

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan

Menurut Sugiyono (2015:15) untuk pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan pada kondisi objek yang alamiah, dan peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive sample*, yaitu pengambilan sampel dengan cara memberikan ciri khusus yang sesuai tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan triangulasi dan analisis yang bersifat induktif atau kualitatif serta hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.1.2 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:25), penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, Metode ini menggunakan teknik pengumpulan data yang fleksibel dan analisis data yang mendalam dan reflektif.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019:68), Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka yang menjadi variable tunggal dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan dengan indikator yakni: Menurut Fandy Tjiptono (2014:282) menjelaskan bahwa ada lima indikator kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya

Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) Dan Pengiriman Barang dengan Indikator yakni: Menurut Haryanto (2020) terdapat beberapa indikator pengiriman barang adalah sebagai berikut: Kecepatan, Keamanan Barang, Biaya Pengiriman, Tepat waktu, Kepuasan pelanggan.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli Jl. Diponegoro Sifalaete No.410a, Sihareo II, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara 22811.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2024-2025						
		Mei	Jun-Jul	Agts-Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1	Pengajuan Judul							
2	Penyusunan Proposal							
3	Seminar Proposal							
4	Penelitian							
5	Pengolahan Data							
6	Ujian Sikripsi							

Sumber : Olahan Penulis, 2025

3.4 Sumber Data

Pada penelitian ini yang menjadi sumber data adalah sumber data primer dan sumber data sekunder, Menurut Sugiyono (2016:225) bahwa:

1. Sumber Data Primer

Merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung dilapangan.

2. Sumber Data Sekunder

Merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dapat berupa majalah, buku, arsip, dokumen, dan hasil penelitian yang relevan dari penelitian yang lain.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:222) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Sedangkan instrumen pendukung dalam penelitian kualitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber daya, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Menurut Morissan, (2017:143) Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. dengan kata lain, observasi adalah

kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra.

2. Wawancara

Menurut Berger (dalam Kriyantono,2020:289) wawancara merupakan percakapan antara periset (seseorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang dinilai mempunyai informasi penting terhadap satu objek).teknik wawancara dipilih peneliti untuk memperoleh data yang lebih banyak,akurat dan mendalam.

Menurut Sugiyono (2018:250) informan penelitian adalah individu tau orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Melalui informan, peneliti dapat mengetahui segala sumber informasi mengenai hal yang menjadi objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.4

Tabel Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Tukari Bu'ulolo (Informan Utama)	Kepala Cabang PT. JNE Ekpres Gunungsitoli
2.	Bagus Setiawan (Informan Kunci)	Admin Operasional PT. JNE Ekpres Gunungsitoli
3.	Stefan Mendrofa (Informan Pendukung)	Kurir PT. JNE Ekpres Gunungsitoli
4.	Saro Zebua (Informan Pendukung)	Kurir PT. JNE Ekpres Gunungsitoli
5.	Dedi Halawa (Informan Pendukung)	Kurir PT. JNE Ekpres Gunungsitoli

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. dokumentasi merupakan dokumentasi dan rekaman yang digunakan dengan mengacu sumber-sumber yang stabil, valid dan berguna sebagai bukti yang akurat. dalam metode ini dilaksanakan agar memperoleh data dengan mudah berupa arsip, foto serta dokumentasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. dokumentasi merupakan salah satu cara yang dilakukan guna memperoleh data dengan menggunakan dokumen yang sudah ada serta digunakan sebagai sumber pendukung dalam melakukan kegiatan penelitian. dokumen ini bisa berbentuk tulisan yang berupa literatur-literatur atau juga bisa dalam berbentuk foto maupun video. dokumentasi ini merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih lengkap atau kredibel jika didukung oleh proses pendokumentasian.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan pada saat pengumpulan data sedang berjalan dan ketika selesai menyelesaikan pengumpulan data pada kurun waktu tertentu. Ketika sedang melakukan wawancara peneliti harus melakukan analisis pada setiap tanggapan narasumber yang sedang diwawancarai. Apabila tanggapan narasumber dirasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai diperoleh data yang dianggap meyakinkan. Peneliti ini akan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020: 132-142) dimana terdapat empat tahapan analisis data, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Aktivitas pokok pada penelitian yaitu pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif pengumpulan data bisa dilaksanakan menggunakan

teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Pengumpulan data bisa dilaksanakan sehari-hari sampai berbula-bulan sehingga di dapatkan data yang banyak dan beragam.

2. Reduksi Data

Data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data, jumlahnya banyak serta beragam, membuat data yang didapatkan perlu dicatat dengan teliti dan rinci, untuk kemudian direduksi. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, dan dicari tema dan pola dari data. Sehingga data yang sudah direduksi dapat membuat gambaran lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data pada tahap berikutnya atau mencari data yang dibutuhkan lagi.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi kemudian langkah selanjutnya dari analisis data ialah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bila dilakukan dengan cara membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data merupakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

4. Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dari model analisis data Miles dan Huberman ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan pada penelitian kualitatif bisa jadi menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat diawal ataupun bisa jadi tidak bisa menjawab rumusan masalah itu. Karena pada penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan dinamis mengikuti perkembangan penelitian lapangan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif berupa penemuan baru dimana sebelumnya tidak ada, penemuan bisa berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya belum jelas sehingga sesudah diteliti menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.