

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk menjawab fenomena yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks situasi dan waktu yang bersangkutan. Penelitian ini dilaksanakan secara alami dan wajar sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi, serta jenis data yang dikumpulkan berupa data kualitatif yang bersifat tanpa hitungan. Proses penelitian kualitatif dilakukan dengan pengamatan dan interaksi terhadap subjek penelitian. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan kebenaran dan termasuk ke dalam penelitian ilmiah yang dibangun dengan teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol dengan dasar yang empirik (Yusuf Tahir & Muhammad Arsyam., 2021).

Penelitian kualitatif dimana peran peneliti adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data, dan menafsirkan data. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menentukan dan mengetahui makna yang tersembunyi dari suatu permasalahan yang belum jelas, memahami interaksi sosial, mengembangkan teori dan memastikan kebenaran data. Penelitian ini juga bertujuan untuk memaknai dan memahami fenomena yang terjadi dalam dunia pariwisata, dimana dalam penelitian ini mempertanyakan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan *Guest Service Agent* Dalam Mempertahankan *Guest Experience* Pada Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama

3.2 Lokasi Penelitian

Hotel Grand Mercure Malang Mirama yang berlokasi di Jalan Raden Panji Suroso No. 7 Malang Jawa Timur dipilih sebagai lokasi penelitian ini karena belum adanya analisis Peran Pelayanan *Guest Service Agent* Dalam Mempertahankan *Guest Experience* Pada Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3.3 Subjek Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan penelitian menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan sebuah fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka (Denzin, 1994). Penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel dengan tujuan tertentu. Keuntungan dari teknik ini adalah pada ketepatan peneliti memilih sumber data sesuai dengan variabel yang diteliti. Informan yang akan menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan hotel Grand Mercure Malang Mirama dan Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

Nama	Jabatan
Bapak Andika Okto Vieri	<i>Duty Manager Front Office</i>
Ibu Riska Aditya Nur Apriliani	<i>Shift Leader Guest Service Agent</i>
Bapak Dickna Adhi Nicola	<i>Guest Experience Officer</i>
Bapak Wahyu	<i>Tamu hotel Grand Mercure Malang Mirama</i>

Tabel 3.3 Daftar Informan

3.4 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian menjadi suatu hal yang perlu di perhatikan dalam Berdasarkan teori maka fokus penelitian yaitu bagaimana Peran Kualitas pelayanan *Guest Service Agent* Dalam Mempertahankan *Guest Experience* Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama yang di lihat pada indikator :

1. Daya tanggap (responsiveness)
2. Jaminan (assurance),

3. Bukti Fisik (tangible)
4. Empati (empathy)
5. Keandalannya (reliability)

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data secara kualitatif diperlukan untuk mengetahui hasil akhir dari penelitian tersebut. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sebagaimana dijelaskan berikut: (Amalia, 2016)

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang mewawancarai (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan karyawan dan pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

2. Observasi

Observasi (pengamatan) diartikan sebagai pengamatan pencatatan sistematis dari fenomena- fenomena yang diselidik. Dalam penelitian ini, metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data mengenai Kualitas Pelayanan dan Guest Experience Hotel Grand Mrcure Malang Mirama

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari sumber tertulis berupa buku, jurnal maupun penelitian lain.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengaturan dan pengorganisasian data ke dalam suatu kategori atau pola menjadi satu uraian sehingga dapat menemukan hasil yang penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian. Penelitian ini dilakukan analisis data secara berkesinambungan dari awal sampai akhir penelitian dengan menggunakan beberapa teknik yang diciptakan oleh Miles and Huberman (1984)

dalam Dr. Sugiyono (2013):

1. Reduksi data

Merupakan bentuk analisis data dengan cara mengorganisasikan data secara sistematis sehingga dapat menciptakan satu simpulan yang bermakna. Data yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi dikumpulkan, diseleksi dan dikelompokkan sesuai dengan kategorinya kemudian disimpulkan dengan tidak menghilangkan nilai dari data tersebut.

2. Penyajian data

Merupakan proses penggambaran data secara menyeluruh agar mudah dipahami dan dibaca. Data dalam penelitian ini data akan diuraikan dalam bentuk dalam teks naratif yang kemudian akan menyajikan data hasil wawancara mengenai Peran Kualitas pelayanan *Guest Service Agent* Dalam Mempertahankan *Guest Experience* Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3. Kesimpulan dan verifikasi

Merupakan teknik terakhir pada analisis data yang sudah disimpulkan hasil penelitiannya mengenai kualitas pelayanan *Guest Service* Dalam Mempertahankan *Guest Experience* Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Dengan teknik analisis data tersebut, hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan pemahaman dan kemudahan bagi pembaca.