



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 JENIS DAN SIFAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2013, h. 6) penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Raco (2010, h. 56) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memiliki karakteristik, antara lain:

1. **Lingkungan yang Alamiah**

Alamiah ini berarti bahwa data diperoleh dengan cara berada di tempat dimana penelitian itu akan dibuat. Data diperoleh langsung dari tangan pertama. Penulis adalah alat pengumpulan data, dimana penulis terlibat langsung dalam penelitian baik dalam pengumpulan data maupun dalam analisa dan interpretasi data. Sedangkan lingkungan berarti bahwa konteks benar-benar dipahami dan dihadirkan.

2. **Induktif**

Induktif diawali dengan mengobservasi sasaran penelitian secara rinci menuju generalisasi dan ide-ide yang abstrak. Cara induktif juga diawali dengan fakta dan realita. Tujuan dari cara induktif untuk

menemukan pola-pola hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara.

3. Pengalaman langsung

Data diperoleh langsung dari pihak pertama dan berupa pengalaman langsung dari partisipan.

4. Proses

Proses berarti melihat bagaimana fakta, realita, gejala, dan peristiwa terjadi dan dialami. Secara khusus tentang bagaimana penulis terlibat di dalamnya dan menjalin relasi dengan orang lain.

5. Fleksibilitas

Fleksibilitas berarti terbuka terhadap kemungkinan penyesuaian terhadap keadaan yang selalu berubah dan memungkinkan perolehan pengertian yang mendalam.

6. *Indepth*

Data yang diperoleh harus mendalam dengan penuh perhatian hingga aspek-aspek terkecil, konteks, dan nuansanya.

7. Pengertian yang mendalam

Metode ini hendak mempelajari bagaimana orang mengerti sesuatu.

8. Keseluruhan

Dengan melihat secara keseluruhan, maka penulis dapat menangkap maknanya. Untuk menangkap gambaran situasi secara menyeluruh, maka penulis haruslah menyatukan semua perspektif sehingga dimengerti secara utuh.

9. Partisipasi aktif dari partisipan dan penafsiran

Hal ini dimaksudkan bahwa partisipan yang terlibat tidak sedang berada dalam situasi keterpaksaan, tidak bebas dan dibawah tekanan.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan terjun langsung ke lapangan, memaparkan, dan menjelaskan fenomena yang ada di lapangan secara mendalam, dikaitkan dengan fokus penelitian. Penulis memaparkan dan menjelaskan secara mendalam Implementasi Strategi Customer Relationship Management Hotel Sheraton Bandara Divisi Sales dan Marketing Produk Banquet dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan.

Menurut Sandjaja & Heriyanto (2006, h.110) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan gejala-gejala yang terjadi pada masa itu. Penelitian ini menggunakan sifat penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan secara detail Implementasi Strategi Customer Relationship Management Hotel Sheraton Bandara Divisi Sales dan Marketing Produk Banquet dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan.

3.2 METODE PENELITIAN

Penelitian yang penulis lakukan menggunakan metode penelitian studi kasus. Dalam Kriyantono (2006, h. 66) mendefinisikan bahwa studi kasus merupakan sebuah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (data sebanyak mungkin) untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. Penulis bertujuan untuk memberikan uraian yang

lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Ciri-ciri dari metode penelitian studi kasus, antara lain:

1. **Partikularistik.** Artinya studi kasus terfokus pada situasi, peristiwa, program atau fenomena tertentu.
2. **Deskriptif.** Metode studi kasus memberikan hasil akhir berupa deskripsi detail dari topic yang diteliti.
3. **Heuristik.** Metode studi kasus membantu khalayak memahami apa yang sedang diteliti. Interpretasi baru, perpektif baru, dan makna baru merupakan tujuan dari metode ini.
4. **Induktif.** Studi kasus bermula dari data-data di lapangan, kemudian menyimpulkan ke dalam tataran konsep atau teori.

Dalam penelitian ini, studi kasus digunakan untuk meneliti serta memaparkan dan menjelaskan secara komprehensif Implementasi Strategi Customer Relationship Management Hotel Sheraton Bandara Divisi Sales dan Marketing Produk Banquet dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan.

Penelitian ini juga menggunakan paradigma post - positivisme. Salam (2011, h. 188-189) menjelaskan paradigma post positivisme berpendapat bahwa tidak mungkin bagi manusia untuk bisa menemukan secara keseluruhan karena keterbatasan sebagai manusia biasa. Paradigma ini juga berpendapat bahwa penulis dan yang diteliti selalu mempunyai interaksi dan tidak mungkin bisa dihindari efek interaksi tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis juga melakukan interaksi dengan objek penelitian untuk memperoleh fakta terkait Implementasi Strategi Customer

Relationship Management Hotel Sheraton Bandara Divisi Sales dan Marketing Produk Banquet dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan.

3.3 KEY INFORMAN DAN INFORMAN

Penelitian yang berjudul “Implementasi Strategi Customer Relationship Management Hotel Sheraton Bandara Divisi Sales dan Marketing Produk Banquet dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan” ini menjadikan Naomi Sihombing, *Sales and Marketing Director* dari Hotel Sheraton Bandara sebagai *key informan* dalam penelitian ini. *Key informan* dipilih karena terlibat langsung dalam mengelola strategi bisnis Hotel Sheraton Bandara.

Moleong dalam Prastowo (2011, h. 195) berpendapat bahwa *informan* adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian, informan berkewajiban secara sukarela menjadi tim anggota penelitian walaupun hanya bersifat *informal*.

1. Evelina Tjahjadi, divisi *sales and marketing assistant director* yang memang terlibat langsung ke *customer* dalam bidang *catering dan wedding*.
2. Kaharudin Indra, divisi *sales and marketing* yang memang terlibat langsung menghadapi *corporate*.
3. Suhendy Lie, divisi *sales and marketing* yang terlibat membuat marketing plan online, membuat konten website, dan promosi sosial media.
4. Subagiya selaku Direktur Aryasentra Consulting yang merupakan kantor jasa konsultan di bidang *management* bisnis dan konsultan sistem ISO. *Informan* ini mampu memberikan informasi terkait customer relationship management dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, sehingga penulis dapat menarik

kesimpulan apakah implementasi strategi *customer relationship management* produk *banquet* Hotel Sheraton Bandara sudah sesuai dengan teori yang ada.

Penentuan *informan* disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini.

3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut Pohan dalam Prastowo (2011, h. 208) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data-data lapangan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan sumber data primer dan sekunder.

3.4.1 Data Primer

Ardianto (2011, h. 178) menjelaskan bahwa wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data atau informasi dengan bertatap muka langsung dengan *informan* agar memperoleh data lengkap dan mendalam.

Bungin dalam Prastowo (2011, h. 212) menjelaskan bahwa wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan *informan*, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, yaitu pewawancara dan *informan* terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Pada penelitian ini, wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Moleong (2013, h. 187) menjelaskan bahwa wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang dirumuskan dan tidak perlu ditanyakan secara berurutan. Pedoman

wawancara berisikan petunjuk secara garis besar tentang proses dan isi wawancara untuk menjaga agar pokok-pokok yang direncanakan dapat seluruhnya tercakup.

3.4.2 Data Sekunder

Sumber data sekunder menurut Prastowo (2011, h. 211) merupakan sumber yang tidak dapat memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi untuk sumber data sekunder.

Sandjaja & Heriyanto (2006, h.146) menjelaskan bahwa dalam teknik pengumpulan data dokumentasi, maka penulis menelusuri berbagai macam dokumen antara lain buku, majalah, koran, notulen rapat, peraturan dan sumber informasi lainnya.

Dalam penelitian ini, maka sumber dokumentasi yang penulis gunakan adalah dokumen-dokumen terkait penelitian ini,

3.5 UJI KEABSAHAN DATA

Penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan keabsahaan data triangulasi. Denzin dalam Moleong (2013, h. 330) membagi menjadi empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber. Patton dalam Moleong (2013, h. 330)

menjelaskan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dapat dicapai salah satunya dengan membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data hasil wawancara dan dokumen.

3.6 METODE ANALISIS DATA

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Model ini memiliki tiga komponen untuk melakukan analisis data (Miles & Huberman dalam Ardianto, 2011, h. 223):

1. Reduksi

Reduksi data merupakan sebuah bentuk analisis untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan.

2. Model data (*data display*)

Model data merupakan suatu kumpulan informasi yang tersusun untuk diambil kesimpulannya serta berguna dalam pengambilan tindakan.

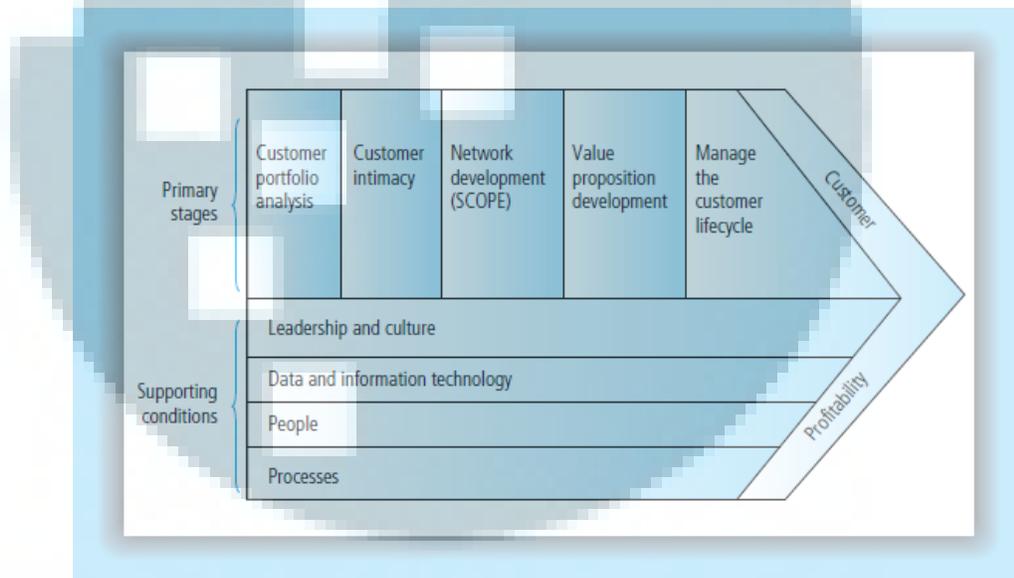
3. Penarikan/verifikasi kesimpulan

Sejak awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai menentukan makna penelitian, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang memungkinkan, alur sebab-akibat dan proposisi-proposisi membentuk sebuah kesimpulan awal dimana kesimpulan awal bersifat sementara, dan dapat diubah.

Penulis melakukan analisis data kualitatif dimulai dari pengumpulan data yang dilakukan penulis di lapangan dan diakhiri dengan pemaknaan terhadap data yang diperoleh penulis.

3.7 FOKUS PENELITIAN

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah model lima tahap utama customer relationship management dan empat tahap pendukung menurut Francis Buttle, 2004 yaitu :



UMMN