

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. DESAIN PENELITIAN**

Penelitian mengenai pemanfaatan *online customer review* dalam peningkatan kualitas produk ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Crosswell dalam (Raco, 2017) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan ataupun penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Arikunto (2010: 185) mengungkapkan bahwa Penelitian kasus adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga dan gejala tertentu.

Menurut Frankel dalam (Anggito & Setiawan, 2018) menyatakan bahwa karakteristik *qualitative research* sebagai berikut:

1. Aturan yang alami sebagai sumber langsung dari tanggal, dan peneliti adalah kunci dalam penelitian kualitatif.
2. Kualitatif dikumpulkan dalam bentuk kata atau gambar dan bukan angka.
3. Penelitian kualitatif memperhatikan proses dan juga produk.
4. Penelitian kualitatif cenderung menganalisis datanya secara induktif.
5. Orang yang bersentuhan langsung dengan topik penelitiannya, akan menjadi perhatian utama dalam penelitian ini.

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan tujuan mendeskripsikan dan memahami secara mendalam

mengenai proses pemanfaatan *online customer review* dalam peningkatan kualitas produk yang dilakukan oleh karyawan Favehotel Hyper Square. Bandung khususnya karyawan pada *department housekeeping, food production* dan *food & baverage service*.

## **B. PARTISIPAN DAN TEMPAT PENELITIAN**

### **1. Partisipan**

(Raco, 2017) menjelaskan bahwa partisipan pada penelitian kualitatif diperlakukan benar-benar sebagai subjek dan bukan objek. JR.Raco menambahkan metode penelitian ini memberikan ruang yang sangat besar kepada partisipan, yang berarti partisipan dapat menemukan dirinya sebagai seseorang yang berharga karena informasi yang diberikan akan sangat bermanfaat dalam penelitian yang sedang dilakukan. Pemilihan partisipan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2015) merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Penentuan partisipan penulis lakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian calon partisipan dengan dapat atau tidaknya calon partisipan memberikan data serta informasi secara maksimal sesuai dengan topik penelitian ini. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari karyawan *department housekeeping, department food production, dan food & beverage service* Favehotel Hypersquare Bandung. Ibid dalam (Afifuddin, 2009) menyebutkan, dalam penelitian kualitatif terutama dengan menggunakan pendekatan studi kasus, tidak ada aturan baku mengenai

jumlah minimal dari partisipan. Namun pengumpulan data dapat saja diakhiri apabila peneliti tidak lagi menemukan informasi baru.

## **2. Tempat Penelitian**

Tempat dilakukannya penelitian ini adalah Favehotel Hypersquare Bandung. Berdiri dibawah naungan *Archipelago International Group*, Favehotel Hypersquare Bandung didirikan pada tahun 2014 di kawasan Paskal Hyper Square dengan memiliki 161 kamar, dengan 1 restoran berkapasitas 98 *seat*. Favehotel Hypersquare Bandung juga memiliki beberapa fasilitas penunjang seperti 1 *ballroom*, 6 *meeting room*, dan 1 *outdoor venue* yaitu *hyperpark*.

## **C. PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian melalui data primer maupun sekunder. (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, tetapi melihat orang lain atau dengan dokumen.

Data primer pada penelitian ini didapat dari proses observasi dan wawancara yang peneliti lakukan. Untuk data sekunder, peneliti mendapatkan dengan cara melakukan studi pustaka dan dokumentasi.

## 1. Teknik Pengumpulan Data

Seperti yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2012) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### a. Observasi

Dikemukakan oleh (Utama & Mahadewi, 2012) observasi ialah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang sedang diselidiki.

Penulis melakukan observasi secara langsung di Favehotel Hypersquare Bandung. Observasi dilakukan pada beberapa *department* di hotel yaitu *housekeeping, food production, food & baverage service*. Pada *housekeeping department*, peneliti melakukan observasi dengan mengamati dan mencatat tentang proses perbaikan yang dilakukan berdasarkan adanya keluhan mengenai fasilitas kamar. Pada *food production department*, penulis melakukan observasi dengan melihat bagaimana proses perbaikan yang dilakukan baik dari pembuatan rencana, hingga pengaplikasiannya pada produk makanan. Pada *food & baverage service department*, dengan melihat langsung bagaimana proses perbaikan khususnya produk yang menjadi tanggung jawab departemen tersebut khususnya *baverage*.

## b. Wawancara

(Afifuddin, 2009) mengungkapkan wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Adapun jenis wawancara yang akan digunakan penulis pada penelitian ini adalah wawancara terstruktur.

Esterberg dalam (Sugiyono, 2007) mengemukakan beberapa jenis wawancara, yaitu terdiri dari wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur.

### 1) Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti telah mengetahui tentang hal apa saja yang akan diteliti. Oleh karena itu dalam wawancara terstruktur, pengumpul data telah menyiapkan alat pengumpulan data berupa pedoman wawancara.

### 2) Wawancara semi terstruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat, ataupun ide-idenya yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam menggunakan wawancara semi terstruktur, peneliti akan menyiapkan pedoman ataupun daftar pertanyaan,

namun pertanyaan yang diajukan bersifat bebas dan tidak hanya bergantung pada pedoman wawancara. Pertanyaan akan berkembang sesuai dengan alur pembicaraan namun tetap mengacu pada pedoman wawancara.

### 3) Wawancara tak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan.

Berdasarkan penjelasan mengenai jenis wawancara diatas, maka penulis akan melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara terstruktur dengan dibantu oleh Bapak Handik Widodo selaku *general manager*, Ibu Annisya selaku *human resource manager*, Bapak Sofyan Alfarisi selaku *head chef* beserta staff *food production department*, dan Bapak Kholid Wigogo selaku *room division manager* beserta staff *housekeeping department*. Dalam prosesnya, peneliti telah menyiapkan pedoman wawancara yang sudah penulis siapkan sebelumnya mengenai topik penelitian ini.

### c. Studi Pustaka

Dijelaskan oleh (Djiwandono, 2015) Studi pustaka atau *library research* adalah pencarian dan pengkajian beberapa sumber pustaka (yang umumnya terdapat di perpustakaan) yang berkaitan dengan tujuan utama topik sebuah penelitian. Penulis melakukan

studi pustaka dalam penelitian dengan mengumpulkan data dari jurnal, serta buku-buku yang membahas tentang *online customer review* maupun kualitas produk.

d. Dokumentasi

Dinyatakan oleh (Kristanto, 2018) dokumentasi ialah pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen yang telah ada dan merupakan arsip-arsip yang terdapat pada suatu instansi. Pada penelitian ini, penulis melakukan dokumentasi dengan mengumpulkan dokumen terkait *online customer review* dan juga proses peningkatan kualitas produk yang ada di Favehotel Hypersquare Bandung. Penulis juga melakukan dokumentasi dengan mengambil foto secara langsung yang terkait dengan proses peningkatan kualitas produk di Favehotel Hypersquare Bandung.

## **2. Pedoman Pengumpulan Data**

Dijelaskan oleh (Afifuddin, 2009) bahwa dalam mengumpulkan data terdapat alat bantu/instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur nilai yang diteliti. Maka dari itu penulis menyusun pedoman pengumpulan data sebagai berikut

**TABEL 2**  
**PEDOMAN PENGUMPULAN DATA**

<b>FOKUS</b>	<b>TEMA</b>	<b>SUB TEMA</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SUMBER DATA</b>	<b>INSTRUMEN</b>
Pemanfaatan online customer review	<i>Attractiveness</i>	<i>Source Credibility</i>	Kepercayaan terhadap sumber <i>review</i>	Partisipan Penelitian	Pedoman Wawancara
		<i>Volume</i>	Kesesuaian jumlah <i>review</i>		
	<i>Trustworthiness</i>	<i>Argument Quality</i>	Kejelasan penyampaian <i>review</i>		
		<i>Valance</i>	Pandangan terhadap <i>review</i>		
<i>Expertise</i>	<i>Timeliness</i>	Kesesuaian waktu <i>review</i>			
Peningkatan kualitas produk	<i>Performance</i>	Tampilan Produk	Proses peningkatan tampilan produk	Partisipan Penelitian	Pedoman Wawancara
	<i>Features</i>	Penyajian Produk	Proses peningkatan penyajian produk		
	<i>Reliability</i>	Tingkat Kegagalan	Proses penurunan kegagalan produk		
	<i>Confermance to Specifications</i>	Kesesuaian Produk	Proses penyesuaian produk		
	<i>Durability</i>	Ketahanan Produk	Proses peningkatan ketahanan produk		



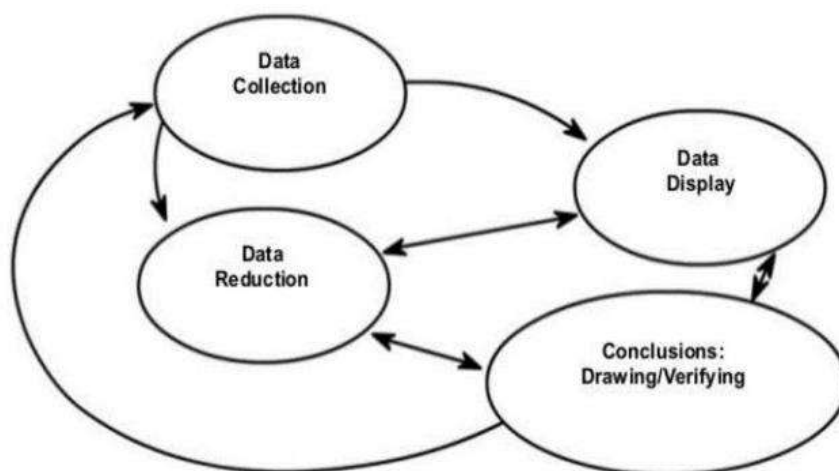
	<i>Serviceability</i>	Kemudahan Perbaikan	Proses peningkatan tingkat kemudahan perbaikan produk		
	<i>Esthetics</i>	Keindahan	Proses peningkatan keindahan dan daya tarik produk		
	<i>Percived Quality</i>	Tingkat Persepsi Kualitas	Proses pencapaian tingkat persepsi konsumen terhadap kualitas produk		

#### D. ANALISIS DATA

Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Jenuhnya sebuah data ditandai dengan tidak adanya informasi baru yang dapat diperoleh mengenai penelitian tersebut. Pada penelitian ini penulis melakukan analisis data menggunakan teori yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu model interaktif. Dijelaskan pula aktivitas dalam analisis meliputi *data collection*, *data reduction*, *data display*, *conclusion drawing/ verification*. Berikut adalah gambaran proses analisis data Miles and Huberman

**Gambar 3**

#### **AKTIVITAS ANALISIS DATA**



Sumber : Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013:338)

##### 1. Pengumpulan Data (Data Collection)

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data diperoleh dari berbagai sumber serta dilakukan sehari-hari atau bahkan berbulan-bulan sehingga data yang diperoleh peneliti sangat banyak (Sugiyono, 2013: 333). Pengumpulan data ini bisa dilakukan ketika penulis sedang

melakukan reduksi data atau penyajian karena pengumpulan data bisa terus berlanjut bila penulis merasa masih ada kekurangan pada data penelitian.

## 2. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal yang penting, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Sugiyono, 2013: 338). Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan lebih mengerucut sehingga mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data yang belum lengkap.

## 3. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dapat berbentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya sehingga data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2013: 341). Pada penelitian ini, penyajian data berupa teks naratif, tabel, dan gambar.

## 4. Penarikan Kesimpulan (Conclusions: Drawing/Verifying)

Penarikan kesimpulan dianggap kredibel jika didukung oleh bukti-bukti yang konsisten dan valid ketika pengumpulan data di lapangan yang telah dilakukan peneliti sebelumnya (Sugiyono, 2013: 345). Penarikan kesimpulan di dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat apakah kondisi di lapangan sudah sesuai dengan teori atau sebaliknya.

## **E. RENCANA PENGUJIAN KEABSAHAN DATA**

Dalam penelitian ini agar mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi dan member check.

### **1. Triangulasi**

Dijelaskan oleh (Afifuddin, 2009) triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam memenuhi keabsahan data pada penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber.

Data yang penulis peroleh dengan wawancara kemudian di pastikan kembali kebenarannya dengan observasi atau pengamatan penulis yang nantinya akan diperkuat dengan dokumentasi.

### **2. Member Check**

Dalam proses pengujian keabsahan data, data yang telah penulis kumpulkan akan penulis satukan dan dibuat kesimpulan tentang hal tersebut. Selanjutnya penulis akan melakukan *member check*. Dijelaskan oleh (Sugiyono, 2012) *Member check* ialah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada partisipan atau informan dengan tujuan agar dapat mengetahui kesesuaian data yang diperoleh dengan data yang diberikan .

Member check dilakukan dengan menanyakan kembali hasil rangkuman penulis kepada responden untuk memastikan hal yang didapat oleh penulis sudah benar adanya dan untuk mendapatkan persetujuan dari responden mengenai hal tersebut.