

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Hotel Grand Surya no.95, Pakelan, Kec.Kota Kota Kediri, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini dilakukan dengan berbagai pertimbangan salah satunya adalah karena mempunyai masalah pada okupansi dan manajemen hotel harus berusaha meningkatkan kualitas hotel dalam persaingan hotel baru yang mulai berkembang di Kota Kediri.

##### **B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Arikunto dalam bukunya yang berjudul "Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek" menjelaskan bahwa jika penelitian yang mengumpulkan data dan penafsiran hasilnya tidak menggunakan angka, maka penelitian tersebut dinamakan penelitian kualitatif. Meskipun demikian, bukan berarti bahwa dalam penelitian kualitatif tidak diperbolehkan menggunakan angka. Dalam hal tersebut bisa menggunakan angka seperti menggambarkan kondisi suatu keluarga (menyebutkan jumlah anggota keluarga, menyebutkan biaya belanja sehari hari, dan sebagainya) tentu saja bisa. Yang tidak diperbolehkan menggunakan angka dalam hal ini adalah jika dalam pengumpulan dan penafsiran datanya menggunakan rumus-rumus statistik.<sup>56</sup>

Sesuai dengan fokus penelitian, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Karena kegiatan pokok penelitian ini adalah ingin

---

<sup>56</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Kualitatif Pendekatan Suatu Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 45.

mengetahui peran strategi pemasaran dalam upaya Meningkatkan Okupansi Hotel Grand Surya Kediri.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, berlangsung pada saat ini atau yang lampau.<sup>57</sup> Penggunaan jenis penelitian deskriptif ini karena penelitian ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan untuk memperoleh suatu kebenaran dalam bentuk dukungan data empiris lapangan. Penelitian terfokus pada Strategi Pemasaran yang diterapkan oleh manager marketing department hotel Grand Surya.

### **C. Kehadiran Peneliti**

Sesuai dengan jenis penelitian kualitatif yang digunakan peneliti disini, kehadiran peneliti di tempat penelitian sangat diperlukan karena peneliti disini sebagai instrumen utama. Dalam hal ini, peneliti berperan sebagai partisipan penuh, dimana peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitian. Peneliti juga menggunakan alat instrument lain seperti dokumen-dokumen, recorder dan kamera sebagai pendukung sesuai dengan teknik pengumpulan data. Oleh karena itu, kehadiran peneliti di lokasi juga sebagai pengamat penuh. Disamping itu sebagai tolak ukur

---

<sup>57</sup>*Ibid.*, 54.

keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan dan atau sumber data lainnya disini mutlak diperlukan.

#### **D. Data Dan Sumber Data**

Menurut Arikunto bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata atau tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>58</sup> Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebuah data yang diperoleh langsung dan sumber utama informasi dengan cara peneliti datang langsung ke lokasi penelitian yaitu Hotel Grand Surya Kediri.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berbagai informasi yang relevan dan terkait dengan masalah yang diteliti, yaitu adalah Strategi pemasaran hotel dalam meningkatkan okupansi .Kedatangan peneliti ke lokasi adalah untuk melakukan wawancara dan mencatat hasil dari penelitian agar peneliti mengetahui secara jelas dan terperinci tentang hal yang diamati dari sumber data yang diteliti.Dalam penelitian ini adalah subjek darimana data diperoleh.Dalam hal ini yang digunakan sebagai sumber data adalah Manajer hotel, manager marketing department, karyawan hotel dan konsumen hotel Grand Surya Kediri.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif,diperlukan metode tertentu untuk mencapai tujuan dari penelitian. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data antara lain:

---

<sup>58</sup>*Ibid.*, 157.

## 1. Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik yang digunakan oleh peneliti untuk menggali informasi kepada narasumber (*informan*) dengan cara mengajukan pertanyaan kemudian narasumber menjawab pertanyaan tersebut. Pada saat penelitian wawancara dilakukan secara terbuka, dimana narasumber (*informan*) mengetahui maksud dan tujuan wawancara yang dilakukan peneliti, dan narasumber menyadari bahwa dirinya sedang diwawancarai.<sup>59</sup>Berdasarkan pernyataan tersebut, maka peneliti harus melakukan wawancara secara mendalam agar mendapat data sebaik baiknya. Wawancara dalam penelitian ini difokuskan kepada General Manager Hotel, *Marketing Manajer Department*, karyawan dan konsumen hotel Grand Surya Kediri. Untuk menggali informasi yang relevan terkait peran sales and marketing manager dalam upaya meningkatkan okupansi hotel, maka dalam mengadakan wawancara dapat menggunakan rancangan atau lembaran garis garis pokok masalah yang akan dijadikan pegangan dalam wawancara.

## 2. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiono, observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan.<sup>60</sup> Selain itu Nana Syaodih juga menjelaskan bahwa metode observasi atau pengamatan adalah

---

<sup>59</sup>Djumaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 176.

<sup>60</sup>Sugiono, *Memahami Peneltian Kualitarif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 64.

suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.

Metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data-data dengan jalan menjadi panisipan dan sistematis terhadap objek yang diteliti dengan cara mendatangi secara langsung lokasi penelitian yaitu Hotel Grand Surya untuk mengetahui bagaimana peran marketing manager dalam upaya meningkatkan okupansi hotel.

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi adalah setiap bahan tenulis ataupun film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyelidik.<sup>61</sup>Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>62</sup> Peneliti akan menggunakan dokumen untuk mengetahui profil Hotel Grand Surya.

#### **F. Analisis data**

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan, bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mengintesiskannya, mencari dan menemukan

---

<sup>61</sup>Lexy, J. Moleong, *Merode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006) , 216.

<sup>62</sup>*Ibid.*,248

pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>63</sup>

Analisis data dilakukan pada waktu pengumpulan data dan setelah pengumpulan data. Sedangkan metode yang digunakan adalah analisis deskriptif. Metode ini menggambarkan segala peristiwa yang ada dalam sebuah pengumpulan data. Analisis deskriptif digunakan oleh peneliti untuk menggambarkan serta menguraikan manajemen hotel dalam upaya meningkatkan okupansi hotel dan keterangan dari pihak-pihak lain terkait dengan penelitian ini.

Penulis merumuskan analisis data dalam 2 tahapan, yakni analisis selama pengumpulan data dan analisis setelah pengumpulan data. Penjelasan dari kedua tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Analisis Sebelum Pengumpulan Data

Dalam tahap ini peneliti berada di lapangan guna mengumpulkan data dari berbagai sumber. Peneliti menetapkan beberapa hal untuk memudahkan dalam mengumpulkan data, diantaranya adalah:

- 1) Mencatat informasi pokok,
- 2) Mengarahkan pertanyaan pada fokus penelitian,
- 3) Mengembangkan pertanyaan pertanyaan.

#### 2. Analisis Setelah Pengumpulan Data

Data penelitian yang telah terkumpul dari proses observasi, wawancara, dan dokumentasi, masih berupa data yang belum tersusun

---

<sup>63</sup>Nana Syaodih Sukmadinata, *Melode Penelitian Pendidikan*(Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007), 220.

secara sistematis (data mentah). Oleh karena itu, dalam tahap ini analisis akan dilakukan dengan cara mengatur, mengurutkan data ke dalam suatu pola, dan kategori, sehingga didapatkan suatu uraian secara jelas, terinci dan sistematis.

### **G. Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian penulis sajikan dalam bentuk tahapan tahapan penelitian secara umum. Proses penelitian ini peneliti mulai dari proses observasi awal terhadap objek penelitian. Objek penelitian yang dimaksud adalah strategi pemasaran hotel Salma syariah Kediri dalam menarik minat konsumen kemudian peneliti juga melakukan wawancara awal dengan marketing manager department hotel Grand Surya, General manager, karyawan hotel Grand Surya, dan konsumen hotel Grand Surya.

Hasil dari observasi dan wawancara awal peneliti gunakan sebagai acuan untuk membuat dan mengembangkan desain penelitian. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian studi kasus. Desain penelitian ini fokus pada satu fenomena saja yang dipilih dan ingin dipahami secara mendalam, dengan mengabaikan fenomena-fenomena lainnya.<sup>64</sup> Fenomena yang dimaksud adalah strategi pemasaran hotel Grand Surya Kediri dalam meningkatkan okupansi.

Berdasarkan fenomena khusus yang telah dipilih di atas, maka peneliti bisa merencanakan dan menentukan tempat, partisipan, waktu memulai penelitian, instrumen instrumen penelitian yang dibutuhkan dan pengembangan desain penelitian kalau diperlukan. Peneliti akan

---

<sup>64</sup>Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 62

melaksanakan penelitian tentang peran marketing manager department dalam upaya meningkatkan okupansi setelah semua perencanaan telah matang. Perencanaan yang matang akan membantu peneliti untuk mengambil data yang valid dan reliabel. Data yang terkumpul akan dijadikan sebagai bahan penulisan laporan skripsi.

## **H. Tahapan Penelitian**

### **1. Tahap Pralapangan**

- a. Menentukan lapangan penelitian dengan pertimbangan bahwa Hotel Grand Surya dapat meningkatkan okupansin hotel melalui kretif dan inovasi manajemen Grand Surya Kediri.
- b. Menyusun proposal penelitian. Proposal penelitian digunakan untuk minta izin kepada lembaga yang terkait sesuai dengan sumber data yang diperlukan.
- c. Mempersiapkan semua yang diperlukan dalam penelitian lapangan seperti membuat pedoman interview dan sebagainya.

### **2. Tahap Pelaksanaan Penelitian**

- a. Melakukan pengamatan ke Hotel Grand Surya.  
Objek penelitian yang diamati oleh peneliti adalah peran marketing manager department dalam upaya meningkatkan okupansi hotel.
- b. Melakukan wawancara dengan para informan tentang Strategi pemasaran Hotel Grand Surya.
- c. Mengumpulkan semua data yang dianggap perlu melalui metode dokumentasi, seperti data tentang profil Hotel, strategi



pemasaran hotel, konsumen hotel ,produk hotel dan fasilitas hotel.

3. Tahap akhir

- a. Setelah data terkumpul, peneliti memilih data yang diperlukan untuk dianalisis dan dideskripsikan agar didapatkan pemahaman dan hasil penelitian yang utuh tentang marketing manager department dalam upaya meningkatkan okupansi hotel..
- b. Menyusun laporan hasil penelitian dalam bentuk tulisan sesuai dengan yang ditetapkan oleh fakultas.