

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan mulai pengumpulan data, kemudian data dikelompokkan dan disusun serta dianalisis. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif, penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan suatu objek sesuai dengan kenyataan yang ada. Menurut Sugiyono, (2010:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menggabungkan antara variable satu dengan variabel yang lain.

B. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati di Apartemen Adhiwangsa Surabaya.

2. Sumber Data

Sumber data yang diperlukan adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan dengan tugas akhir ini yaitu dengan bagian concierge Apartemen Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya.

b. Data Sekunder

Merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data , misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen

Data tersebut berupa :

- 1) Sejarah singkat Apartemen Adhiwangsa.
- 2) Visi dan Misi
- 3) Produk Apartemen
- 4) Struktur Organisasi
- 5) Diskripsi Jabatan (*Job Description*), dll.

C. Metode Pengambilan Data

Metode pengumpulan data pada penulisan ini dilakukan dengan teknik Wawancara tidak terstruktur, observasi, dan Studi Pustaka.

1. Wawancara

Menurut Sugiyono, (2010:160) wawancara adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Yaitu dengan *Koordinator Customer Service (concierge)*, dan semua pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan di Apartemen Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya.

2. Observasi

Menurut Sugiyono, (2010:166) observasi adalah teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, yaitu saat penulis sedang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 3 bulan di Apartemen Adhiwangsa Surabaya.

3. Studi Pustaka

Lalu langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori dan topik penelitian. Dalam pencarian teori, peneliti akan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian,

dan sumber-sumber lainnya yang sesuai (internet, Koran, dan lain-lain).

D. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Menurut Silalahi, (2006:305) analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis dengan mengadakan pencatatan secara sistematis terkait dengan data-data penelitian sehingga menjadi informasi yang sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian yang berupa kata-kata atau kalimat dan atau angka. analisis kualitatif ini digunakan untuk data kualitatif, data yang digunakan nya adalah berupa catatan-catatan yang biasanya cenderung banyak dan menumpuk sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat menganalisisnya secara saksama.

Setelah data terkumpul maka data tersebut diolah dan disusun serta dianalisis secara deskriptif mengenai prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya.

