

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif deskriptif dengan pendekatan terapan (*Applied Research*). Metode deskriptif menurut Sugiyono (2017), adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan penelitian terapan menurut (Nazir, 2011) dapat diartikan sebagai pemecahan masalah dengan cara yang hati-hati, teratur, dan terus menerus terhadap suatu masalah.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan digunakan sebagai object penelitian yaitu Hotel Grand Mercure Malang Mirama Jl. Raden Panji Suroso No.7, Purwodadi, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Hotel Grand Mercure Malang Mirama sendiri merupakan salah satu hotel berbintang 5 yang ada di Kota Malang. Pemilihan objek ini sendiri didasari dengan permasalahan atau fenomena yang sudah disebutkan pada latar belakang.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Sumber Data Primer**

Data primer merupakan data yang diberikan langsung oleh sumber data kepada peneliti/pengumpul data (Sugiyono 2017). Data primer diperoleh langsung melalui informan yang disampaikan oleh peneliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara secara langsung dengan narasumber. Adapun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara pada pihak Hotel Grand Mercure Malang Mirama yaitu terkait strategi dalam membangun komunikasi pemasaran.

#### **3.3.2 Sumber Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diberikan secara tidak langsung oleh sumber data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017). Informasi data sekunder didapatkan melalui perantara orang lain atau didapat dari arsip dokumen. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah konten yang telah dibuat melalui sosial media, upaya yang pemasaran melalui internet, hal hal lain terkait Hotel Grand Mercure Malang Mirama yang ada di Internet.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Dalam proses memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti tentunya memerlukan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Melalui teknik pengumpulan data ini, maka peneliti dapat mengetahui informasi

dari data-data yang dibutuhkan untuk penelitian. Menurut Sugiyono, (2017) terdapat teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### 3.4.1 Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2017). Metode wawancara yang dipergunakan adalah *semi structure interview* yaitu wawancara dimana pewawancara telah menyiapkan serangkaian pertanyaan dan urutannya, namun arah wawancara tidak harus sensitif dan menjadi lebih dalam terhadap berbagai temuan yang diperoleh selama berlangsungnya wawancara.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada beberapa informan Hotel Grand Mercure Malang Mirama dan peneliti bertindak sebagai pewawancara. Data yang diperoleh melalui wawancara ini yaitu penerapan komunikasi yang sudah dilakukan dan kendala yang dialami ketika melaksanakannya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan *marketing manager* dan juga *sales manager*. Wawancara dengan kedua informan tersebut dikarenakan informan merupakan orang yang berwenang untuk menjabarkan dan memberikan informasi terkait komunikasi pemasaran yang telah dilakukan oleh Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Berikut data terkait informan yang akan atau narasumber yang akan diwawancara :

**Tabel 3.1 Data Informan atau Narasumber**

No	Nama	Jenis Kelamin	Keterangan
1	Bapak G	Laki-Laki	<i>Marketing Manager</i>
2	Bapak R	Laki-Laki	<i>Sales Manager</i>

Sumber : Peneliti, (2023)

### 3.4.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti kondisi yang sedang atau telah terjadi. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini berupa pencatatan terkait strategi komunikasi pemasaran yang sudah dilakukan oleh Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Observasi yang dilakukan berupa pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan pada pola komunikasi yang dilakukan melalui internet, website, sosial media yang digunakan (*instagram, facebook, youtube*).

### 3.5 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. Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi yang telah dilakukan oleh Hotel Grand Mercure Malang Mirama dengan menggunakan *PESO Model*. Data ataupun aspek yang diperlukan dalam penelitian ini berupa :

1. Data terkait penerapan komunikasi pemasaran seperti apa saja yang sudah dilakukan oleh Hotel Grand Mercure Malang Mirama

2. *Paid media* yang dimiliki oleh Hotel Grand Mercure Malang Mirama dalam bentuk kerjasama yang telah dilakukan dengan *KOL*(*key opinion leaders*) ataupun *media partner* dan *SEO* (*serch engine optimizations*).
3. *Earned media* yang dimiliki oleh Hotel Grand Mercure Malang Mirama dalam bentuk artikel atau liputan media yang didapatkan terkait Hotel Grand Mercure Malang Mirama.
4. *Shared media* yang dimiliki oleh Hotel Grand Mercure Malang Mirama dalam bentuk *review* konsumen melalui *google review*, *trustyou*, dan *story instagram* pribadi konsumen terkait pengalamannya menginap di Hotel Grand Mercure Malang Mirama.
5. *Owned media* yang dimiliki oleh Hotel Grand Mercure Malang Mirama dalam bentuk *platform social media* dan *website*.

### **3.6 Metode Analisis Data**

Metode analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2017). Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

Menurut Miles and Huberman, (2014) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan

kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengestrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus- gugus, membuat partisi, membuat memo).

Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat,

menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat- peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

## 2. Penyajian Data

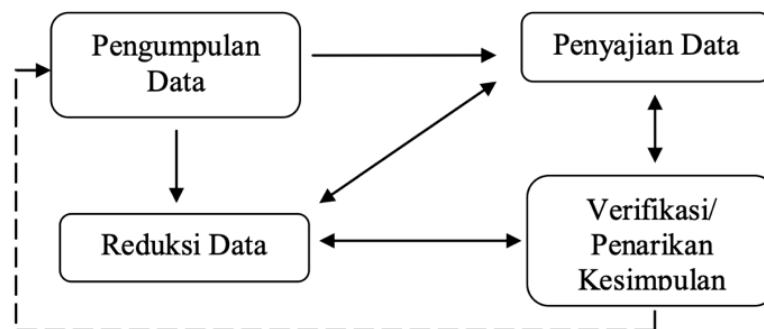
Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

## 3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk

mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles and Huberman dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Skema Miles and Huberman, (2014)