

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan atau Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Penelitian Kualitatif (*Qualitative research*) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Menurut Suliyanto (2018) penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data kualitatif, dimana data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*).

Deskriptif kualitatif adalah strategi yang mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, dan akurat dengan berupaya menggali kedalaman atau makna lebih mendalam (Harahap, 2020). Deskriptif ini diartikan dengan pengumpulan data yang mampu menggambarkan suatu situasi dan kondisi. Dengan deskriptif, penelitian ini mencoba menggambarkan secara mendalam peran *experiential marketing* dalam meningkatkan minat berkunjung ulang pada wisata edupark. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi gambaran, atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau objek dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Penelitian ini akan dilakukan di Jawa Timur Park 3 yang berlokasi di Jl. Ir. Soekarno No.144, Beji, Kec. Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur 65236.

3.3 Subyek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Informasi ini dapat berupa situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Pemanfaatan informan dalam penelitian kualitatif adalah untuk menjangkau banyak informasi yang dibutuhkan secara mendalam dengan waktu yang singkat. Dengan memanfaatkan informan, peneliti juga dapat melakukan tukar pikiran atau membandingkan kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Menurut Sugiyono (2018), penentuan informan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* sendiri dapat diartikan sebagai salah satu teknik sampling *non probability sampling* karena datanya tidak berupa angka. Pada penelitian ini cara penentuan informan menggunakan teknik tersebut. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud adalah memilih sumber data atau orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan. Dimana *purposive sampling* yaitu peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan mampu menjawab permasalahan dalam penelitian yang dilakukan (Lenaini, 2021).

Penelitian kualitatif tidak mengenal jumlah sampel minimum dan informan diambil dalam jumlah kecil, bahkan pada kasus tertentu dapat menggunakan 1 (satu) informan saja. Acuan peneliti dalam menentukan jumlah informan bukan pada keterwakilan (representasi), namun apabila kedalaman informasi telah cukup dan sesuai. Peneliti dapat menambah, mengurangi, bahkan mengganti informan saat penelitian berlangsung tergantung pada kecukupan dan kesesuaian informasi (Martha & Kresno, 2016). Berdasarkan teori tersebut, peneliti menggunakan 5-10 informan awal dan memungkinkan adanya penambahan atau pengurangan apabila tujuan penelitian sudah terpenuhi atau belum tercapai.

Peneliti juga ingin mengetahui *experiential marketing* dari berbagai sudut yang berbeda, oleh karena itu peneliti menetapkan dua pihak yang akan dijadikan sebagai informan untuk mempermudah mengetahui perbedaan perilaku dan

pengalaman masing-masing informan agar hasil penelitiannya tidak subjektif. Berikut beberapa pihak yang akan dijadikan oleh peneliti sebagai informan :

1. Pihak operasional dan marketing Jawa Timur Park 3 untuk mengetahui strategi *experiential marketing* dari sudut pandang perusahaan.

Tabel 1. Daftar Informan Kunci

No	Nama	Jabatan	Tugas
1.	Tossy Kusdianto	Manajer Operasional Zona A Jawa Timur Park 3	Mengawasi dan meningkatkan proses operasional di Jawa Timur Park 3 serta memastikan alur kerja yang lancar dan efisien.
2.	Mulyadi	Manajer Operasional Zona A Jawa Timur Park 3	Mengawasi dan meningkatkan proses operasional di Jawa Timur Park 3 serta memastikan alur kerja yang lancar dan efisien.
3.	Devinna Arintha Putri	Manajer Pemasaran Jawa Timur Park 3	Merencanakan pemasaran dan mengembangkan strategi harga dengan tujuan memaksimalkan keuntungan serta memastikan kepuasan pelanggan Jawa Timur park 3.
4.	Marcellinus Bobby Sanjaya	Spesialis Pemasaran Jawa Timur Park 3	Melakukan riset pasar, menyusun strategi pemasaran dengan profesional pemasaran lainnya, dan membuat konten untuk membantu keberhasilan kampanye pemasaran Jawa Timur park 3

Sumber : Dokumen Perusahaan (Data Diolah, 2023)

2. Pihak pengunjung yang pernah melakukan kunjungan ke Jawa Timur Park 3 untuk menguji bagaimana *experiential marketing* yang dirasakan dari sudut pandang konsumen.

Tabel 2. Daftar Informan Pendukung

No	Nama	Asal
1.	Aziz	Probolinggo
2.	Firda	Surabaya
3.	Manda	Bandung
4.	Tiara	Jakarta
5.	Zaka	Malang

Sumber : Data diolah, 2023

Informasi dan data yang diperoleh dari informan-informan tersebut kemudian dapat digunakan untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Adapun peneliti telah menetapkan beberapa kriteria dalam menentukan informan tersebut pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Pihak Operasional dan Marketing Jawa Timur Park 3 memiliki kriteria yaitu :
 - 1) Orang yang terlibat langsung dalam pengelolaan perusahaan mengenai hubungan dengan pelanggan.
 - 2) Orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian.
2. Pihak pengunjung memiliki kriteria yaitu :
 - 1) Orang yang telah/sedang melakukan kunjungan ke Jawa Timur Park 3.
 - 2) Orang yang telah mendapatkan pengalaman di Jawa Timur park 3.

3.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Fokus penelitian memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data sehingga dengan pembatasan ini peneliti akan fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi. Penelitian ini akan difokuskan pada “Peran Experiential Marketing dalam Meningkatkan Minat Berkunjung Ulang pada Wisata Edu Park” yang menjadi objek utamanya merupakan Jawa Timur Park 3. Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui penciptaan pengalaman berkesan melalui 5 dimensi yaitu *sense* (panca indera), *feel* (perasaan), *think* (pikiran), *act* (Tindakan), dan *relate* (hubungan) di Jawa Timur Park 3.
2. Mengetahui usaha Jawa Timur Park 3 dalam menciptakan niat rekomendasi dan niat promosi dari pengunjung untuk meningkatkan minat berkunjung ulang.
3. Mengetahui peran 5 dimensi *experiential marketing* dalam meningkatkan minat kunjungan ulang

3.5. Sumber Data

Sumber data menurut Moeloeng (2016) adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Informan

Informan adalah seseorang atau entitas yang memberikan informasi atau pengetahuan kepada seseorang atau kelompok lain, terutama dalam konteks penelitian, investigasi, atau analisis. Informan memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan terhadap topik atau subjek tertentu, dan mereka berbagi informasi ini dengan pihak yang meminta atau memerlukannya.

2. Dokumen

Dokumen yaitu catatan-catatan yang berasal dari arsip, buku pedoman pelaksanaan, laporan pelaksanaan, buku maupun arsip yang memuat pendapat maupun teori yang mendukung untuk masalah penelitian.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian itu memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan standarisasi riset yang telah ditetapkan. Peneliti yang melakukan penelitian tidak akan mendapatkan data yang diinginkan jika tidak mengetahui metode dalam pengumpulan data. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan (triangulasi). Tetapi pada penelitian ini, peneliti memilih menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam proses pengumpulan data. Pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti adalah:

1. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Menurut Suliyanto (2018) wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden.

Kelebihan dari teknik ini peneliti dapat menggali informasi sebanyak-banyaknya dari responden utama karena proses wawancara dapat terus berkembang. Kelemahan dari teknik ini adalah memerlukan waktu yang cukup lama serta sulitnya mencari waktu yang cocok antara calon responden dengan pewawancara. Selain itu, proses wawancara dapat terus berkembang sehingga jika pewawancara tidak bisa mengendalikan alur pembicaraan maka wawancara dapat menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai sebelumnya (Suliyanto, 2018).

Pengumpulan data pada penelitian ini melalui proses wawancara dengan metode *in-depth interview* (wawancara mendalam) dengan sejumlah informan. Wawancara jenis seperti ini dikenal juga sebagai wawancara sistematis atau wawancara yang terpimpin. Dalam hal ini peneliti telah menyediakan pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu. Menurut Arikunto (2017) wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai gambaran umum penerapan *experiential marketing* dalam meningkatkan minat berkunjung ulang serta informasi-informasi yang berkaitan dengan judul penelitian.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan indra, sehingga tidak hanya dengan pengamatan menggunakan mata saja. Mendengarkan, mencium, mengecap meraba termasuk salah satu bentuk dari observasi. Instrumen yang digunakan dalam observasi adalah panduan pengamatan. Agar hasil observasi dapat dipertanggungjawabkan maka sebaiknya observasi jangan hanya dilakukan oleh satu orang saja, sehingga dapat dibandingkan. Semakin banyak hasil observasi yang sama di antara observer maka semakin dapat dipercaya hasil observasi tersebut (Suliyanto, 2018).

Peneliti melakukan observasi dalam penelitian ini pada proses penerapan *experiential marketing* ketika pengunjung sedang melakukan wisata di Jawa Timur Park 3. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui 5 aspek *experiential marketing* (*sense, feel, think, act, relate*) yang ada pada wisata tersebut dalam meningkatkan

pengalaman positif yang diperoleh pengunjung sehingga menjadi pengalaman yang berkesan dan tidak terlupakan

3. Dokumentasi.

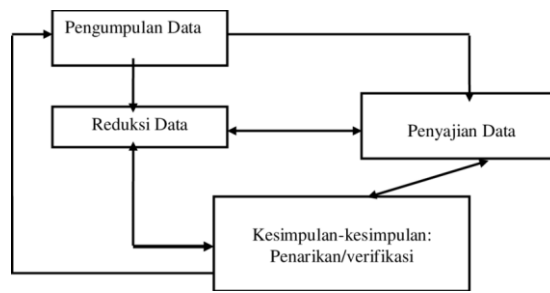
Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen atau arsip yang dimiliki oleh pihak-pihak yang bersangkutan dengan pelaksanaan penelitian. Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data berupa gambaran umum Jawa Timur Park 3, foto–foto selama observasi di Jawa Timur Park 3, buku–buku teks dan hasil skripsi/penelitian terdahulu.

3.7 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian pada hakikatnya merupakan proses mengolah data yang telah diperoleh di lapangan agar menjadi informasi. Hasil akhir dalam penelitian disamping tergantung kepada data yang diperoleh di lapangan juga akan sangat tergantung pada bagaimana menganalisis data (Suliyanto, 2018). Menurut Sugiyono (2016) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif melalui penelitian kualitatif, yakni menggunakan data dan informasi yang diperoleh langsung dari informan kemudian dianalisis menggunakan landasan teori yang ada dan memaparkan secara sistematis berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Berikut analisis data menggunakan model Miles and Huberman :

Gambar 1. Komponen-komponen Analisis Data : Model Interaktif



Sumber : Sugiyono, 2018

1. Pengumpulan Data

Langkah ini adalah mengonversi hasil wawancara suara menjadi sebuah teks (transkrip), *men-scanning* materi, menyetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tak perlu dan mengorganisasikan data, data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema. Menurut Sugiyono (2016) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Menurut Sugiyono (2016) dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dalam pendekatan kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, jika selama penelitian peneliti menemukan sesuatu yang dianggap asing atau tidak dikenal atau belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan peneliti dalam melakukan reduksi data.

3. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kategori. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan

melihat penyajian-penyajian data maka akan dapat memahami apa yang terjadi. Menurut Sugiyono, (2016) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan melihat penyajian data maka akan memudahkan peneliti memahami apa yang sedang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. Menarik Kesimpulan

Tahap akhir dalam penelitian adalah menarik simpulan. Kata menarik berarti hanya sekadar merangkum dan memindahkan dari bagian yang telah ada ke bagian yang lain. Hal yang disimpulkan dalam penelitian semestinya telah ada pada bagian analisis dan pembahasan, sedangkan bagian simpulan hanya bersifat mempertegas kembali dan mengambil inti pembahasan hasil analisis data (Suliyanto, 2018).

Menurut Sugiyono (2018) kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan dapat terus berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan awal yang dikemukakan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.