

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan studi kasus (*case study*). Penelitian difokuskan pada kelompok individu, institusi, atau entitas lainnya untuk memahami secara mendalam fenomena atau kasus tertentu. Metode ini melibatkan pengumpulan data yang komprehensif dan detail dari berbagai sumber, seperti observasi, wawancara, dan analisis dokumen.

Dalam pendekatan kualitatif, penelitian tidak bertujuan untuk menghasilkan generalisasi yang dapat diterapkan pada populasi secara umum. Sebaliknya, penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami dan menggambarkan konteks spesifik dari kasus yang diteliti. Sehingga hasil penelitian kualitatif bersifat subjektif dan kontekstual, lebih menekankan pada pemahaman mendalam daripada generalisasi.

Pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk menyelidiki nuansa dan kompleksitas dalam fenomena yang dikaji. Melalui analisis mendalam terhadap ucapan, tulisan, dan tingkah laku, penelitian ini dimaksudkan untuk dapat membagi pemahaman yang kompleks tentang individu maupun kelompok di dalam konteks setting tertentu. Bogdan & Biklen (2003)

Paradigma konstruktivis dalam penelitian, terutama dalam studi komunikasi, menekankan bahwa realitas sosial tidaklah suatu entitas yang sudah ada begitu saja, tetapi realitas itu dibentuk dan dikonstruksi oleh individu serta interaksi antara individu-individu dalam masyarakat. Dalam paradigma konstruktivis, fokus utama adalah pada bagaimana individu menghasilkan dan menukar makna dalam interaksi mereka dengan orang lain.

Menurut Patton (dalam Sri Hayuningrat 2010), para peneliti konstruktivis mempelajari berbagai macam realitas yang dikonstruksi oleh individu, dan mereka tertarik pada implikasi dari konstruksi yang sudah dilakukan terhadap kehidupan individu tersebut serta interaksi mereka dengan antar individu atau kelompok lain. Dalam konteks ini, masin-

masing individu dianggap memiliki pengalaman yang unik, dan pandangan ini menekankan subjektivitas dalam interpretasi dan pemahaman terhadap realitas.

Dalam lingkup studi komunikasi, paradigma konstruktivis juga kerap dimaknai dengan paradigma produksi dan pertukaran makna karena menekankan bahwa produksi makna dan pertukaran makna merupakan bagian integral dari proses komunikasi. Dalam paradigma ini, komunikasi dipandang sebagai proses di mana individu-individu saling berinteraksi untuk membangun dan mempertukarkan makna-makna yang saling dimengerti.

Dengan demikian, pendekatan konstruktivis dalam penelitian komunikasi menekankan pada bagaimana individu secara aktif membentuk realitas sosial mereka melalui interaksi dan komunikasi, serta bagaimana realitas tersebut mempengaruhi pengalaman dan tindakan mereka dalam konteks sosial.

3.2 Tipe Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan yang mendalam tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti tanpa memanipulasi variabel atau mencari hubungan sebab-akibat. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, peneliti lebih fokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena, pandangan, atau pengalaman subjek penelitian.

Metode penelitian deskriptif kualitatif umumnya melibatkan pengumpulan data kualitatif, seperti wawancara, observasi, atau analisis konten. Tujuan utamanya adalah mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang obyek penelitian dan menjelaskan fenomena yang diamati.

Menurut Sugiyono (2014) penelitian kualitatif memang fokus pada proses eksplorasi dan pemahaman makna perilaku individu dan kelompok. Pendekatan ini berusaha untuk menggambarkan masalah sosial atau kemanusiaan dari sudut pandang partisipan dan konteks spesifik. Dalam penelitian kualitatif, peneliti lebih menekankan pada pengumpulan data yang mendalam, pemahaman konteks, dan interpretasi makna dari fenomena yang diteliti.

Dasar penelitian ini adalah wawancara yang dilakukan kepada narasumber/informan yang memuat berbagai pertanyaan mengenai sesuatu yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang memberikan gambaran mendalam tentang fenomena yang diamati, dan pendekatan kualitatif memungkinkan penelitian untuk lebih fokus pada pemahaman mendalam dan interpretatif terhadap informasi yang ditemukan. Sehingga penelitian ini melibatkan wawancara dengan pihak terkait, analisis dokumen, atau observasi langsung untuk memahami strategi pemasaran yang diterapkan dan bagaimana hal itu memengaruhi loyalitas pelanggan.

Penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif memang sering digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan yang sebenarnya dalam konteks tertentu. Sehingga penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi gejala-gejala yang terjadi di lapangan terkait Strategi Marketing Rayz UMM Hotel dalam meningkatkan loyalitas pelanggan setelah pandemi COVID-19.

3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini akan berjalan sesudah seminar proposal, penelitian pada bulan Desember 2022 - Januari 2023. Estimasi waktu tahapan penelitian ini diperkirakan akan memakan waktu sekitar 2 bulan, satu bulan pertama dimanfaatkan untuk pengumpulan data dan setelahnya dipergunakan untuk pengolahan data. Berikutnya penelitian ini dilaksanakan di Rayz UMM Hotel Jalan Raya Sengkaling No.1, Jetis, Mulyoagung, Malang.

3.4 Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* atau bola salju, yakni penentuan informan yang diawali oleh memberikan pertanyaan kepada informan kunci (*key informan*) untuk selanjutnya merekomendasikan informan lain sesuai dengan petunjuk *key informan*. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa teknik *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sampel di mana peneliti mulai dengan sejumlah kecil informan, lalu informan

akan merekomendasikan orang lain yang dapat dihubungi sebagai informan tambahan. Proses ini berlanjut dan membesar seperti bola salju yang bergulir, sehingga mendapatkan sampel yang lebih besar seiring waktu. Metode ini sering digunakan ketika populasi target sulit diakses atau ketika peneliti ingin mendapatkan wawasan mendalam dari kelompok sosial tertentu.

Teknik *snowball sampling* ini diibaratkan dengan bola salju yang menggelinding yang mula-mula kecil berubah menjadi besar. Peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* dengan memiliki berbagai pertimbangan yaitu data dan informasi dari *key informan* dirasa belum cukup untuk menjawab penelitian, maka peneliti meminta kepada *key informan* untuk memberikan informan lain yang memiliki pengetahuan dan berkompeten untuk memberikan data terkait penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih satu informan kunci yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi terkait penelitian ini.

Tabel 3.1
Informan Kunci

No.	Nama	Keterangan
1.	Gustam Duga Prasetya	Marketing Communication Manager

Sumber: peneliti, 2023

Informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Gustam Duga Prasetya yang merupakan *marketing communication manager* Rayz UMM Hotel. Kriteria tersebut dilihat dari keterlibatannya secara langsung terhadap *marketing communication*.

Adapun dalam penelitian ini juga memiliki informan pendukung yang dapat memberikan informasi tambahan terkait penelitian. Informan pendukung dibutuhkan untuk memberikan data atau informasi yang dapat memperjelas serta memperkuat penelitian.

Tabel 3.2
Informan Pendukung

No.	Nama	Keterangan
1.	Yanuar Arifien	Hotel Manager
2.	Chintya Anggar Kusumawardani	Sales Executive
3.	Dewi	Reservasi
4.	Muhammad Akbar Rizqi	Customer Rayz UMM Hotel

3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah salah satu jenis sumber data yang secara langsung menyediakan informasi untuk peneliti dalam proses pengumpulan data. Sementara itu, data sekunder adalah jenis sumber data yang diperoleh melalui perantara orang lain atau dokumen. Penelitian ini menggunakan sumber data sebagai berikut :

a. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Dalam penelitian skripsi ini, data primer yang digunakan adalah bersumber dari informan. Informan penelitian ini dipilih dengan cara tertentu yang dianggap mampu untuk merepresentasikan masalah yang dijadikan subjek penelitian (Machmud, 2018). Sementara itu Bungin (2007) mengindikasikan bahwa dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan tidak selalu dimaksudkan untuk menjadi perwakilan dari keseluruhan objek penelitian. Yang lebih esensial adalah bahwa informan dipilih berdasarkan pengetahuan yang memadai dan kemampuannya untuk menjelaskan keadaan aktual terkait objek penelitian.

Teknik menentukan informan yang digunakan oleh peneliti adalah *snowball sampling* dimana sudah ditemukan satu informan yang kemudian akan merekomendasikan informan lain untuk memperkuat penelitian. Wawancara yang digunakan pada penelitian skripsi ini adalah wawancara jenis semi-terstruktur atau bebas terkontrol, yang artinya wawancara dilakukan dengan bebas namun tetap

memperhatikan unsur terarah (Machmud, 2018). Wawancara ini dilaksanakan secara langsung oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara kepada *marketing communication manager* sebagai informan kunci dan informan pendukung yang telah ditunjuk.

2. Sumber Data Sekunder

Dalam penelitian skripsi ini, sumber data sekunder yang digunakan adalah teori, data, dan informasi dari literatur yang sudah ada. Teknik pengumpulan data sekunder adalah melalui proses dokumentasi dengan meninjau sumber-sumber literatur yang sudah ada sebelumnya.

b. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif, pengambilan data umumnya menggunakan metode dokumentasi, observasi, dan wawancara. Selain itu dapat didapatkan data dari non manusia (*non human source of information*), Seperti rekaman, dokumentasi dan buku yang ada. Sugiono (2017) menjelaskan bahwa pengumpulan data dilaksanakan dalam konteks yang alami (*natural setting*), dengan fokus teknik pengumpulan data dan sumber data primer lebih mendominasi pada observasi partisipan (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan penggunaan dokumentasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 2 teknik untuk mendapatkan data dan informasi yang cocok dengan penelitian, yakni berupa wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan metode yang dilakukan untuk mendapatkan data yang melibatkan interaksi secara langsung antara peneliti dan narasumber tanpa perantara. Sasaran dari pelaksanaan wawancara adalah untuk memberikan kesempatan kepada informan agar dapat mengungkapkan pandangan atau pernyataan yang relevan dengan kepentingannya atau kelompoknya secara terbuka (Sugiyono, 2014). Pendekatan ini melibatkan pelaksanaan wawancara langsung dengan pihak yang memiliki kewenangan di Rayz UMM Hotel. Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi terkait aspek-aspek yang terkait dengan implementasi Strategi Komunikasi Pemasaran Rayz UMM Hotel. Informan dalam

penelitian ini yaitu, Manager Rayz UMM Hotel sebagai *key informan* dan informan pendukung yaitu beberapa pelanggan yang pernah menginap di Rayz UMM Hotel. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini memiliki sifat semi struktur, dimana penelitian ini memiliki garis besar pada pokok pembicaraannya, Namun, dalam proses wawancara, peneliti memberikan pertanyaan secara bebas namun tetap terfokus pada inti permasalahan yang akan diungkapkan, dan pertanyaan tersebut telah disiapkan sebelumnya dengan fokus pada strategi komunikasi pemasaran Rayz UMM Hotel untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Dokumentasi

Kriyanto (2016) menyatakan bahwa alat pengumpulan data yang selalu diterapkan dalam berbagai metode penelitian adalah sarana untuk memperoleh informasi yang dapat mendukung interpretasi dan analisis data. Pendekatan studi dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari arsip dan dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian, kemudian dilakukan analisis intensif untuk memperkuat kepercayaan dan memberikan bukti terhadap suatu kejadian (Satori dan Komariah, 2010).

Dokumentasi dilakukan oleh peneliti sebagai data pelengkap dari pemanfaatan metode wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi yang akan dikumpulkan oleh penulis adalah berupa data tertulis secara transkrip wawancara dengan informan serta artikel, jurnal, serta arsip baik secara online dan offline.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif yang menekankan pada informasi yang diperoleh terkait strategi *marketing communication* Rayz UMM Hotel dalam meningkatkan *customer loyalty*. Sebelum melakukan penelitian, peneliti telah melakukan analisis data. Analisis dilakukan sejalan dengan hasil data sekunder, yakni didapatkan dari artikel, skripsi, maupun jurnal yang berhubungan dengan strategi *marcom* untuk meningkatkan loyalitas customer yang didapatkan melalui penelitian terdahulu.

Rangkaian analisis data mengikuti model analisis interaktif, sebagaimana disampaikan oleh Miles dan Huberman. Mereka menggambarkan analisis data sebagai tiga proses yang terjadi bersama, melibatkan proses kondensasi data, representasi visual data, dan penarikan kesimpulan (Miles, dkk, 2014). Teknik yang digunakan dalam proses analisis data dapat diilustrasikan sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Pada Kondensasi data, seluruh data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dan hasil penelitian yang telah terhimpun disusun menjadi suatu laporan yang komprehensif. Kondensasi data mengacu pada serangkaian proses yang melibatkan pemilihan, perumusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang terdapat dalam transkrip wawancara, dokumen, catatan lapangan tertulis, serta materi empiris lainnya. Dengan adanya kondensasi atau pemadatan data, data yang dikumpulkan akan semakin kuat. Hasil pengumpulan data selanjutnya akan diringkas dan dapat berupa coding, menjabarkan tema, menciptakan kategori, serta menulis memo analitik. Pemadatan data merupakan sebuah proses analisis memilah, memejamkan, memfokuskan, membuang, serta mengolah data sampai dapat ditarik kesimpulan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan daftar informasi-informasi yang telah disusun dan dipadatkan untuk memudahkan membaca tindakan dan kesimpulan. Format yang paling umum diterapkan pada data kualitatif di masa lalu adalah teks yang membingungkan. Penyajian data merujuk pada rangkaian informasi yang terstruktur, memberikan potensi untuk melakukan penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Miles, Huberman & Saldana (2014) berfokus pada upaya menemukan pola penyederhanaan. Dengan memperhatikan cara data disajikan, peneliti dapat lebih mudah memahami peristiwa yang ada dan merencanakan *step* selanjutnya yang akan dilakukan. Bentuk penyajian data dapat berupa diagram, uraian ringkas, grafik, bagan, atau tabel. Semua ini dirancang untuk mengumpulkan informasi secara terorganisir, mudah diakses, dan dapat memberikan dasar kesimpulan yang dapat dipercaya, serta menjadi landasan untuk analisis selanjutnya.

Dalam penelitian tampilan dianjurkan untuk lebih sistematis, kuat, serta dapat mendorong sikap yang lebih sadar diri, inventif, serta berulang terhadap penciptaan dan pemanfaatannya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verifying*)

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi dari keseluruhan penelitian. Setelah melakukan penyajian data pada proses sebelumnya (*data display*), peneliti akan menarik kesimpulan sementara. Setelah proses ini selesai, peneliti bisa melakukan penarikan kesimpulan akhir dan final. Dalam penelitian skripsi ini, penarikan kesimpulan akan dilakukan dengan cara melakukan konklusi sumber data dan menyertakan bukti yang relevan dan valid untuk mendukung kesimpulan penelitian.

3.7 Uji Keabsahan Data

Peneliti memanfaatkan triangulasi sebagai metode untuk menguji validitas data. Teknik ini dapat diimplementasikan menggunakan pendekatan yang berbeda (Nasution, 2003), seperti wawancara dan pemeriksaan dokumen. Triangulasi ini tidak hanya bertujuan untuk memverifikasi keabsahan data, tetapi juga untuk memberikan data yang lebih lengkap. Triangulasi juga memiliki peran dalam mengecek validitas interpretasi peneliti terhadap data, sehingga bersifat reflektif.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan Triangulasi Sumber Data sebagai pendekatan untuk mencapai kesimpulan akhir. Triangulasi Sumber Data melibatkan pencarian kebenaran informasi melalui berbagai metode dan sumber data. Selain melakukan wawancara mendalam, dalam penelitian ini peneliti juga akan melakukan triangulasi sumber data melalui analisis literatur terdahulu yang didokumentasikan.