BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti memaparkan mengenai desain penelitian, teknik pengumpulan data, teknik penentuan informan dan teknik analisa data berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.1 Desain Penelitian

Pada desain penelitian ini yang digunakan pada penelitian strategi *marketing communication* dalam meningkatkan citra Amaroossa Hotel Bandung menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Deskriptif.

Pendekatan kualitatif dipandang lebih relevan dan cocok karena bertujuan menggali dan memahami apa yang tersembunyi dibalik strategi marketing communication Amaroossa Hotel ini. Seperti dikatakan David Williams (1995) dalam buku Lexy Moleong menyatakan:

> "Bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah" (Moleong, 2007:5)

Adapun menurut peneliti pada kualitatif lainnya, seperti yang di ungkapkan Sugiono dalam bukunya Metode Kualitatif (2009) menyatakan bahwa:

> "Bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi", (Sugiono, 2009:5)

Sedangkan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini di lapangan yang di jadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya di analisis sehingga di peroleh suatu pemecahan masalah.

> "Penelitian Deskriptif Kualitatif adalah suatu bentuk penelitian yang di tujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006:72).

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang berusaha mendekripsikan dan mengintreprestasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung.

Dalam penelitian kualitatif, realitas dipandang sebagai suatu kesatuan yang utuh, memiliki dimensi yang banyak namun bisa berubah-ubah, hal ini berakibat pada penelitian tidak disusun secara detail seperti lazimnya suatu penelitian.

3.2 Informan Penelitian

Informan atau narasumber dalam penelitian merupakan seorang yang memiliki informasi maupun data yang banyak terkait masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga nantinya akan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Sementara itu, Bagong Suyatna memiliki pernyataan tersendiri mengenai informan bahwa Peranan informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup. (Suyatna, 2005 : 72)

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah *marketing communication* Amaroossa Hotel Bandung dan sebagai informan pendukung yakni beberapa divisi terkait *marketing communication* serta beberapa konsumen yang pernah bekerjasama.

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling,* ini banyak dipakai ketika peneliti banyak tahu tentang populasi penelitiannya. Maksudnya, peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada kriteria tertentu. Sehingga data yang didapat lebih representatif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten dibidangnya.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti. Para informan penelitian tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Data Informan Penelitian

NO	Nama	Jabatan	Usia	Masa Kerja
1	Muhammad Iqbal	*Marketing Communication*	34	1 tahun
2	Manaf Farizal	*Assistant Director Of Sales*	33	2 tahun

Tabel 3.2

Data Informan Pendukung

NO	Nama	Keterangan	Usia	Pekerjaan
1	Dadan Nugraha	Konsumen	35	*Supply Change*
2	Fariz Pratama	Konsumen	26	*Tallent Officer*

Pemilihan informan tersebut didasari pertimbangan bahwa mereka dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti saat ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti. Sedangkan Informan pendukung, hanya sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Kriteria dari *Informan* yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik mengumpulkan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk dapat menghasilkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, diperlukan suatu teknik yang sesuai, dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.3.1 Studi Pustaka

Memahami apa yang diteliti, maka upaya untuk menjadikan penelitian tersebut baik. Perlu adanya materi-materi yang diperoleh dari pustaka-pustaka lainnya. Adapun definisi studi pustaka yang dikemukakan dalam buku Pintar Menulis Karya Ilmiah :

> "Studi pustaka adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak, khususnya buku-buku yang menunjang dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian" (Sarwono, 2010: 34-35).

Dengan kata lain studi pustaka ini mencari dan mengumpulkan tulisan, buku, serta informasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian tentang keterkaitannya dengan strategi *marketing communication* dalam meningkatkan citra Amaroossa Hotel Bandung.

A. Literatur

Pengambilan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian ini

dan pencarian suatu usaha untuk mendapatkan informasi dengan cara mencari sumber-sumber dari literatur yang relevan dan berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

B. Internet Searching

Alamat *web-site* yang berhubungan dengan kebutuhan peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti ini menggunakan layanan internet dengan cara membuka alamat mesin pencari (*search engine).*

3.3.2 Studi Lapangan

A. Observasi

Observasi merupakan bentuk pengamatan dengan cara yang khusus dimana peneliti aktif sebagai pengamat. Akan tetapi tak menutup kemungkinan peneliti memainkan peran yang mungkin dimainkan dalam berbagai situasi bahkan berperan untuk menggairahkan peristiwa yang sedang dipelajari. Sebelum melakukan pengamatan ada baiknya seorang peneliti menyiapkan panduan pengamatan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati dan melakukan wawancara kepada *marketing communication* dan divisi yang terkait mengenai keterlibatan mereka dalam kegiatan meningkatkan citra Amaroossa Hotel Bandung. Berdasarkan data yang diperoleh akan diamati bagaimana strategi *marketing communication* dalam meningkatkan citra Amaroossa Hotel Bandung. Hal ini dilakukan

untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan *marketing communication* Amaroossa Hotel terhadap suksesnya peningkatan citra ini secara berkesinambungan.

Peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif yaitu observasi dimana dalam penelitian ini, peneliti terlibat dengan kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan strategi *marketing communication* ketika melakukan pengamatan.

B. Wawancara mendalam

Untuk memperoleh data informasi secara akurat dari narasumber langsung sebagai data primer, peneliti melakukan metode wawancara. Wawancara adalah pengumpulan data yang dalam pelaksanaannya adalah mengadakan tanya jawab terhadap orang-orang yang erat kaitannya dengan permasalahan, baik tertulis maupun lisan guna memperoleh masalah yang di teliti. Wawancara menurut Koentjaraningrat adalah: percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* sebagai orang yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai *(interviewee)* sebagai orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Koentjaraningrat, 1996).

Wawancara dapat beberapa kali dilakukan untuk mendapatkan data-data yang benar-benar aktual. Seperti juga dalam metode penelitian lainnya, kualitatif sangat bergantung dari

data dilapangan dengan melihat fakta-fakta yang ada. Data yang terus bertambah dimanfaatkan untuk verifikasi teori yang timbul dilapangan kemudian terus menerus di sempurnakan selama penelitian berlangsung.

C. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya.

Jenis jenis dokumentasi :

1. Kamera foto
2. Video
3. Rekaman

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Menurut Sugiono (2005:270) cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi data, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck.* Tetapi memilih beberapa saja sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian yang dilakukan. Yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Memperpanjang observasi

   Peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, melakukan wawancara kembali dengan sumber data yang pernah ditemui maupun dengan sumber data yang baru.

2. Pengamatan yang terus-menerus

   Melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi

   Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi, atau kuisioner. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda (Sugiyono, 2005:270-274).

4. Membicarakan hasil temuan dengan orang lain

   Teknik ini dilakukan dengan memperlihatkan hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum

> yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat mereview persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan. (Moleong, 2007:334)

Dalam Penelitian ini, Peneliti menggunakan uji keabsahan data yakni dengan cara memperpanjang observasi untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih kredibel dan peneliti juga menggunakan "triangulasi data" karena peneliti akan melakukan penelitian dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi dalam waktu dan situasi yang berbeda.

3.5 Teknik Analisa Data

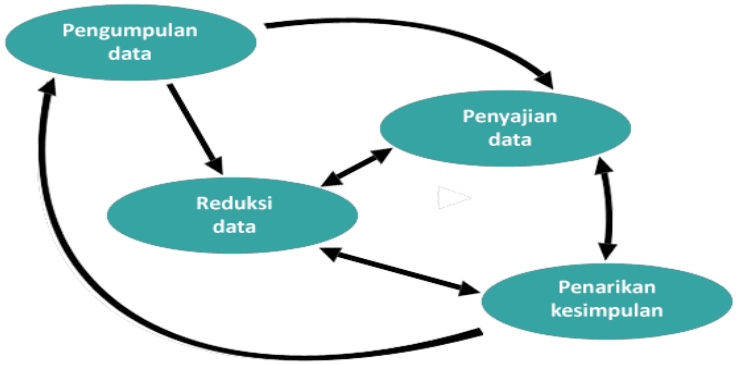
Analisa dari data kualitatif secara khas adalah satu proses yang interaktif dan aktif. Peneliti-peneliti kualitatif sering membaca data naratif mereka berulang-ulang dalam mencari arti dan pemahaman-pemahaman lebih dalam. Morse dan Field mencatat bahwa analisis kualitatif adalah proses tentang pencocokan data bersama-sama, bagaimana membuat yang samar menjadi nyata, menghubungkan akibat dengan sebab.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dibawah ini merupakan siklus komponen-

komponen analisis kualitatif menurut Miles and Huberman (1984) adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1

Komponen-Komponen Analisis Data : Model Kualitatif



Sumber: Miles and Huberman (Sugiono, 2005:247)

Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data, adalah langkah untuk mengumpulkan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian langkah ini dilakukan sesuai dengan teknik pengumpulan data penelitian yang dilakukan. Teknik yang dilakukan adalah wawancara, pengamatan, studi kepustakaan dan penelusuran *online*. Kesemua teknik itu peneliti lakukan untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Reduksi Data atau Klasifikasi data, adalah proses penelitian, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar dari catatan tertulis lapangan penelitian, membuat ringkasan, penggolongan kategori jawaban dan kualifasi jawaban informan penelitian kembali catatan yang telah diperoleh setelah mengumpulkan data. Peneliti mereduksi data setelah melakukan

pengumpulan data, hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti selama dilapangan. Sehingga hal ini memudahkan peneliti untuk melanjutkan analisa data pada tahap berikutnya.

3. Penyajian Data atau Analisis data, yakni penyusunan penyajian kategori jawaban informan dalam tabel/ tabulasi serta gambar / kecenderungan dari informan disertai analisis awal terhadap berbagai temuan data di lapangan sebagai proses awal dalam pengolahan data. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami.
4. Proses akhir penarikan kesimpulan, yaitu dilakukannya pembahasan yang berdasarkan pada rujukan berbagai teori yang digunakan dimana di dalamnya ditentukan suatu kepastian mengenai aspek teori dan kesesuaian / ketidaksesuaian dengan fakta hasil penelitian di lapangan dimana peneliti juga membuat suatu analisis serta membuat tafsiran atas tampilan data sesuai dengan permasalahan penelitian serta memberikan verifikasi teoritis temuan penelitian mengenai strategi *marketing communication* dalam meningkatnya citra Amaroossa Hotel.

Tahapan-tahapan analisis data di atas merupakan bagian yang tidak saling terpisahkan, sehingga saling berhubungan antara tahap yang satu dengan tahap yang lain. Analisis dilakukan secara kontinyu dari awal sampai akhir penelitian, untuk mengetahui bagaimana strategi marketing communication dalam meningkatkan citra Amaroossa Hotel Bandung.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Amaroossa Hotel Bandung yang beralamat di Jl. Aceh No.71A. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan terhitung dari bulan Februari sampai bulan Agustus 2015.

3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dan dilaksanakan oleh penulis dengan menggunakan kurun waktu penelitian selama 6 (enam) bulan terhitung mulai bulan Februari 2015 sampai Agustus 2015.

Tabel 3.3

Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																											
		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
1	Pengajuan Judul																												
2	Penulisan Bab 1																												
	Bimbingan																												
3	Penulisan Bab II																												
	Bimbingan																												
4	Penulisan Bab III																												
	Bimbingan																												
5	Seminar UP																												
6	Pengumpulan Data Lapangan																												
7	Penulisan BAB IV																												
	Bimbingan																												
8	Penulisan BAB V																												
	Bimbingan																												
9	Penyusunan Keseluruhan Draft																												
10	Sidang Skripsi																												