

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Kirk dan Miller (dikutip oleh Moleong 2017:4) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Menurut Richie (dikutip oleh Moleong 2017:6) menulis bahwa penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Pentingnya peranan dari apa yang seharusnya diteliti yaitu konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Penelitian menurut Hillway, yang dikutip oleh Abdurrahmat Fathoni dalam bukunya *Introduction to Research* (2006:08) bahwa (penelitian) tidak lain dari suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyedilkan yang hati hati dan sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah-masalah tersebut. Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif dengan metode deskriptif. Alasan pemilihan metode deskriptif adalah karena penelitian ini bertujuan memperoleh informasi tentang Bauran Pemasaran dalam menghadapi persaingan jasa hotel, yakni penelitian lapangan yang dilakukan di Hotel Midtown Surabaya.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Midtown Surabaya yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat 76 Surabaya, 60262 Jawa Timur.

3.3 Sumber Data

Menurut Lofland (dikutipoleh Moleong 2017:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain. Jadi, sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata berupa narasi dan tindakan yang diperoleh dari informan yang terkait dalam penelitian ini, selanjutnya dokumen atau sumber tertulis lainnya merupakan data tambahan.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penenlitan ini :

1) Data Primer

- a. Informan (subjek): agar data yang diperoleh menjadi valid dan lengkap, maka peneliti menggunakan informan sebagai subjek penelitian yang terdiri dari orang-orang yang tergabung dalam pihak manajemen Midtown Hotel Surabaya dan mempunyai keterkaitan atau kontribusi dengan strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak hotel.

2) Data Sekunder

Data sekunder terdiri dari: buku-buku yang terkait dengan penulisan penelitian ini, artikel ilmiah, jurnal, surat kabar lokal dan arsip-arsip yang mendukung lainnya.

- a. Dokumen yaitu setiap bahan tertulis berupa data yang ada seperti draf pertanyaan, catatan informasi dari berbagai pihak informan.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Menurut Kriyantono (2007: 91), metode pengumpulan data adalah cara-cara atau teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data. Untuk mendapatkan informasi yang relevan, maka penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi yang melibatkan antara dua orang, yang diarahkan pada proses menggali atau memperoleh informasi dari seseorang dengan mengajukan suatu pertanyaan-pertanyaan berdasarkan dengan tujuan tertentu, pada suatu masalah tertentu yang berhubungan dengan masalah dan focus penelitian (Mulyana, 2008 :180). Dalam proses wawancara ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan melalui teknik *purposive sampling*.

2. Dokumentasi

Metode ini dilakukan untuk memperoleh data yang tidak diperoleh dengan cara wawancara dan observasi. Dokumentasi yang dimaksud yaitu dengan memperoleh melalui informasi dari dokumen atau arsip, foto-foto, termasuk buku-buku yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu tentang strategi pemasaran dari Hotel Midtown Surabaya

3. Observasi

Teknik observasi difokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan suatu fenomena penelitian. Fenomena tersebut meliputi interaksi secara langsung dan percakapan yang terjadi diantara subjek yang sedang diteliti (Kriyantono, 2007: . 106). Kegiatan yang diamati oleh peneliti adalah bagaimana tentang perencanaan, pembuatan, pelaksanaan, dan pengevaluasian dari strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak Hotel Midtown Surabaya.

3.5 Subyek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi social tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi social tersebut. Penentuan sumber data yang akan diwawancarai dilakukan secara *porposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono 2012 : 216). Oleh karena itu untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian, maka diperlukan pertimbangan – pertimbangan dalam menentukan informan. Adapun yang menjadi kriteria subyek penelitian untuk menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bekerja di Hotel Midtown Surabaya lebih dari 5 tahun, sehingga memiliki pemahaman tentang strategi pemasaran yang telah dilakukan oleh pihak hotel.
2. Mempunyai jabatan yang berkaitan dengan strategi pemasaran
3. Bersedia dan dapat menjabarkan tentang strategi pemasaran yang dimiliki oleh hotel Midtown Surabaya.
4. Pengunjung yang terdaftar sebagai Member Midtown Hotel

Dari adanya criteria subyek penelitian seperti yang tersebut diatas, peneliti menemukan 4 orang yang termasuk dalam criteria tersebut diatas:

1. General Manager Hotel Midtown Surabaya
2. Marketing Manager Hotel Midtown Surabaya
3. Staff Marketing Hotel Midtown Surabaya
4. Front Office Hotel Midtown Surabaya
5. Pengunjung Member Midtown Hotel

Dari kelima informan yang telah ditentukan tersebut, kesemuanya memiliki keterlibatan langsung dari segi perencanaan, pembuatan, pelaksanaan, dan pengevaluasian dari strategi pemasaran hotel Midtown Surabaya. Sehingga hal ini dapat dijadikan alasan peneliti untuk memperoleh data tentang strategi pemasaran Midtown Hotel Surabaya dalam menghadapi persaingan jasa hotel.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data interaktif. Sejalan dengan analisis interaktif yang dimaksud, maka dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat. Adapun alur kegiatan analisis data interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013: 15-17) meliputi:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang valid. Pengumpulan data ini dilakukan melalui

wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini, observasi ke lapangan dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data yaitu kegiatan yang bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, membuang data yang dianggap tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara yang sedemikian rupa sehingga dapat dilakukan proses penarikan kesimpulan atau verifikasi.

3. Penyajian Data

Penyajian data yaitu berisi sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dengan melihat penyajian data, kita dapat memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

4. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Proses penarikan kesimpulan atau verifikasi ini dilakukan secara sנגgang, tetapi terbuka dan dirumuskan secara rinci dan mengakar.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam teknik keabsahan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Trianggulasi data. Dimana menurut Sugiyono (2017:330) trianggulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Ada tiga macam trianggulasi, yaitu :

1) Trianggulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang perilaku murid, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dapat dilakukan ke guru, teman murid yang bersangkutan dan orang tuanya. Data dari ketiga sumber tersebut, tidak bias diratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi di deskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah di analisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan ketiga sumber data tersebut.

2) Trianggulasi Teknik

Trianggulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek kembali dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3) Trianggulasi Waktu.

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum

banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang, sehingga ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.