

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian dan Jenis Penelitian

3.1.1. Metode Penelitian

Karena topik dalam hal ini memerlukan observasi yang mendalam, maka peneliti memadukan teknik penelitian studi kasus dengan metodologi penelitian kualitatif. Tanpa menggunakan alat ukur, penelitian kualitatif mencari dan mencoba memahami suatu permasalahan berdasarkan pengalaman spesifik yang dimiliki oleh responden studi tentang persepsi, motivasi, perilaku, dan sebagainya. Sehingga pada bagian ini penelitian dapat menjelaskan strategi komunikasi pemasaran kamar hotel dalam meningkatkan jumlah pengunjung kamar hotel *Neo by Aston*.

3.1.2. Jenis Penelitian

Karena data yang digunakan di lapangan bersifat verbal dan visual, bukan numerik, yang berasal dari observasi, dokumen, wawancara, dan sumber lain, maka penelitian ini bersifat deskriptif. Selain itu datanya bersifat kualitatif, artinya metode kualitatif mudah disesuaikan dengan banyak fakta. Oleh karena itu, penelitian deskriptif kualitatif merupakan kategori penelitian jenis ini. Tujuannya untuk mengetahui strategi komunikasi pemasaran kamar hotel yang digunakan untuk meningkatkan jumlah pengunjung pada hotel *Neo by Aston*.

3.2. Prosedur Penelitian

Prosedur Pelaksanaan penelitian memiliki beberapa langkah yaitu :

1. Tahap persiapan, penulis harus membuat beberapa hal selama tahap persiapan, yaitu : Membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, dan melakukan studi literatur dengan mempelajari konsep permasalahan strategi komunikasi pemasaran kamar hotel Neo by Aston dalam meningkatkan jumlah pengunjung. Menyiapkan alat perekam audio, gambar, alat tulis, daftar pertanyaan yang akan menjadi panduan untuk mewawancarai narasumber. Mempersiapkan surat izin pengambilan data awal dan surat izin penelitian dari dekan FISIP Unwira.
2. Tahap pengumpulan data peneliti melaporkan diri dengan cara observasi ke lapangan yaitu hotel *Neo by Aston* jalan Piet A. Tallo Oesapa Kelapa Lima, Kota Kupang. Serta menjalin hubungan yang baik dengan informan, sehingga dalam prosedur pengumpulan data diperoleh informan yang dapat dipercaya.
3. Menentukan dan memahami kesimpulan merupakan langkah awal dalam proses pengolahan data. Oleh sebab itu, penelitian ini dianggap sebagai proses deduktif, yaitu proses penarikan kesimpulan dari pertanyaan umum ke kesimpulan khusus.

3.3. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sebuah masalah yang diteliti. Ciri-ciri orang atau benda yang menjadi pusat tujuan dan fokus kajian merupakan objek penelitian (Surokim dkk, 2016:132). Berdasarkan pendapat diatas, yang menjadi objek dalam penelitian ini merupakan strategi komunikasi pemasaran kamar hotel Neo by Aston dalam meningkatkan jumlah pengunjung.

3.4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Sumber Data

Apa pun yang menawarkan informasi dan data sebagai masukan dianggap sebagai sumber data. Hal ini menyebabkan sumber data penelitian terbagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang ada dikumpulkan peneliti dengan tujuan tertentu untuk mengatasi masalah ini dihadapinya. Peneliti sendiri yang Kumpulkan informasi langsung dari sumbernyaawal atau lokasi pertama dilakukannya penelitian.
2. Data sekunder merupakaninformasi yang dikumpulkan dengan tujuan menyelesaikan permasalahan yang ada. Sangat mudah untuk menemukan data ini. Sumber data sekunder penelitian ini berupa informasi mengenai penelitian yang dilakukan pada website, buku, artikel, dan jurnal. (Mahsar, 2021: 132).

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Mahsar Lalu (2021:132), teknik pengumpulan data penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Wawancara

merupakan diskusi dengan tujuan yang sama. Dengan membangun realitas yang dialami di masa lalu, wawancara digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang orang, peristiwa, aktivitas organisasi, perasaan, motif, permintaan, kekhawatiran, dan lain-lain. Metode wawancara mendalam digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yang melibatkan mengajukan banyak pertanyaan rinci tentang topik masalah untuk mendapatkan semua data yang diperlukan untuk penyelidikan yang efektif. Adapun informan yang akan dijadikan responden adalah para pengusaha/manajer hotel yang menjadi subjek penelitian.

2. Observasi

Ada tiga (3) metode untuk memperjelas observasi dalam penelitian kualitatif. Awalnya, pengamat mungkin berpartisipasi atau tidak berpartisipasi dalam penelitian. Kedua, observasi dapat dilakukan secara sembunyi-sembunyi atau di muka umum dan ketiga, observasi yang berkaitan dengan konteks penelitian. Di Sini, pengamat berpartisipasi sebagai partisipan.

3.5. Satuan Kajian dan Lokasi Penelitian

3.5.1. Satuan Kajian

Satuan kajian penelitian ini adalah manajemen hotel yang bertanggung jawab di hotel dalam urusan manajemen kamar hotel di hotel Neo by Aston Eltari, Kota Kupang dan juga pengunjung hotel. Dalam penentuan satu kajian, peneliti memilih para informan yang benar-benar mengetahui secara mendalam tentang strategi komunikasi pemasaran kamar Hotel Neo by Aston dalam meningkatkan jumlah pengunjung.

3.5.2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian memberikan informasi tentang sumber, lokasi, dan metode pengumpulan data. Tempat untuk penelitian adalah Hotel Neo Eltari by Aston terletak di Jalan Piet A. Tallo Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini dilakukan pada bulan April.

3.6. Informan Kunci dan Alasan Pemilihan Informan

3.6.1. Informan Kunci

Informan Kunci yang diambil adalah orang-orang atau pihak-pihak yang terlibat dan bertanggung jawab pada pemasaran kamar hotel Neo ada (5) informan kunci dalam penelitian ini yakni *General Manager* (1) orang, *HRD manager* (1) orang dan (3) orang *sales executive* hotel Neo.

3.6.2. Alasan Pemilihan Informan

1. *General manager* alasan pemilihan informan penelitian ini karena bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan operasional hotel.
2. *HRD manager* alasan pemilihan informan penelitian ini karena bertanggung jawab penuh terkait pengelola dan sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh hotel.
3. *sales executive* alasan pemilihan informan penelitian ini memberikan data menjalankan strategi komunikasi pemasaran kamar hotel yang dilakukan oleh manajemen hotel Neo by Aston.

3.7. Definisi Konstruk dan Indikator Penelitian

3.7.1. Definisi Konstruk

Karena abstraksi dan representasi yang dapat diamati berkaitan erat, konstruksi penelitian memiliki tujuan yang sama dengan konsep tetapi bersifat abstrak. Konstruk adalah suatu gagasan yang mempunyai batasan atau dapat diamati dan diukur. Konstruk penelitian ini merupakan strategi komunikasi pemasaran kamar hotel Neo yakni cara meningkatkan jumlah pengunjung kamar hotel Neo.

3.7.2. Indikator Penelitian

Fokus utama peneliti pada penelitian ini adalah pada strategi komunikasi pemasaran kamar hotel menggunakan 4p untuk meningkatkan jumlah pengunjung hotel Neo by Aston. Indikator dari penelitian ini adalah :

1. Produk (*Product*) Sebuah barang yang ditampilkan dan disediakan untuk dilihat, dipegang, dibeli, atau dikonsumsi oleh masyarakat adalah produk. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui produk dari empat kategori kamar hotel Neo.
2. Harga (*Price*) adalah jumlah uang yang harus dibayarkan konsumen untuk mendapatkan produk. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui harga dari empat kategori kamar hotel Neo.
3. Lokasi (*Place*) Tempat atau lokasi yang strategis dan menarik serta berfasilitas dapat menjangkau para pengunjung. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui tempat atau lokasi dari empat kategori kamar hotel Neo.
4. Promosi (*Promotion*) adalah upaya perusahaan untuk meyakinkan pelanggan tentang keunggulan produknya untuk melakukan pembelian terhadap produknya. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui promosi dari empat kategori kamar hotel Neo.

3.8. Teknik Analisis Data dan Teknik Interpretasi Data

3.8.1 Teknik Analisis Data

Karena analisis data kualitatif digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan pendekatan analisis data interaktif Miles dan Huberman (2014:14) ketika menganalisis data di lapangan proses penelitian dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Reduksi data adalah proses memilih, merangkumkan, dan memusatkan informasi yang paling signifikan sambil Cari tema dan pola yang berulang. Data ringkas akan ditawarkan kejelasan dan memudahkan tim peneliti mengumpulkan data tambahan dalam analisisnya jika diperlukan.
2. Penyajian data presentasi ini dapat diselesaikan dengan menggunakan metode ringkasan deskriptif yaitu dengan mengumpulkan matriks, grafik, gambar, grafik, jaringan, teks naratif, tabel, dan lain-lain. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi ketika data ditampilkan.
3. Menarik kesimpulan/keyakinan Proses penarikan kesimpulan pertama masih bersifat sementara, belum kuat, terbuka, meragukan dan dapat bervariasi jika bukti kuat tambahan tidak ditemukan pada pengumpulan data berikutnya. Setelah pengumpulan data selesai, kesimpulan akhir akan dibuat.

3.8.2. Teknik Interpretasi Data

Tujuan interpretasi data adalah untuk memperoleh makna atau penjelasan yang lebih mendalam dan komprehensif dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Menganalisis temuan penelitian adalah langkah pertama dalam mendiskusikannya dari temuan penelitian dan konsep-konsep yang relevan serta informasi akurat yang diperoleh di lapangan (Moleong, 2018: 151).

3.9. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan atau validitas data yang dikumpulkan peneliti dalam penelitian harus valid. Oleh karena itu, dilakukan suatu proses Tujuan interpretasi

data adalah untuk memperoleh makna atau penjelasan yang lebih mendalam dan komprehensif dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Menganalisis temuan penelitian adalah langkah pertama dalam mendiskusikannya dari temuan penelitian dan konsep-konsep yang relevan serta informasi akurat yang diperoleh di lapangan (Moleong, 2018: 151).

untuk memverifikasi keabsahan data penelitian dengan menggunakan teknik yang berbeda-beda yaitu:

1. Ketekunan pengamatan

Kekuatan observasi melibatkan penemuan karakteristik dan ciri-ciri situasi yang penting bagi masalah yang dihadapi, dan memusatkan perhatian pada hal tersebut secara rinci. Artinya peneliti harus terus berhati-hati dan mendetail terhadap pertanyaan yang diteliti dan mempelajarinya dengan cermat.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah metode penggunaan elemen tambahan untuk memverifikasi keaslian data. Selanjutnya data tersebut dimaksudkan untuk pemantauan atau perbandingan. Triangulasi adalah teknik penelitian yang memanfaatkan peneliti, sumber, metodologi, dan teori hadir dalam tiga (3) jenis yaitu :

- a. Triangulasi menggunakan sumber mengacu pada membandingkan dan menilai tingkat keakuratan data yang dikumpulkan dengan

menggunakan berbagai metode penelitian dan pada berbagai titik waktu.

- b. Triangulasi menggunakan metodologi, yang mencakup dua strategi: menilai tingkat kepercayaan berbagai sumber data dengan menggunakan pendekatan yang sama dan memverifikasi keandalan temuan penelitian dari berbagai teknik pengumpulan data.
- c. Triangulasi dengan penelitian memerlukan pengamat untuk mengecek kembali tingkat keandalan data. (Moleong, 2018:226-331).