night Run dalam meningkatkan *brand awareness*.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jawa Timur Park 3 yang beralamat di Jl. Ir. Soekarno, No.144, Beji, Kec. Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur. Lokasi ini diambil karena bertepatan menjadi *venue* *Event* Dino Night Run.

3.3 Subyek Penelitian

Menurut Mudjiyanto *et al.*, (2018), subyek penelitian merupakan objek atau entitas yang diobservasi, diwawancarai, atau dianalisis untuk menjawab pertanyaan dari sebuah penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Subyek dalam penelitian ini adalah peserta lari dalam *Event* Dino Night Run dengan pengambilan subyek ditentukan dengan teknik *simple random sampling*, yaitu penentuan sampel secara acak tanpa ketentuan apapun dari peserta *Event* Dino Night Run.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam suatu penelitian untuk menjadi pusat arahan dalam objek penelitian. Adapun fokus penelitian ini yaitu:

1. *Event* Dino Night Run memberikan *customer experience* yang berguna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Jawa Timur Park 3.
2. *Customer experience* memunculkan *brand awareness* pada peserta *Event* Dino Night Run guna meningkatkan kepuasan pelanggan Jawa Timur Park 3.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut Ardiansyah *et al.*, (2023), pengumpulan data merupakan teknik untuk mendapatkan data yang akurat dan valid, sehingga dapat dipertanggungjawabkan

untuk pembahasan dalam penelitian. Data bisa didapatkan melalui teknik wawancara, dokumentasi, observasi, dan diskusi kelompok terfokus. Berikut merupakan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini:

1. *Participatory Action Research*: Teknik pengumpulan data melalui pengamatan yang dilakukan penulis secara langsung guna memperoleh gambaran jelas mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Peneliti menjadi bagian dari kepanitian *Event* Dino Night Run dalam divisi registrasi, dan membantu dalam divisi sosial media.
2. Wawancara: Teknik pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan melalui pertanyaan secara langsung kepada subyek penelitian (informan).
3. Dokumentasi: Teknik pengumpulan data melalui sumber-sumber terdahulu seperti buku, jurnal, maupun penelitian yang membahas mengenai *brand awareness* dan *customer experience*.
4. *Focus Group Discussion/FGD*: Teknik penelitian yang digunakan untuk menggali informasi, pemikiran, perasaan, dan pengalaman individu mengenai suatu topik tertentu, dalam bentuk diskusi yang interaktif dan terarah dengan tujuan menghasilkan data kualitatif melalui proses diskusi kelompok.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis ini dilakukan untuk menggambarkan secara faktual dan akurat mengenai fakta maupun hubungan antara teori dengan permasalahan yang sedang diteliti. Langkah penganalisan data pada penelitian sebagai berikut:

1. Data dikumpulkan melalui hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan diskusi yang berfungsi untuk menentukan analisis data berikutnya.
2. Reduksi data merupakan teknik analisis menggolongkan data yang diperlukan atau tidak diperlukan, sehingga dapat diperoleh data yang valid.
3. Penyajian data merupakan teknik pengelompokan data sesuai kategori setelah reduksi data.
4. Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan analisis yang dikhususkan pada penafsiran data yang telah disajikan.