

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Mukhtar (2013), mengatakan bahwa metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Selain itu, penelitian yang bersifat deskriptif ini bagaimana menganalisis dan mengimplementasikan suatu fenomena atau permasalahan yang terjadi pada saat penelitian dimana digambarkan dan dijelaskan secara jelas. Peneliti menggunakan jenis penelitian ini maka peneliti akan mendeskripsikan secara tepat dan mencatat kejadian-kejadian yang terjadi selama penelitian. Peneliti akan mendeskripsikan strategi *direct selling* untuk meningkatkan loyalitas pada hotel Grand Mercure Malang Mirama.

Sugiyono (2016), mengungkapkan bahwa metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Alasan peneliti menggunakan metode ini untuk menggambarkan pengimplementasian strategi *direct selling* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui *face to face*, *telemarketing*, dan *online marketing* sehingga dibutuhkan penjelasan secara rinci dan detail. Tidak hanya itu, untuk melakukan penelitian ini juga diperlukan data yang akurat guna mengetahui suatu masalah atau fenomena di lapangan secara mendalam. Dengan metode kualitatif tentunya akan mendapatkan beberapa jawaban dari narasumber yang beragam sehingga penulis memutuskan untuk menggunakan metode kualitatif dalam

mendesripsikan implementasi strategi *direct selling* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di hotel Grand Mercure Malang Mirama.

## **B. 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 adalah implementasi strategi *direct selling* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada hotel Grand Mercure Malang Mirama. Implementasi strategi *direct selling* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan cara sebagai berikut :

- a) Bagaimana implementasi *direct selling* dengan cara *face to face* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan
- b) Bagaimana implementasi *direct selling* dengan cara *telemarketing* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan
- c) Bagaimana implementasi *direct selling* dengan cara *online marketing* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan

## **C. 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. Objek pada penelitian ini ialah perusahaan industri yang bergerak pada bidang pariwisata dengan sertifikasi hotel bintang 5 yang bergabung dengan *ACCOR Group*.

## **D. Subyek 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 *internal* atau *staff* dari hotel Grand Mercure Malang Mirama.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

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

##### **1. Wawancara**

Sugiyono (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. Wawancara penelitian ini difokuskan pada sudut pandang perusahaan ketika menerapkan strategi *direct selling* saat menjual atau mempromosikan produk yang ada pada hotel Grand Mercure Malang Mirama kepada calon *customer* untuk mendapatkan data yang berkaitan mengenai judul penelitian yakni Implementasi Strategi *Direct Selling* untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Berikut data terkait informan atau narasumber yang akan diwawancara :

**Tabel 3.1 Informan / Narasumber**

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Bapak Andika	Laki-laki	<i>Duty Manager</i>
2.	Ibu Rully Ayu	Perempuan	<i>Manager Guest Experience</i>
3.	Bapak Dickna	Laki-laki	<i>Regular in Guest Experience (Guest Experience Assistant)</i>

Narasumber atau informan yang dipilih dalam penelitian ini dikarenakan 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. *Participatory Action Research (PAR)*

Metode *Participatory Action Research* atau yang biasa disebut metode PAR adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengatasi berbagai kendala atau permasalahan yang terjadi dalam masyarakat (Septianti et al., 2021). Afandi (2020), metode PAR dapat digunakan untuk mengubah sikap dan pola pemikiran serta meningkatkan kesadaran pihak yang terlibat sehingga keputusan dan solusi yang diciptakan untuk mengatasi permasalahan dapat memberikan hasil yang memuaskan, karena jika terdapat suatu hal yang tidak sesuai kebutuhan dan keinginan, maka dapat dilakukan evaluasi hasil keputusan oleh pihak-pihak yang terlibat.

Adapun menurut Bakhri dan Futiah (2020), metode PAR dapat diartikan ke dalam tiga kata yang saling memiliki hubungan atau keterkaitan satu sama lain, yaitu peran (partisipasi), penelitian (riset), dan tindakan (aksi). Artinya hasil suatu penelitian yang telah dilakukan secara partisipatif sesuai peran dapat dilakukan pengimplementasian ke dalam suatu tindakan yang akan merujuk pada sasaran yang tepat.

### 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 karakteristik struktur penelitian.

### **F. Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti tidak menggunakan analisis data statistik akan tetapi dengan mendeskripsikan secara kualitatif. 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. 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.

