

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pendekatan kualitatif akan dilakukan dalam menganalisis data pada penelitian ini. Menurut Dukeshire dan Thurlow dalam Sugiyono (2020), penelitian kualitatif melibatkan penggunaan data non-numerik dan seringkali melibatkan pengumpulan dan analisis data naratif. Metode penelitian kualitatif sangat berguna untuk mendapatkan informasi yang kaya dan mendalam tentang masalah serta menghasilkan solusi.

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena data yang dikumpulkan adalah berupa data gambar maupun kata-kata dan bukan angka. Selanjutnya, jika data sudah terkumpul maka akan dianalisis dan dideskripsikan agar mudah dipahami (Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono, 2020).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus, adalah jenis penelitian kualitatif di mana peneliti mengeksplorasi secara mendalam suatu program, acara, kegiatan, proses, dari satu atau lebih individu. Studi kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas dan peneliti mengumpulkan informasi terperinci menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode waktu yang berkelanjutan (Cresswell dalam Sugiyono, 2020).

Pada penelitian ini, penulis akan menganalisis objek penelitian menggunakan elemen-elemen atau dimensi yang dimiliki oleh bauran pemasaran.

Pada tahapan selanjutnya, ketika data telah ada, data tersebut akan disusun, dianalisis dan kemudian disimpulkan secara deskriptif.

B. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan melaksanakan penelitian pada salah satu hotel berbintang 3 yang ada di Kota Bandung. Scarlet Hotel Dago merupakan *boutique hotel* berbintang 3 yang terletak di jalan Siliwangi yang sudah berdiri sejak tahun 2009. Merupakan akomodasi dengan jumlah kamar sebanyak 36 kamar yang diklasifikasikan menjadi 3 tipe kamar yaitu, *deluxe*, *executive* dan *suite* dengan jumlah masing-masing 18, 12, dan 6. Memiliki berbagai macam fasilitas kamar seperti *wi-fi*, *breakfast*, *24 hours service*, *water heater*, *cable TV*, *telephone*, *coffee maker*, *safety box*, *amenities*, dan lainnya. Scarlet Hotel Dago juga dilengkapi dengan fasilitas *meeting room* yang dapat menampung 80 hingga 100 orang untuk mengadakan beberapa *function* seperti, *meeting* maupun *social events* seperti *wedding*, *birthday*, dan lain-lain.

Pada penelitian ini, akan diteliti pula hotel-hotel yang menjadi kompetitor atau pesaing dari Scarlet Hotel Dago. Hotel yang menjadi kompetitor Scarlet Hotel Dago pada penelitian ini berdasarkan klasifikasi bintang serta lokasi yang berada di satu area dengan Scarlet Hotel Dago. Adapun, hotel-hotel yang menjadi pesaing Scarlet Hotel Dago pada penelitian ini antara lain: House Sangkuriang, Kalya Hotel, Patra Comfort dan NEO Dipatiukur (Sumber: *Sales & Marketing Manager* Hotel Scarlet Dago).

House Sangkuriang Bandung merupakan hotel bintang 3 yang terletak di Jl. Sangkuriang No.1, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135.

Terdapat tiga tipe kamar di House Sangkuriang Bandung yaitu Sangkuriang, Siliwangi, dan *Family Suite*. Masing-masing kamar dilengkapi fasilitas seperti *electronic door locks, minibar, AC, telephone, slippers, bottled water, cable TV, hairdryer, great view, spare pillows, internet WiFi, smoke detectors in room, dan balcony*. House Sangkuriang Bandung juga menjanjikan pemandangan yang indah sebagai salah satu dari fasilitas yang diberikan. Selain kamar, House Sangkuriang Bandung juga memiliki fasilitas *swimming pool* dan *meeting room* (House-Indonesia, 2020).

Kalya Hotel menjadi hotel kompetitor Hotel Scarlet Dago selanjutnya yang terletak di Jl. Sumur Bandung, Lb. Siliwangi memiliki sejumlah 88 kamar dengan dua tipe kamar yaitu *Double Standard* dan *Twin Standard* yang dilengkapi dengan *AC, slippers, shower, toilet amenities, flat TV, desk, Wi-Fi, telephone, bottled water, safe box* (Id.Hotels, 2020)

Patra Comfort terletak di Jl. Ir. H. Juanda memiliki 6 tipe kamar yaitu *Superior, Deluxe, Premiere, Junior Suite, Executive Suite, dan Grand Suite*. Tiap kamar di Patra Comfort dilengkapi dengan fasilitas *Wi-Fi, coffee/tea maker, mini refrigerator, 4 pillows, flat cable TV, complimentary breakfast buffet*. Selain itu, Patra Comfort juga memiliki fasilitas umum seperti *gym, swimming pool, business centre, serta meeting room* (Patra-Jasa, 2020).

NEO Dipatiukur adalah hotel bintang 3 yang berada di Jl. Dipati Ukur No.72 – 74 yang memiliki sejumlah 84 kamar dengan 2 tipe kamar yaitu *Superior* dan *Deluxe room*. Masing-masing kamar diberikan fasilitas *writing desk, shower, LED TV, safe box, Wi-Fi*. NEO Dipatiukur juga memiliki pelayanan spa, *whale spa & massage* juga fasilitas *meeting room* (Neohotels, 2020)

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pengertian populasi yang ada pada penelitian kualitatif memiliki perbedaan dengan pengertian populasi pada penelitian kuantitatif. Pada penelitian kualitatif, istilah “populasi” tidak digunakan, melainkan oleh Spradley dinamakan dengan “*social situation*” atau situasi sosial yang didasari oleh tiga elemen, antara lain tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang secara sinergis saling berinteraksi (Sugiyono, 2017).

Populasi tidak digunakan dalam penelitian kualitatif, karena penelitian ini berangkat dari kasus yang ada pada situasi sosial tertentu. Sehingga, hasil dari penelitian pun tidak diberlakukan pada populasi tetapi kepada tempat lain dengan situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2017).

2. Sampel

Sampel statistik tidak digunakan dalam penelitian kualitatif, pada penelitian ini sampel disebut sebagai sampel teoritis dikarenakan tujuan dari penelitian kualitatif yaitu memiliki teori yang dihasilkan.

Teknik sampling atau diketahui pula sebagai teknik pengambilan sampel. Ada berbagai teknik sampling yang dapat digunakan yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Simple random*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan *area random* merupakan jenis-jenis yang ada di dalam teknik *probability sampling*.

Sedangkan, teknik *non-probability sampling* meliputi sampling kuota, oksidental, sistematis, *puporsive sampling*, jenuh, serta *snowball sampling*.

Purposive sampling dan *snowball sampling* merupakan teknik *sampling* yang sering digunakan dalam penelitian yang bersifat kualitatif. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data yang dalam pengambilannya memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu. Teknik *snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya hanya berjumlah sedikit namun menjadi besar karena dibutuhkannya sumber data yang lain untuk menguatkan sumber data yang awalnya hanya sedikit itu (Sugiyono, 2017).

Menurut Lincoln dan Guba dalam Sugiyono (2020), *sampling naturalistik*, sangat berbeda dari *sampling konvensional*. ini didasarkan pada pertimbangan informasi, bukan statistik. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan informasi, bukan untuk digeneralisasikan. Maka, dalam penelitian kualitatif spesifikasi sampel tidak dapat ditentukan sebelumnya, tetapi dilakukan saat penelitian berlangsung yang disebut dengan *emergent sampling design*.

Penentuannya yaitu dengan cara memilih sumber data tertentu yang dapat memberikan informasi yang diperlukan lalu berdasarkan data yang diperoleh, dilanjutkan dengan penetapan sampel lainnya untuk mendapatkan data yang lebih lengkap. Cara ini disebut sebagai *serial selection of sample units* (Lincoln dan Guba dalam Sugiyono, 2020) atau disebut juga sebagai *snowball sampling technique* (Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono, 2020).

D. Metode Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data merupakan salah satu komponen penting dalam proses penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan untuk memperoleh segala informasi yang dibutuhkan oleh penulis untuk mencapai tujuan penelitian. Berikut beberapa teknik pengumpulan data pada penelitian ini

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2017), observasi adalah proses kompleks yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis yang mementingkan proses pengamatan dan ingatan.

Dalam hal ini, penulis mendatangi langsung objek penelitian untuk mengamati dan mendapatkan data jumlah target penjualan kamar di Hotel Scarlet Dago. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan dengan mengumpulkan *online review* yang ditulis langsung oleh konsumen yang pernah ke berkunjung ke masing-masing hotel dari salah satu *online travel agent* yaitu Agoda. Seiring dengan perkembangan yang pesat akan teknologi *mobile* dan *web*, media sosial menjadi telah menjadi saluran komunikasi antara pebisnis dan konsumennya. Dengan adanya media sosial ini dan fitur *online review* sehingga konsumen dapat membagikan pengalamannya yang sudah memakai sebuah produk (Mudambi & Schuff, 2010).

Dengan adanya *online review* ini pun memiliki informasi tentang pesaing atau kompetitor terutama dalam hal perbandingan produk sehingga hal ini dapat membantu dalam memfasilitasi dalam mengidentifikasi dan menganalisis kompetitor melalui *online review* (Gao et al., 2018).

b. Studi Pustaka

Studi pustaka didefinisikan oleh Sarah Gash dalam (Ridley, 2012) sebagai pencarian sistematis dan menyeluruh semua jenis literatur yang diterbitkan untuk mengidentifikasi item sebanyak mungkin yang relevan dengan topik tertentu.

Saat melakukan penelitian akademis, tidak akan dibatasi untuk satu jenis publikasi atau sumber informasi tertentu tetapi ingin menyelidiki berbagai bahan yang relevan. Buku cenderung menjadi tempat panggilan pertama bagi banyak peneliti baru sebagai cara memulai perjalanan eksplorasi di dalam dan sekitar lapangan.

Jurnal berisi koleksi artikel akademik *peer-review* yang ditulis oleh para peneliti atau praktisi yang berbeda di bidang tertentu.

Sumber-sumber informasi penting lainnya dikumpulkan di bawah payung 'literatur abu-abu'. Istilah ini mengacu pada materi yang tidak dipublikasikan secara komersial dan sulit diperoleh melalui saluran penjualan buku dan bibliografi yang biasa. Biasanya, literatur abu-abu meliputi: laporan, tesis dan disertasi, proses konferensi, penelitian yang sedang berlangsung, selebaran dan poster, laporan media, paten, surat, dan buku harian.

Berbagai jenis informasi dapat ditemukan melalui situs web dan penilaian tentang kualitas bahan yang diakses harus dibuat secara individual (Ridley, 2012).

E. Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2020), teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus karena teknik dalam pengumpulan datanya pun bermacam-macam dari berbagai sumber (triangulasi).

Analisis data kualitatif merupakan seluruh proses yang didalamnya termasuk memilih, memilah, dan mengorganisasikan data yang terkumpul dari lapangan sehingga mendapatkan pemahaman yang dapat bersifat deskriptif, kategorisasi, dan atau pola hubungan antar kategori objek yang diteliti (Sugiyono, 2020).

Penelitian kualitatif yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk memahami dan memaknai objek yang diteliti, sehingga teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif.

F. Uji Keabsahan Data

Data atau temuan pada penelitian kualitatif dapat dinyatakan valid jika tidak ditemukan perbedaan antara apa yang dilaporkan oleh peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya pada objek yang diteliti.

Uji kredibilitas, uji dependabilitas, uji transferabilitas, dan uji konfirmasi merupakan pengujian yang ada pada penelitian kualitatif. Namun, pengujian yang paling utama adalah uji kredibilitas yang dilakukan dengan: perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, *member check*, dan analisis kasus negatif (Sugiyono, 2020).

G. Jadwal Penelitian

Pada bagian ini akan disajikan tabel yang menunjukkan jadwal kegiatan penelitian yang penulis lakukan.

TABEL 1
JADWAL KEGIATAN PENELITIAN

Uraian Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penentuan Lokus	■	■																										
Pengajuan TOR			■	■																								
Penyusunan UP					■	■	■	■	■																			
Bimbingan UP					■	■	■	■	■																			
Pengumpulan UP									■	■																		
Seminar UP											■	■																
Revisi UP													■	■														
Penyusunan PA															■	■	■	■	■	■	■	■						
Bimbingan PA															■	■	■	■	■	■	■	■						
Pengumpulan PA																					■	■						
Sidang PA																									■	■		

