

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Dalam bab III ini menjelaskan proses penelitian atau *design research* yang dilakukan oleh peneliti, mulai dari sifat penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, subyek penelitian, dan metode analisis data.

#### **3.1 Sifat Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Banister, dkk (1994) dalam Alsa (2007: 41) bahwa penelitian kualitatif dapat didefinisikan sebagai satu cara sederhana, sangat longgar, yaitu suatu penelitian *interpretative* terhadap suatu masalah dimana peneliti merupakan sentral dari pengertian atau pemaknaan yang dibuat mengenai masalah itu.

Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik dalam analisa datanya, akan tetapi menggunakan kata-kata atau gambar. Metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati {Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2008: 4)}. Sedangkan pendapat lainnya mengatakan bahwa Penelitian kualitatif adalah penelitian yang pemecahan masalahnya dengan menggunakan data empiris (Masyhuri dan Zainuddin, 2008). Merujuk Chadwick, et all (1991: 234) bahwa metodologi kualitatif mengacu pada strategi penelitian seperti observasi partisipan, wawancara mendalam, partisipasi total ke dalam aktivitas mereka yang diselidiki, kerja lapangan, dan sebagainya, yang

memungkinkan peneliti memperoleh informasi tangan pertama mengenai masalah social empiris yang hendak dipecahkan.

Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan studi kasus dan penelitian lapangan (*Case Study and Field Research*) dimana untuk memperoleh pengertian yang mendalam mengenai situasi dan makna sesuatu/subyek yang diteliti. Menurut Hasan (2006: 14) bahwa studi kasus adalah penelitian mengenai status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. Tujuan dari penelitian tersebut ialah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial: individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat (Suryabrata, 2006: 80).

Alasan pemilihan rancangan studi kasus tersebut sebab penelitian ini dilakukan bukan untuk membandingkan Grand Kalpataru Syariah Hotel dengan perusahaan/hotel lainnya. Penelitian ini fokus untuk mengungkap penerapan strategi *Customer Relationship Management* di Grand Kalpataru Syariah Hotel dan dampaknya terhadap peningkatan kelayakan pelanggan hotel tersebut.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini ialah pada Grand Kalpataru Syariah Hotel yang beralamat di Jl Kalpataru No. 41-43 Kota Malang. Berdasarkan wawancara awal dengan staf *sales & marketing* yaitu Bapak Irfan diketahui bahwa hotel sempat vakum beberapa bulan karena sedang dilakukan renovasi dan perubahan dari hotel konvensional menjadi hotel syariah. Oleh karena itu, bagaimana pihak hotel melakukan strategi *customer relationship management* agar setelah terjadi

perubahan konsep hotel dari konvensional menjadi hotel berbasis syariah. dari pelanggan/tamu hotel semakin loyal terhadap perusahaan.

### **3.3 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer disebut juga data asli atau data baru. Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari wawancara dengan pihak internal perusahaan. Informan-informan penelitian ini akan dijelaskan pada sub-bab metode pengumpulan data di bawah ini.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berasal dari dokumen tertulis dari Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Terdapat dua metode pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu

#### **a. Wawancara Mendalam**

Wawancara mendalam adalah suatu teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara dilakukan berulang-ulang secara intensif kepada informan (Kriyantono,

2006: 98). Adapun panduan wawancara sebagaimana terlampir di lampiran 2. Tabel 3.1 dibawah ini menggambarkan tentang informan dan konteks wawancara yang telah dilakukan di Grand Kalpataru Hotel Syariah Malang, sebagaiberikut:

**Table 3.1 Informan dan Konteks Wawancara**

No	Informan	Konteks wawancara
1	Direktur	Berkaitan dengan sejarah perusahaan, visi-misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, program <i>customer relationship management</i> perusahaan.
2	Manager pemasaran	Berkaitan dengan proses <i>customer relationship management</i> , membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan.
3	Staf pemasaran	Berkaitan dengan proses <i>customer relationship management</i> , membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan.
4	Pelanggan/ tamu hotel	Berkaitan dengan loyalitas terhadap perusahaan, beserta tanggapan mengenai pelayanan dan program-program yang ditawarkan oleh Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang.

b. Dokumen Tertulis

Peneliti dapat pula mengumpulkan data dari dokumen-dokumen tertulis yang ada di lokasi penelitian. Peneliti dapat meminta langsung kepada pihak perusahaan dalam mencari dokumen tertulis yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Dokumen tertulis yang peneliti dapatkan dari

pihak hotel berupa profil perusahaan, visi-misi, dan struktur organisasi Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang.

### 3.5 Subyek Penelitian

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*, yang mana teknik pemilihan informan atas dasar kriteria-kriteria tertentu berdasarkan pada tujuan penelitian (Kriyantono, 2006: 154). Informasi yang diambil dalam penelitian ini dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Dapat memberikan informasi secara jelas dan mendalam.
- b. Informasi yang akurat.
- c. Mengerti tentang seluk beluk yang terjadi dan berhubungan dengan penelitian ini, yakni mengenai *customer relationship management* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
- d. Informasi yang didapatkan berhubungan dengan kegiatan penelitian ini.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan *sampling purposive* atau penelitian secara sengaja dengan pertimbangan dari informan. Informan tersebut merupakan informan yang terlibat langsung atau yang mempunyai kemampuan terkait dengan strategi *customer relationship management* di Grand Kalpataru Syariah Hotel kota Malang. Data-data dari Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang serta beberapa opini dari publik eksternal perusahaan sebagai penunjang kegiatan.

### 3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini merujuk pada model analisis data Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Emzir (2012:

129-133) terdapat tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data terjadi secara kontinu melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif.

Reduksi data bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis. Ia merupakan bagian dari analisis. Pilihan-pilihan peneliti potongan-potongan data untuk diberi kode, untuk ditarik keluar, dan rangkuman pola-pola sejumlah potongan, apa pengembangan ceritanya, semua merupakan pilihan-pilihan analistis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

b. Model Data (*Data Display*)

Langkah kedua adalah model data. Model sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Ambil catatan secara hati-hati: sebagaimana dengan reduksi data, menciptakan dan menggunakan model bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis. Model data dalam penelitian ini ialah teks naratif.

c. Penarikan/ Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiganya adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kemudian mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposisi-proposisi.

