

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian dapat di bedakan berdasar pada tujuan, manfaat, waktu serta metoda pengumpulan datanya. Berdasar pada tujuan, penelitian di bedakan jadi penelitian eksploratif, deskriptif serta eksplanatif. Berdasar pada manfaat, penelitian di bedakan jadi penelitian dasar serta terapan. Berdasar pada waktu penelitian, penelitian di bedakan jadi penelitian longitudinal serta *cross sectional*. Berdasar pada metode pengumpulan datanya, penelitian di bedakan jadi penelitian kuantitatif serta kualitatif. Dari beragam dimensi tersebut, penelitian ini mempergunakan jenis penelitian eksploratif dengan metode pendekatan kualitatif.

##### **3.1.1. Penelitian *Eksploratif***

Penelitian eksploratif di lakukan guna mencari beragam faktor yang dapat menjadi suatu sebab timbulnya beragam permasalahan. Penelitian eksploratif ialah langkah awal yang harapannya dapat dipakai guna menyelesaikan suatu masalah yang kemungkinan dapat di diselesaikan mempergunakan jenis penelitian lain, seperti deskriptif hingga eksplanatif. Oleh karenanya, penelitian eksploratif berguna sebagai pencari ide atau beragam hubungan baru, selain itu jenis penelitian ini tidak mempergunakan suatu perencanaan yang formal, sehingga dalam melaksanakannya bergantung pada kreativitas dari para peneliti. Tujuan dari jenis penelitian ini ialah guna menggeneralisasikan suatu maslaah yang di turunkan dari proses induktif mengenai grup, proses, aktivitas, hingga situasi yang di pelajari (Lisa M Given, 2008: 327).

Dengan demikian penelitian diperlukan guna mengeksplor bagaimana strategi yang seharusnya dipergunakan oleh PR Aston Batam Hotel *and Residence* untuk meningkatkan BI. Dengan strategi yang sudah dilakukan, maka peneliti akan membuat atau menemukan formal / strategi baru untuk memaksimalkan kinerja PR agar lebih efektif dan BI Aston Batam Hotel *and Residence* dipandang lebih baik oleh para pelanggan. Mengingat permasalahan yang terjadi di perusahaan ini ialah sering terjadinya komplek ataupun masukan negative dari beberapa pengalaman pelanggan yang telah mempergunakan akomodasi Aston Batam Hotel *and Residence*. Hotel ini akan dipandang lebih baik lagi apabila BI yang terbentuk menurut pandangan pelanggan itu lebih baik dari yang sekarang. Oleh karena itu, peneliti memutuskan mempergunakan jenis penelitian eksploratif untuk memecahkan permasalahan ini.

### **3.1.2. Sasaran Penelitian Eksploratif**

Sasaran dari tipe penelitian eksploratif ialah guna memformulasikan beragam pertanyaan yang dapat terjawab oleh riset mendatang (Neuman, 2000). Penelitian eksploratif dalam hal ini melakukan penjelajahan atau memberi gambaran terhadap apa yang terjadi termasuk siapa, kapan, dimana, hingga yang ada hubungannya dengan karakteristik suatu gejala atau fenomena sosial, baik berupa pola, wujud, ukuran, hingga distribusi. Beragam pertanyaan yang ada ini dipakai guna mengetahui suatu gejala ataupun fenomena dengan cara menjelajahi tiap hal yang ada hubungannya dengan gejala yang dimaksud. Penjajakan di laksanakan dengan cara yang tidak sistimatis ataupun terencana, dalam artian tidak berdasar pada hipotesa ataupun sampel dengan jumlah tertentu (pasti). Penjajakan

mempergunakan suatu teknik yakni teknik bola salju (*snow ball sampling*). Melalui tiap informasi yang telah terkumpul, beragam masalah (sosial hingga komunikasi) yang dimaksudkan untuk di selidiki akan semakin terlihat jelas. Informasi yang di perlukan sangat fleksibel, tidak terencana, sampel tidak banyak, serta analisisnya dari data primer (kualitatif), sehingga outputnya sangat tentatif, yang akhirnya di lanjutkan dengan penelitian yang sifatnya konklusif.

Dalam hal ini, yang menjadi sasaran penelitian yakni faktor pendukung peningkatan BI Aston Batam Hotel *and Residence*, strategi komunikasi organisasi yang dilakuan oleh PR, strategi PR dan yang terakhir yakni BI. Dari semua kata kunci tersebut peneliti akan berusaha mengeksplor dengan fenomena dan temuan-temuan yang ada di Aston Batam Hotel *and Residence*.

### **3.2. Obyek Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penelitian yang pertama kali diperhatikan ialah objek penelitian yang akan diteliti. Dimana objek penelitian tersebut terkandung masalah yang akan dijadikan bahan penelitian untuk dicari pemecahannya Menurut (Umar Husein, 2013:18) objek penelitian ialah sebagai berikut : “Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain juga di anggap perlu.”

Dari pengertian di atas maka dapat di ambil kesimpulan bahwa objek penelitian ialah suatu gambaran sasaran ilmiah yang akan dijelaskan untuk mendapatkan informasi dan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun

objek penelitian pada penelitian ini ialah strategi, BI, PR yang akan diteliti di Aston Batam Hotel *and Residence*.

### **3.3. Subyek Penelitian**

Moleong (2010:132) mendeskripsikan Subjek Penelitian sebagai informan, yang artinya orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian. Sejalan dengan definisi tersebut, Moeliono (1993:862) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai orang diamati sebagai sasaran penelitian

Strategi pada penelitian ini ialah studi kasus dengan Teknik samplingnya yakni metode teknik *purposive sampling* yakni menetapkan informan bersama pertimbangan tertentu, contohnya individu itu yang diasumsikan lebih mengetahui mengenai apa yang peneliti citakan, hingga hendak mempermudah peneliti mendalami obyek ataupun kondisi sosial yang dikaji.

#### **3.3.1. Informan**

Pada penelitian ini, peneliti menetapkan Informan yang memiliki ciri atau karakteristik sebagai berikut :

1. Sehat jasmani serta rohani.
2. Memiliki pengetahuan terkait obyek pertanyaan.
3. Merasakan pengalaman langsung pada tempat dilakukannya penelitian.
4. Orang-orang yang terlibat langsung dalam objek penelitian.

Dari karakteristik di atas, peneliti menentukan Informan sebagai berikut :

**Tabel 3.1** Daftar Informan

No	Nama (Akronim)	Usia	Jabatan	Lama Bekerja
1	Faisal Widyatmoko (FW)	43 Tahun	<i>Director of Sales and Marketing</i>	2 Tahun
2	Dwi Wiwi Kurnia (DWK)	27 Tahun	<i>Public Relations Executive</i>	2 Tahun

Didalam menentukan informan, terdapat beberapa syarat yang perlu di pertimbangkan Oleh Spredly, karenanya agar dapat jadi seorang informan persyaratan secara umum hingga khusus yang perlu dipenuhi ialah:

1. Individu yang menguasai ataupun paham terhadap sesuatu melalui proses enkulturasi, jadi sesuatu itu bukan hanya di ketahui, tapi juga di hayati.
2. Individu yang terlibat didalam kegiatan yang sesuai dengan topik yang sedang di teliti.
3. Individu yang memiliki waktu guna memberikan informasi.
4. Individu yang menyampaikan informasi dengan sebenarnya, bukan informasi yang berasal dari pemikirannya sendiri (subjektif).
5. Individu yang tidak memiliki hubungan khusus atau tidak mengenal peneliti. sehingga lebih menarik apabila dijadikan sebagai narasumber penelitian.

### **3.3.2. Responden**

Pada penelitian ini, peneliti menentukan responden dengan karakteristik atau ciri sebagai berikut :

1. Sehat jasmani dan rohani.
2. Bukan orang yang terlibat langsung di dalam objek penelitian.
3. Orang yang dapat mengetahui dan memberi informasi tambahan terkait pertanyaan dari peneliti.

Dari karakteristik tersebut, maka peneliti memilih responden untuk penelitian ini ialah sebagai berikut

**Tabel 3.2** Daftar Responden

No	Nama (Akronim)	Usia	Jabatan	Lama Bekerja
1	Fahrul Rizal (FR)	50 Tahun	Human Resource Manager	2 Tahun
2	Madiyanto (MY)	45 Tahun	Front Office Manager	4 Tahun
3	Budi Santoso (BS)	40 Tahun	Chef Executive	4 Tahun
4	Chossy (CS)	39 Tahun	Food & Beverage Manager	1,5 Tahun
5	Siti Hanisah (SH)	32 Tahun	Pelanggan	-

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti melakukan tiga metode Teknik pengumpulan data dengan cara observasi partisipan, wawancara dan studi kepustakaan.

#### 3.4.1. Observasi

Menurut (Widoyoko, 2014: 46) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang Nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Menurut Riyanto (2010:96) observasi merupakan metode pengumpulan data yang mempergunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasar pada penjelasan para ahli, maka data disimpulkan bahwa observasi ialah penelitian dengan melakukan pengamatan dan pencatatan dari beragam proses biologis dan psikologis secara langsung maupun tidak langsung yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Jenis – jenis observasi menurut Riyanto

(2010:98-100) : observasi partisipan, observasi non partisipan, observasi sistematis dan observasi non sistematis.

Jenis observasi yang akan diterapkan oleh peneliti yakni jenis observasi partisipan dan jenis observasi sistematis. Peneliti mempergunakan observasi partisipan karena di dalam penelitiannya peneliti ikut andil dalam segala macam kegiatan yang dilakukan observe. Penggunaan observasi sistematis bertujuan supaya observasi yang dilakukan oleh peneliti terstruktur, tidak keluar dari alur penelitian. Berikut ini ialah keterangan tentang observasi yang dilakukan peneliti pada penelitian ini :

**Tabel 3.2 Tahapan Observasi**

<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Data yang diperoleh</b>
1	11/10/2022	Pengamatan daily aktifitas <i>Public Relations</i>	Data kegiatan Public Relation
2	16/10/2022	Pengamatan terhadap pelanggan terhadap <i>Brand Image Aston Batam Hotel and Residence</i>	Data pandangan pelanggan terhadap <i>Brand Image Aston Batam Hotel and Residence</i>

### 3.4.2. Wawancara

Wawancara didefinisi sebagai diskusi antar dua orang atau lebih untuk tujuan tertentu (Kahn & Cannell 1957). Wawancara yang dilaksanakan lebih dari satu partisipan dikenal sebagai *focus group discussion*. Mempergunakan wawancara membuat peneliti dapat memperoleh beragam data yang bermanfaat bagi perolahan hasil penelitiannya.

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2007:412) menjelaskan terdapat beragam macam wawancara, yakni wawancara terstruktur, semiterstruktur serta tidak terstruktur. Pada penelitian ini, peneliti mempergunakan wawancara tidak

terstruktur. Definisi dari wawancara tersebut ialah wawancara yang “bebas”, yang mana wawancara dilaksanakan tanpa pedoman yang telah disusun secara sistimatis dan lengkap. Pedoman yang dapat berupa garis besar permasalahannya saja.

Wawancara dilakukan oleh peneliti berdasar pada kesepakatan ditempat antara peneliti dan informan, dimana wawancara dilakukan di sekitar Hotel Aston Batam di jam kerja dengan jadwal sebagai berikut :

**Tabel 3.3** Jadwal Wawancara

<b>Tanggal</b>	<b>Informan / Responden</b>	<b>Lokasi</b>
14 November 2022	Faisal Widyatmoko (FWM) – Informan	Kantor <i>Director of Sales and Marketing</i>
14 November 2022	Dwi Wiwi Kurnia – Informan	Kantor Sales and Marketing
18 November 2022	Eta (ET) – Responden	Lobby area
18 November 2022	Madiyanto (MY) – Responden	Lobby area
21 November 2022	Budi Santoso (BS) – Responden	<i>Kitchen</i>
21 November 2022	Chossy (CS) – Responden	<i>Lounge</i>

Berdasar pada argumen di atas, maka bentuk wawancara yang diterapkan didalam penelitian ialah wawancara tidak terstruktur atau dikenal sebagai wawancara mendalam. Adapula ciri dari wawancara tersebut ialah sifatnya luwes dan terbuka, susunan kata tiap pertanyaannya dapat dirubah ketika wawancara sedang berlangsung, serta sesuai kebutuhan serta keadaan saat wawancara (Mulayan, 2002: 181-183).

Alasan peneliti mempergunakan teknik wawancara tak terstruktur ini ialah :

1. Wawancara jenis ini memungkinkan informan mempergunakan beragam cara yang unik untuk mendeskripsikan tentang permasalahan yang ada.

2. Wawancara jenis ini juga tidak memiliki susunan pertanyaan yang tetap sehingga keseluruhan pertanyaan sesuai untuk seluruh informan
3. Wawancara jenis ini memungkinkan informan berbicara mengenai permasalahan penting yang tak terjadwal (Denzin 1970 dikutip dari Mulyana, 2022:181-182).

### **3.4.3. Analisis Dokumens**

Metode studi literature ialah rangkaian aktivitas yang terkait dengan metoda pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta olah bahan penelitian (Zed, 2008:3). Studi pustaka ialah suatu aktivitas yang wajib dilaksanakan didalam penelitian, terkhusus pada penelitian akademik yang bertujuan guna menciptakan manfaat teoritis maupun praktis. Tujuan utama dilaksanakannya studi ini oleh peneliti ialah guna mencari pondasi yang dapat membangun suatu landasan teori, rerangka pikir, serta menetapkan hipotesa penelitian. Dengan demikian peneliti dapat melakukan pengelompokan, pengalokasian, pengorganisasian serta mempergunakan variasi pustaka pada beragam bidang. Dilakukannya studi pustaka membuat peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam serta lebih luas pada suatu masalah yang hendak di teliti.

Studi literatur ini dilaksanakan oleh peneliti setelan topik serta perumusan masalah ditetapkan, yakni sebelum peneliti datang ke tempat penelitian guna mengambil data yang dibutuhkan (Hamid Darmadi, 2011)

Studi pustaka dipenelitian ini dipakai guna mencari landasan teori yang dibutuhkan serta teori-teori tentang metode penelitian dan tata cara penulisan karya

ilmiah guna menyelesaikan penulisan/penelitian ini. Adapun langkah-langkah atau tahapan studi literatur pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

**Tabel 3.4** Tahap Kegiatan Analisis Dokumen

No	Tanggal	Tahapan	Jenis Kegiatan	Data yang diperoleh
1	05/11/2022	Pembuatan list dokumen yang diperlukan	Menyusun list data seperti : profil perusahaan, struktur organisasi, data sertifikat dan data penghargaan, laporan bulanan, laporan tahunan, laoran hasil evaluasi performance, laporan review atau feedback dari pelanggan	List dokumen sebagai bahan penelusuran dokumen dan tahap-tahap selanjutnya
2	12-14 November 2022	Penelusuran Dokumen	Meminta izin kepada <i>Director of Sales and Marketing</i> dan <i>Human Resource Manager</i> terkait pengambilan data tersebut.	-
3	15-17 November 2022	Mengambil data penelitian	Mengambil fotocopy / scan dokumen di kantor HRD, dan di madding serta di dalam system untuk memenuhi data-data yang diperlukan	profil perusahaan, struktur organisasi, data sertifikat dan data penghargaan, laporan bulanan, laporan tahunan, laoran hasil evaluasi performance, laporan review atau feedback dari pelanggan
4	17-20 November 2022	Menganalisis data	Dari data yang telah di fotocopy / scan, data tersebut di analisis mana yang akan dimasukkan ke dalam penelitian dan mana data	Data yang sudah di analisis, seperti data yang telah di ambil di laporan terkait dengan review/masukan pelanggan jika rating nya naik maka periode tersebut komplek

			yang tidak diperlukan. Selain itu, peneliti juga mengamati dan menganalisis proses yang terjadi didalam data tersebut	berkurang dan sebaliknya. Data-tersebut nantinya akan dimasukan ke dalam bab pembahasan.
--	--	--	---	--

### 3.5. Metode Analisis

Setelah keseluruhan data terkumpul, proses selanjutnya ialah pengolahan analisis datanya. Bodgan dalam Sugiyono (2014:244) mengemukakan bahwa analisa data ialah proses mencari serta melakukan penyusunan secara sistimatis atas data yang telah didapat dari wawancara, catatan dilapangan, hingga bahan lainnya supaya menjadi lebih mudah dipahami, serta temuannya dapat di informasikan secara luas. Analisa data kualitatif yang sifatnya induktif, yakni suatu analisa dari data yang di peroleh guna dilakukan pengembangan, pemeriksaan, serta penyesuaian dengan teori yang tersedia.

Peneliti melaksanakan analisa data sebelum berada pada tempat penelitian. Analisa tersebut dilaksanakan pada data hasil studi pendahuluan, guna menetapkan fokus penelitian. Peneliti telah lebih dulu melaksanakan analisa pada beragam fenomena terkait faktor yang berpengaruh pada keberhasilan bisnis perhotelan. Kemudian peneliti menetapkan fokus penelitian yang terletak pada *brand image* serta menetapkan batasan penelitian pada analisa strategi PR terhadap upaya bisnis perhotelan didalam meningkatkan *brand image*.

Lebih lanjut, analisa datanya mempergunakan model *Miles and Huberman*, yakni analisa yang dilaksanakan ketika dan setelah pengumpulan data dilakukan.

Ketika proses wawancara berlangsung, peneliti telah menganalisa tiap jawaban atas tiap pertanyaan yang disampaikan. Bila jawabannya kurang memuaskan, peneliti mengembangkan pertanyaannya lagi hingga tahapan tertentu yakni sampai diperolehnya jawaban atau data yang dibutuhkan. Aktivitas didalam menganalisis data pada model ini mencakup *data reduction*, *data display*, hingga *conclusion drawing*.

1. *Data Reduction*. Mereduksi data artinya membuat rangkuman atas data yang masih menyebar, dengan menentukan pilihan pada hal yang pokok saja, kemudian memusatkan pada berbagai hal terpenting, dicari pola dan temanya. Reduksi data adalah proses berpikir sensitive yang membutuhkan kedalaman wawasan, keluasan, serta kecerdasan. Guna mencegah adanya kesalahan, reduksi data yang sudah dilaksanakan oleh peneliti didiskusikan dengan pembimbing dan orang lain yang dipandang kredibel. Ini dilaksanakan supaya wawasan peneliti lebih berkembang dengan demikian bisa mereduksi serta mempunyai nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

Berikut ialah tahapan reduksi data pada penelitian ini :

**Tabel 3.5** Langkah-langkah mereduksi data

<b>Tahap</b>	<b>Kegiatan Reduksi Data</b>
Seleksi Data	Dari hasil catatan ataupun rekaman yang berisi data dari responden dan informan, peneliti akan menyeleksi data yang seperti memilih data yang diperlukan dan tidak diperlukan, contoh : seleksi terhadap hasil analisis dokumen yang di ambil dari laporan bulanan, dari laporan tersebut akan di sortir mana data yang diperlukan dan mana yang tidak diperlukan.
Meringkas	Setelah melakukan pemilihan data yang dibutuhkan, peneliti perlu meringkas data-data berdasar pada uraian singkat.
Menggolongkan	Dalam tahap penggolongan data, peneliti akan menggolongkan data yang penting (data yang berasal dari informan) dan data tambahan (data yang berasal dari responden) agar lebih mudah untuk menyajikan data.

2. *Data Display*. Penyajian data dipenelitian ini di lakukan dengan wujud uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori hingga, *flowchart*. Tetapi seringkali mempergunakan teks yang sifatnya narasi. Penyajian data penelitian, lebih mudah untuk memahami suatu kejadian serta lebih mudah melakukan perencanaan untuk tindakan setelahnya. Pada penelitian ini, data akan disajikan dalam bentuk narasi dan table.
3. *Conclusion Drawing*. Simpulan dipenelitian kualitatif ialah suatu temuan yang belum pernah ada sebelumnya. Simpulan didapat berdasar pada temuan data setekah di reduksi serta di sajikan. Temuannya dalam hal ini dapat berupa deskripsi ataupun gambaran suatu subyek yang awalnya kurang jelas menjadi lebih jelas. Temuannya dapat berwujud kausal ataupun interaktif, hipotesa, hingga teori. Simpulan yang didapatkan semula bersifat sementara, dalam kata lain masih dapat dirubat atau berubah. Bila simpulan telah terdukung oleh beragam bukti yang valid serta konsisten, maka simpulan

dapat dianggap kredibel. Pada penelitian ini, penarikan kesimpulan akan dilakukan dengan cara berikut : Pertama, menyusun simpulan sementara. Dikatakan sementara karena selama penelitian masih berlangsung, akan diperoleh data tambahan, maka dilakukan verifikasi data, yakni dengan cara mempelajari data-data yang ada dan melakukan diskusi dengan teman sejawat dengan tujuan agar data yang diperoleh lebih tepat dan objektif. Demikian seterusnya. sKedua, menarik kesimpulan akhir setelah kegiatan pertama selesai. Penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan responden dengan makna yang terkandung dalam masalah penelitian secara konseptual.

### **3.6. Uji Kredibilitas Data**

#### **3.6.1. Uji *Kredibility***

Pengujian kredibilitas data atau kepercayaan pada data dipenelitian ini dilaksanakan dengan memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan ddialam penelitian, mempergunakan bahan referensi, serta triangulasi. Memperpanjang pengamatan artinya penelitian ke tempat penelitian lagi guna melaksanakan pengamatan serta wawancara mempergunakan sumber data lama (sebelumnya) maupun yang baru.

Peneliti memperpanjang pengamatan dengan kembali melakukan wawancara guna mendapat informasi yang lebih baru. Selama proses wawancara narasumber cukup leluasa untuk memberikan informasi karna keterkaitan hubungan yang cukup dekat sebagai partner kerja. Didalam tiap kesempatan, peneliti melakukan

pemeriksaan terhadap kesesuaian atau kebenaran data wawancara sebelumnya dengan mempertanyakan kembali hingga peneliti merasa bahwa datanya telah akurat.

Menumbuhkan ketekunan artinya melaksanakan pengamatan dengan lebih cermat serta berkelanjutan. Dengan cara itu, peneliti bisa mendeskripsi data terkait apa yang di amati secara tepat serta sistimatis, bukan secara sembarangan. Peneliti perlu banyak membaca buku serta beragam hasil penelitian sebelumnya yakni jurnal, skripsi ataupun tesis, artikel, serta dokumentasi dari beragam sumber yang terkait topik penelitian.

Selain itu didalam melakukan pengumpulan, penganalisaan, serta penyajian data, peneliti juga mempergunakan beragam referensi demi mendukung serta sebagai bukti atas data yang didapat peneliti. Contohnya, data hasil wawancara didukung oleh rekaman, kemudian data terkait observasi atas interaksi manusia didukung oleh dokumentasi berwujud foto hingga video. Sehingga hasil datanya lebih dapat dipercayai serta lebih terbukti bahwa data itu bukan merupakan hasil karangan.

Triangulasi didalam pengujian kredibilitas artinya ialah pemeriksaan data dari beragam sumber, teknik, serta waktu. Triangulasi dibagi tiga yakni triangulasi sumber, teknik, serta waktu. Dipenelitian ini peneliti mempergunakan pengujian triangulasi sumber, juga teknik. Triangulasi sumber dipakai guna menguji kebenaran datanya, dengan melakukan pemeriksaan data melalui beragam sumber tadi. Lebih lanjut, pelaksanaan triangulasi teknik yakni dengan melakukan pemeriksaan data pada sumber yang sama namun teknik berbeda, baik observasi,

wawancara, ataupun dokumentasi. Contohnya melakukan pengamatan ataupun memberi pertanyaan pada staff serta manajer Front Office terkait hasil wawancara sebelumnya. Triangulasi waktu dalam hal ini tidak dilaksanakan karena waktu penelitian termasuk singkat yakni September 2022 hingga awal Januari 2023, juga tidak adanya perubahan kondisi yang drastis atas masalah yang diteliti di rentang waktu itu. Agar lebih mudah untuk dipahami, berikut ialah tabel uji kredibilitas pada penelitian ini :

**Tabel 3.6** Langkah Pada Uji Kredibilitas Penelitian

<b>Tahap</b>	<b>Pengimplemenasian Pada Penelitian</b>
Perpanjangan pengamatan	Peneliti memperpanjang pengamatan dengan kontinu melakukan wawancara pada informan sebagai pemberi informasi utama dan responden beberapa pihak yang diwawancarai untuk informasi tambahan. Kegiatan ini dilakukan dengan memperpanjang waktu atau durasi penelitian dengan memberikan aktifitas pada pengumpulan data seperti ; observasi, wawancara, analisis dokumen untuk data pendukung lainnya.
Peningkatan ketekunan dalam penelitian	Peneliti banyak membaca buku, hasil penelitian seperti dari jurnal, skripsi, atau tesis terdahulu, artikel-artikel, dan dokumentasi dari beragam sumber yang masih berhubungan dengan Strategi komunikasi PR, brand image.
Triangulasi	Triangulasi sumber dimanfaatkan peneliti guna menguji kebenaran data yang telah diperoleh, dengan melakukan pemeriksaan pada data dengan mewawancarai staff, manager dan pelanggan terkait dengan <i>brand image</i> .

### 3.6.2. Uji *Transferability*

Pengujian dilaksanakan guna mengetahui sejauh mana hasil penelitian dapat aplikasikan pada kondisi lainnya. Hal ini supaya orang lain dapat lebih paham dengan hasil penelitian serta hasilnya tersebut dapat diterapkan. Oleh karenanya didalam menulis hasil, peneliti perlu memberi uraian secara rinci, jelas, teratus, serta dapat dipercaya. Dipenelitian ini penguraian latar belakang hingga saran

secara rinci serta penggunaan bahasa yang lugas diusahakan dilakukan oleh peneliti. Selain itu, penelitian juga telah sesuai dengan sistematika serta ketentuan penulisan karya ilmiah. Lebih lanjut, supaya penelitian ini dapat di percaya, surat penelitian yang telah di sahkan, catatan lapangan, dokumentasi, hasil wawancara serta pendukung lainnya dilampirkan. Peneliti juga mengusahakan supaya pembaca tidak merasa sulit didalam memahami maksud serta isinya, sebab menurut Faisal dalam Sugiyono (2014:277) bila pembaca telah mendapat gambaran secara jelas sesuai dengan hasil serta maksud penelitian maka telah terpenuhinya standar transferabilitas dipenelitian tersebut.

### **3.6.3. Uji *Dependability* dan *Conformability***

Dependabilitas dipenelitian ini di uji dengan supervisi serta keterlibatan dari pembimbing yang dilakukan saat awal sampai akhir proses penelitian. Pembimbing memberi arahan terhadap cara menetapkan masalah, terjun kelapangan, memilih sumber data dan menganalisanya, melaksanakan pengujian atas keabsahan data, hingga menyampaikan simpulan. Dipenelitian kualitatif, pengujian *conformability* hampir serupa dengan pengujian uji *dependability*, Jadi hal tersebut dapat dilaksanakan bersama. Pengujian *conformabilit* artinya menguji hasil penelitiannya guna mengetahui kesesuaian atas fungsi dari proses penelitian yang telah dilaksanakan, supaya memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dipenelitian ini, data yang tersaji dapat terbukti dengan adanya sumber serta keabsahan data.

### 3.7. Waktu Penelitian

Penyusunan penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 4 bulan yakni dari September 2022 hingga Januari 2023. Rentang waktu dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 3.7** Jadwal Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian				
		2022/2023				
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1	Penentuan Topik	■				
2	Pengajuan Judul	■				
3	Pengesahan Objek Penelitian	■				
4	Pengajuan Bab 1		■			
5	Pengajuan Bab 2		■			
6	Pengajuan Bab 3			■		
7	Penelitian lapangan			■		
8	Pengumpulan dan pengolahan data			■		
9	Pengajuan Bab 4,5 dan Jurnal Penelitian				■	
10	Pengumpulan Skripsi dan Jurnal					■