

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2013), mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau human instrument, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.

Menurut Ramdhan (2021) Jenis penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam jenis penelitian ini dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar focus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan melalui *kids friendly* untuk meningkatkan loyalitas pengunjung pada hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2014) Pengertian dari fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Adapun pengertian focus penelitian menurut Sugiyono (2012) merupakan salah satu asumsi tentang gejala dalam penelitian kualitatif adalah bahwa gejala dari suatu objek itu bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah- pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variable penelitian, tetapi keseluruhan situasi social yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Penelitian ini difokuskan pada peran kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pengunjung dengan *kids friendly* pada hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukam 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.

3.4 Subyek Penelitian

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. 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. Narasumber pada penelitian ini yaitu Ibu Hendarini Ira Diana selaku *Asisten*

Guest Activities Manager, Bapak Muhammad Choliq selaku *Guest Activities Supervisor*, Mohammad A. Fauzi selaku *Guest Activities Casual Regular*, dan Pengunjung dengan inisial Mr. Ny.

No.	Nama	Jabatan
1.	Hendar Dini Ira Diana	<i>Asisten Guest Activities Manager</i>
2.	Muhammad Choliq	<i>Guest Activities Supervisor</i>
3.	Mohammad Ashkhab Fauzi	<i>Guest Activities Casual Regular</i>
4.	Mr. Ny	<i>Guest</i>

Tabel 3.4.1 Daftar Informan

3.5 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Wawancara

Juhara (2010), mengungkapkan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. 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.

2. Observasi

Observasi (pengamatan) diartikan sebagai pengamatan pencatatan sistematis dari fenomena- fenomena yang diselidik. Dalam penelitian ini, metode observasi yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2013), mengatakan bahwa dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. 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

Dalam penelitian ini, peneliti tidak menggunakan analisis data statistik akan tetapi dengan mendeskripsikan secara kualitatif. Menurut (Matthew B, Miles, 2014), analisis secara kualitatif memiliki tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses analisis yang dilakukan dengan pemilihan, meringkas, menggorganisasikan, 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. Dengan adanya penyajian data akan membantu peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan apa yang dapat dilakukan pada lokasi penelitian.

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.