

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci Sugiyono, (2017). Menurut Creswell (2003) dalam Fiantika *et.al* (2022) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai sosial dan sejarah dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan yang melibatkan partisipasi aktif individu atau kelompok. Hal tersebut menegaskan bahwa penelitian kualitatif dibangun untuk memahami fenomena tertentu melalui pandangan teoritis yang mengacu kepada berbagai prespektif dan informasi yang di dapat dari subjek penelitian.

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode studi kasus. Menurut Yin (2019) Studi kasus adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata yang batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas, di mana multisumber bukti dimanfaatkan. Hal ini berarti studi kasus merupakan suatu cara meneliti kejadian yang benar-benar terjadi di dunia nyata yang berkaitan erat dengan lingkungan sekitar dan tidak dapat di pisahkan begitu saja. Studi kasus dipilih sebagai metode karena penelitian ini bermaksud untuk

mengetahui secara lebih dalam terkait penggunaan E-CRM dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dimana setiap individu, proses dan faktor yang terkait di dalamnya dapat mendukung keberhasilan E-CRM yang berakhir dengan peningkatan jumlah loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berguna untuk menggambarkan, menjelaskan, mengevaluasi serta memberikan rekomendasi yang relevan terkait fenomena yang diteliti di hotel X.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Informan dalam penelitian ini merujuk pada orang atau individu yang berperan dan akan terlibat dalam penelitian sebagai sumber informasi atau informan. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana orang, individu atau kelompok yang dipilih sebagai informan ditinjau dari karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti dari segi keahlian, pengalaman atau keberagaman perspektif (Merriam, 2009) dalam Subakti, *et al.* (2023). Teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa informan yang dipilih memiliki karakteristik yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, informan diambil dari dua pihak yaitu dari manajemen hotel X yang meliputi *Director of sales*, *Digital Marketing* dan *Rooms Operation Manager*, mereka berkaitan langsung dengan proses operasional E-CRM, selain itu dari segi pelanggan penelitian ini akan melibatkan tiga orang

pelanggan yang telah melakukan pembelian berulang dan bersedia untuk di lakukan wawancara lebih lanjut. Penelitian ini di laksanakan di sebuah hotel bintang lima yang terletak di Ubud, Bali karena telah menerapkan sistem E-CRM dalam mendukung strategi pemasaran dan pelayanan pelanggan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian kualitatif, terdapat beberapa teknik diantaranya observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan (Sugiyono, 2018).

Namun untuk menyesuaikan kembali dengan urgensi penelitian maka Peneliti hanya akan menggunakan tiga teknik yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi yang akan di bahas lebih lanjut sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung Fiantika, *et al.* (2022). Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan teknik observasi terus terang dimana Peneliti melakukan pengumpulan data dengan menyatakan terus terang kepada narasumber.

Hasil observasi selanjutnya akan di bahas lebih lanjut pada bab Hasil penelitian dan Pembahasan dimana peneliti akan menguraikan hasil temuan dari observasi yang telah di laksanakan.

2. Wawancara

Wawancara dapat didefinisikan sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan gagasan melalui serangkaian kegiatan tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Penelitian yang Peneliti lakukan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur atau *in-dept interview*, namun mengingat jarak dan juga waktu yang terbatas maka wawancara akan dilakukan melalui media *online meeting* seperti *zoom* dan *google meet*, peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada informan yang dijawab secara lisan. Teknik ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dengan pelaksanaan yang lebih bebas sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk menggali lebih detail ide-ide dari setiap jawaban yang dikemukakan oleh narasumber.

Sebelum melaksanakan wawancara Peneliti harus menyiapkan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara yang berisis tata cara wawancara dan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber. Penentuan pertanyaan didasarkan pada dimensi/aspek E-CRM dan loyalitas pelanggan yang selanjutnya akan di sesuaikan kembali dengan tingkat kebutuhan masing-masing narasumber, sehingga setiap narasumber

akan mendapatkan jumlah pertanyaan yang berbeda namun tetap mengacu pada dimensi E-CRM dan loyalitas pelanggan.

Selama proses wawancara berlangsung peneliti akan menggunakan beberapa alat bantu berupa tape recorder untuk menjamin keakuratan data dan memudahkan proses transkrip, buku catatan dan alat tulis untuk memudahkan dalam mencatata pokok-pokok wawancara atau hal penting lainnya.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik penelitian menggunakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental lainnya yang berasal dari arsip, buku teori, pendapat, aturan atau dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Dokumen berfungsi sebagai catatan pendukung suatu kejadian atau peristiwa.

Pada penelitian kali ini dokumen yang peneliti gunakan terdiri dari dokumentasi laman E-CRM hotel X seperti website, email, instagram, laman ulasan online serta bukti kegiatan implementasi E-CRM lainnya yang dapat peneliti akses langsung melalui internet.

D. Teknik Analisis Data

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Miles & Huberman dalam Sugiyono (2018) aktivitas analisa data dilakukan secara interaktif dan terus-

menerus sampai datanya sudah jenuh, aktivitas dalam analisa tersebut dapat di bagi menjadi 3 langkah yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data merupakan proses untuk merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting, pencarian tema dan pola dari data-data yang telah di temukan sebelumnya yang fungsinya untuk mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data pada tahap berikutnya.

Dalam penelitian ini penulis akan memilah dan merangkum hasil wawancara yang telah dilakukan dalam bentuk tabel reduksi. Pemilihan jawaban yang relevan di dasarkan pada dimensi E-CRM dan dimensi loyalitas pelanggan.

2. Penyajian data (*data display*)

Data yang telah di reduksi selanjutnya akan disajikan atau di *display* dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian dalam bab hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab tersebut peneliti akan menguraikan satu-persatu dimesi E-CRM dan dimensi loyalitas pelanggan berdasarkan temuan yang telah di dapat dari proses wawancara yang di dukung dengan teknik pengumpulan data lainnya yang di dapat dari hasil observasi dan dokumentasi dalm bentuk gambar.

3. Kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Kesimpulan atau verifikasi merupakan tahapan akhir dari penelitian kualitatif, dimana akan ditarik inti sari dari pembahasan yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan dapat berkembang menjadi temuan baru. Kesimpulan dapat digambarkan dalam bentuk poin narasi maupun gambaran dalam diagram atau model singkat alur pemikiran akhir yang di temukan.

E. Pengujian Keabsahan Data

Untuk mendapatkan data penelitian yang valid, kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan suatu penelitian harus melakukan uji keabsahan data. Berdasarkan Fiantika, *et al.* (2022) untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat di lakukan dengan beberapa tahapan pengujian sebagai berikut:

1. Uji kredibilitas

Uji kredibilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan data yang berasal dari hasil penelitian, apakah data tersebut dapat dipercaya atau tidak keasliannya. Untuk mengukur tingkat kredibilitas data dapat digunakan teknik triangulasi data yaitu pengujian kredibilitas informasi melalui pengecekan informasi dengan membandingkan dari berbagai, sumber, cara dan waktu.

Dalam penelitian ini teknik triangulasi akan akan menggunakan teknik yaitu triangulasi sumber. Dimana pada triangulasi sumber informasi akan di periksa dengan membandingkan informasi dalam

bentuk tabel yang di dapat dari setiap informan apakah antar informan satu dengan yang lainnya memiliki kesamaan atau menunjukkan hasil yang berbeda.

2. Pengujian keteralihan (*transferability*)

Transferability atau transferabilitas merujuk pada sejauh mana hasil penelitian kualitatif dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Hasil penelitian harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan kredibel sehingga pembaca atau peneliti lain dapat memahami hasil penelitian yang mempengaruhi keputusan mereka dalam menentukan apakah hasil penelitian dapat diterapkan atau tidak di tempat lain.

3. Pengujian dependable (*depenability*)

Pada penelitian kualitatif pengujian *depenability* di lakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan rangkaian proses penelitian. Peneliti akan menguji rangkaian proses mulai dari proses penentuan masalah atau fokus penelitian hingga proses penyajian data hasil penelitian agar semua proses dapat berjalan dengan sistematis dan ilmiah.

4. Pengujian konfirmabilitas (*confirmability*)

Uji konfirmabilitas bertujuan untuk memperoleh kesepakatan informasi dari banyak sumber informan. Dalam artian apabila ada perbedaan data antara informan satu dengan informan lainnya peneliti akan

berdiskusi dengan informan untuk mencapai kesepakatan data mana yang sesuai dan akan di gunakan. Karena memiliki karakter yang sama dengan uji dependable dimana kedua teknik ini masih berkaitan dengan proses penelitian maka pengujian ini umumnya dapat dilakukan secara bersamaan.

F. Jadwal Penelitian

Gambar 5

Jadwal Penelitian

Bulan	February				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Persiapan Pengajuan TOR	■	■	■																					
Pengajuan TOR			■																					
Penunjukan Pembimbing				■																				
Penyusunan BAB I					■	■	■																	
Penyusunan Bab II							■	■																
Penyusunan Bab III									■	■	■													
Pengumpulan Proposal UP											■													
Seminar Usulan Penelitian												■												
Revisi Proposal UP												■	■	■										
Proses Penelitian													■	■	■	■	■	■	■	■				
Penyusunan Data Hasil																	■	■	■	■				
Pengumpulan PA																				■				
Sidang PA																					■			
Revisi PA																						■	■	
Yudisium																							■	■

Sumber : Olahan Peneliti 2025