

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik, kondisi, gejala ataupun kelompok tertentu secara akurat atau dapat digunakan dalam menentukan penyebaran dan penyebab suatu gejala yang timbul dari hubungan tertentu baik dari suatu gejala ataupun dengan gejala lain dari masyarakat (Silalahi, 2009). Penelitian yang bersifat deskriptif menjelaskan bagaimana analisis dan pengimplementasian suatu kejadian-kejadian yang terjadi pada saat penelitian dimana digambarkan dan dijelaskan secara jelas. Jenis penelitian ini akan mendeskripsikan secara tepat dan mencatat kejadian-kejadian yang terjadi selama penelitian. Penelitian ini akan mendeskripsikan *membership* Accor dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan pada hotel Grand Mercure Malang Mirama.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif. Menurut Herdiansyah (2011), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami suatu masalah atau fenomena tertentu dalam lingkungan sosial sekitar dan dilakukan dengan interaksi antara fenomena atau masalah yang diteliti. Metode kualitatif digunakan untuk menggambarkan peran *membership* Accor dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan sehingga dibutuhkan penjelasan secara rinci dan detail. Penelitian ini juga diperlukan data yang akurat guna mengetahui suatu masalah atau fenomena di lapangan secara mendalam. Metode kualitatif tentunya akan membantu untuk

mendapatkan beberapa jawaban dari narasumber yang beragam, sehingga penulis memutuskan untuk menggunakan metode kualitatif dalam mendeskripsikan peran *membership* Accor dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian menjadi suatu hal yang sangat perlu diperhatikan dalam suatu penelitian untuk menjadi pusat dalam objek penelitian sehingga memudahkan dalam mengumpulkan data suatu penelitian. Berdasarkan latar belakang, maka fokus penelitian ini yaitu:

1. Peran *membership* Accor dalam meningkatkan loyalitas pelanggan hotel Grand Mercure Malang Mirama.
2. Peran *membership* Accor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan hotel Grand Mercure Malang Mirama.
3. Faktor dan hambatan *membership* Accor dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3.3 . Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah Hotel Grand Mercure Malang Mirama yang berlokasi di Jl. Raden Panji Suroso No.7, Purwodadi, Kecamatan. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia. Objek pada penelitian ini ialah perusahaan industri yang bergerak pada bidang pariwisata dengan sertifikasi hotel bintang 5. Lokasi penelitian ini dipilih dengan beberapa pertimbangan:

1. Ketertarikan pada hotel Grand Mercure Malang Mirama yang merupakan satu-satunya hotel bintang 5 dibawah perusahaan Accor sehingga banyak para wisatawan yang tertarik pada hotel Grand Mercure Malang Mirama.
2. Permintaan pasar akan hotel bintang 5 di Kota Malang Raya yang semakin meningkat dan para wisatawan mencari hotel dengan kualitas pelayanan terbaik dengan ciri khas perusahaan masing-masing.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dapat digunakan untuk memberi batasan baik itu benda ataupun orang di tempat pengambilan data penelitian mengenai fenomena atau masalah yang diambil. Pada penelitian kualitatif subjek penelitian biasa disebut dengan informan yaitu orang yang memberikan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan peneliti yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Seseorang yang menjadi informan dalam penelitian kualitatif tentunya yang mengetahui mengenai objek penelitian yang diteliti. Informan yang menjadi narasumber dalam penelitian akan memberikan informasi melalui wawancara langsung. Subjek dalam penelitian ini ialah pihak hotel dan tamu pengguna *membership* Accor di hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif wawancara merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan berbincang secara langsung dengan subjek peneliti. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi dan pemahaman lebih mendalam mengenai pengetahuan, pengalaman, dan pandangan dari sudut pandang subjek penelitian yang membahas tentang fenomena atau masalah dalam penelitian yang dilakukan. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan bentuk wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur merupakan bentuk proses wawancara yang lebih fleksibel daripada wawancara terstruktur, tetapi masih dalam konteks topik penelitian. Wawancara penelitian ini difokuskan pada sudut pandang perusahaan dan pelanggan *membership* Accor untuk mendapatkan data yang berkaitan mengenai judul penelitian pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama yakni peran *membership* Accor guna meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan yang lebih jelas dan mendalam. Berikut data terkait informan atau narasumber yang akan akan diwawancara:

Tabel 3.1. Informasi Narasumber

No	Nama	Jenis Kelamin	Keterangan
1	Bapak R	Laki-laki	<i>Executive Revenue</i>
2	Bapak D	Laki-laki	<i>Guest Service Agent</i>
3	Ibu R	Perempuan	<i>Guest Experience</i>
4	Ibu L	Perempuan	Karyawan PT Cort Indonesia
5	Bapak R	Laki-laki	Pengusaha

Sumber: Data Diolah Peneliti, November 2023

Narasumber atau informan yang dipilih dalam penelitian ini karena masing-masing narasumber memiliki kemampuan dan pemahaman

mengenai topik yang akan dibahas dalam penelitian ini sehingga para narasumber dapat memberikan informasi-informasi yang jelas dan akurat.

2. Observasi

Dalam memberikan informasi kepada peneliti mengenai fenomena atau masalah yang sedang diteliti, observasi menjadi salah satu teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dengan melibatkan pengamatan jangka panjang terhadap subjek yang diamati. Untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu pada lokasi penelitian yang dipilih, peneliti akan turun ke lapangan lokasi penelitian secara langsung untuk mendapatkan data secara akurat. Observasi dilakukan dengan menganalisis dan mengamati terlebih dahulu kegiatan yang terjadi pada tempat penelitian berkaitan dengan *membership* Accor kemudian mencatat hal penting selama observasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses atau langkah yang digunakan untuk mengolah data dengan melihat dokumentasi atau dokumen pendukung yang dibutuhkan peneliti. Dokumen dapat mencakup pendapat individu, catatan, peraturan dan kebijakan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode dengan pengumpulan data kemudian mempelajari dokumen yang terdapat di hotel Grand Mercure Malang Mirama sesuai dengan karakteristik struktur penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

Penelitian akan dijelaskan secara rinci mengenai pendekatan dan prosedur penelitian kualitatif yang digunakan untuk menggali pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2018), analisis data merupakan tahapan sistematis mencari dan menyusun data yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Analisis data melibatkan proses pengorganisasian, interpretasi, dan penyusunan data dengan tujuan memperoleh kesimpulan yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan ataupun mendukung penelitian. Menurut Matthew & Miles (2014), analisis secara kualitatif memiliki tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses analisis yang dilakukan dengan pemilihan, meringkas, mengorganisasikan, menggolongkan, dan mentransformasi data yang kurang penting yang muncul baik dari catatan wawancara ataupun observasi. Laporan yang telah terkumpul akan direduksi oleh peneliti, data akan difokuskan dengan hal-hal penting dan dirangkum sesuai yang berkaitan dengan topik masalah yang diteliti. Reduksi data dimulai dengan transkrip data hasil wawancara dengan narasumber kemudian digolongkan dalam beberapa rekaman, catatan, dan dokumentasi.

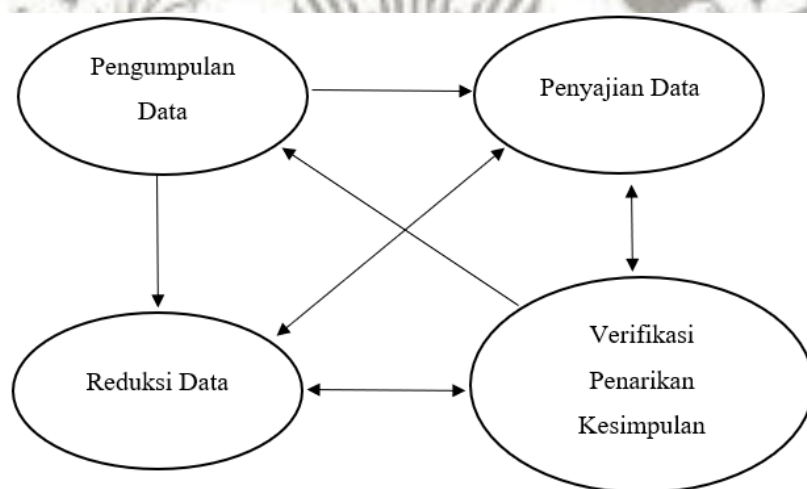
2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun dan nantinya akan membentuk kesimpulan dan tindakan yang diambil. Penyajian data dari hasil analisis akan melibatkan seperti tabel, grafik, ataupun diagram. Penyajian data akan membantu peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan apa yang dapat dilakukan pada lokasi penelitian. Tujuan lain ialah membuat pola yang muncul dari data menjadi lebih jelas dan terinterpretasikan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data menjadi hal terakhir dalam analisis data. Dalam penelitian kualitatif verifikasi data perlu dilakukan secara terus menerus agar dapat mendapatkan hasil yang sesuai dan akurat. Saat proses pengumpulan data, peneliti tentu akan menganalisis data-data yang ditemukan dan dikumpulkan untuk menjelaskan dalam kesimpulan sementara dengan mengetahui bagaimana pola, hubungan yang berkaitan, hal apa saja yang sering muncul dan jarang muncul. Dengan berjalannya waktu data akan semakin bertambah dan akurat melalui verifikasi data sehingga akan terbentuk kesimpulan akhir.

Tiga tahapan yang dapat dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis data penelitian kualitatif digambarkan dalam skema alur sebagai berikut:



Gambar 3.1. Skema Alur Analisis Data
 Sumber: Miles and Huberman (Matthew & Miles, 2014)

Pada gambar skema alur analisis data diatas, dapat dilihat bahwa terdapat tiga rangkaian kegiatan analisis data yang saling berkaitan erat namun tidak berkaitan. Dalam penyajian data, proses pengumpulan data perlu diperhatikan sehingga tidak ada hal yang tertinggal termasuk pada data

hasil reduksi. Kemudian dalam verifikasi data perlu dipastikan dan disepakati kebenarannya, apabila terdapat data yang salah dan belum memiliki kebenaran maka penulis perlu kembali dalam penyajian data sehingga dapat menarik kesimpulan yang tepat.

Menurut Matthew & Miles (2014), dari skema alur tersebut terdapat juga empat tahapan dalam analisis data dengan metode pendekatan deskriptif kualitatif yaitu:

1. Mengumpulkan data primer dan data sekunder. Data primer ialah data hasil wawancara yang berkaitan dengan peran *membership* accor di hotel Grand Mercure Malang Mirama. Sedangkan untuk data sekunder berupa kumpulan dokumen mengenai struktur organisasi, visi misi, dan data-data yang berkaitan dengan penelitian.
2. Untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data dan tetap menjaga fokus penelitian, peneliti harus mempelajari cara menganalisis dan mengelompokkan data primer dan sekunder sesuai dengan item yang tepat.
3. Menyusun dan menyajikan data yang telah dikumpulkan baik berupa data primer ataupun data sekunder sehingga dapat mendeskripsikan gambaran mengenai peran *membership* Accor dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan di hotel Grand Mercure Malang Mirama.
4. Berdasarkan pemahaman mengenai data yang telah disajikan, maka akan dihasilkan keputusan dan verifikasi sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang akurat.