

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Pada laporan yang penulis sajikan ini jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif study kasus. Studi kasus kualitatif dipilih karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena yang kompleks dan kontekstual, seperti peran penerapan konsep Ikigai dan Keramahtamahan terhadap kualitas hotel.

Pendekatan ini memungkinkan eksplorasi lebih lanjut mengenai pengalaman dan perspektif staf serta tamu, serta memberikan gambaran yang lebih holistik tentang dinamika yang terjadi di lapangan. Selain itu, studi kasus kualitatif memberikan

pembekuan dalam pengumpulan data, yang memungkinkan peneliti untuk menggali faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan hotel secara lebih mendalam.

#### **3.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian adalah suatu tempat atau objek yang penulis gunakan dalam menangkap keadaan atau masalah untuk memperoleh informasi yang akan diungkapkan ke dalam hasil penulisan nanti. Situs yang diteliti pada penelitian ini adalah Hotel Air Panas Ryokan Adumaya. Hotel Air Panas Ryokan Adumaya merupakan salah satu hotel dengan bergaya Jepang yang berlantaikan tatami yang terletak di Wakayama Tanabe, Jepang.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016) Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang ingin diteliti. Dalam konteks ini populasinya mencakup semua elemen yang memiliki kerekarakteristik yang sama dan menjadi focus

penelitian. Populasi bisa sangat besar atau kecil. Populasi pada penelitian ini adalah pekerja pada hotel air panas Ryokan Adumaya. Pemilihan Lokasi ini bertujuan untuk mendapatkan populasi yang relevan dan pasti, dengan tujuan mencari arti konsep ikigai dan keramatamahan dalam dunia perhotelan.

## **2. Sampel**

Menurut Sugiono (2016) Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil untuk dijadikan subjek dalam penelitian. Pemilihan sampel dilakukan secara sistematis agar dapat mewakili karakteristik populasi. Sampel pada penelitian ini adalah karyawan Hotel Air Panas Ryokan Adumaya yang berjumlah 30 orang (2 orang atasan dan 28 pekerja).

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

Observasi adalah salah satu Teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung. Observasi bertujuan mengumpulkan informasi yang akurat dan objektif. Observasi yang penulis gunakan dalam penulisan laporan adalah observasi langsung dan observasi tidak langsung. Observasi langsung dapat dilakukan oleh penulis dalam masa internship dilaksanakan, sementara observasi tidak langsung dapat dilakukan melalui penelusuran pada internet dan pada buku literatur terkait pengaruh konsep Ikigai dan Keramatamahan terhadap peningkatan kualitas hotel.

#### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah Teknik pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan dan analisis informasi dari sumber tertulis atau dokumen yang sudah ada. Menurut B. M. Davis: Dokumentasi adalah proses pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bentuk dokumen untuk digunakan dalam penelitian dan pengambilan Keputusan. Ada beberapa jenis dokumentasi yang umum digunakan

dalam penelitian meliputi dokumen resmi, catatan histori, media massa, dokumen digital, dokumen pribadi dan sumber visual (foto dan video).

**c. Wawancara**

Wawancara adalah suatu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan interaksi langsung antara pewawancara dan narasumber. Menurut Paul Lazarsfeld : Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan tanya jawab langsung antara pewawancara dan responden, yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai pandangan dan pengalaman individu. Tujuan dari wawancara adalah agar peneliti dapat mengetahui secara langsung terhadap pandangan pelanggan Hotel Air Panas Ryokan Adumaya Ketika dilayani oleh staf yang mempercayai konsep Ikigai dan keramamatan

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data yang telah dikumpulkan agar dapat menghasilkan informasi yang berguna untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sugiyono (2016) menekankan pentingnya memilih teknik yang sesuai dengan jenis data dan tujuan penelitian. Tujuan dari analisis data adalah untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan informasi yang dapat membantu menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Berikut Teknik-teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data :

#### **3.5.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah suatu proses mengumpulkan informasi atau data yang dilakukan secara sistematis untuk menjawab permasalahan penelitian, atau untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Robert K. Yin: Dalam konteks penelitian, Yin menyatakan bahwa pengumpulan data adalah proses pengumpulan bukti-bukti yang relevan untuk analisis, yang dapat mencakup wawancara, dokumen, dan observasi.

### 3.5.2 Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu bagian yang dilakukan setelah proses pengumpulan data untuk disusun agar mudah dipahami dan analisis. Bentuk penyajian data yang peneliti gunakan adalah Narasi. Narasi adalah bentuk penyajian data dalam bentuk teks yang menjelaskan temuan, analisis dan interpretasi. Tujuan dari penyajian data yaitu dapat memberikan Gambaran yang jelas dan informatif mengenai hasil penelitian.

### 3.5.3 Pengambilan Kesimpulan

Pengambilan Kesimpulan merupakan hasil akhir dari proses pengambilan informasi dari penelitian agar dapat menghasilkan pernyataan yang masuk akal dan logis.

