

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Studi ini menerapkan metodologi kualitatif dengan karakteristik deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada tujuan untuk mengeksplorasi secara komprehensif tentang pengalaman, pandangan, dan elemen-elemen yang berdampak pada tingkat kepuasan konsumen PT. Telkom (Persero) di area Gunungsitoli, di mana aspek-aspek tersebut tidak memungkinkan untuk dianalisis secara kuantitatif. Pendekatan deskriptif diterapkan untuk memetakan fenomena yang berlangsung berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari para responden dan berbagai sumber yang relevan. Menurut Sunyoto dan Saksono (2022) "Penelitian merupakan upaya ilmiah yang dilakukan secara terencana dan terstruktur untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu pengetahuan, baik dalam bentuk teori maupun aplikasi praktis."

Metode penelitian di bagi menjadi 3 (tiga) jenis kegiatan yaitu :

1. Penelitian kualitatif Deskriptif merupakan salah satu pendekatan dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memaparkan secara terperinci, nyata, dan tepat mengenai fakta, karakteristik, serta keterkaitan antar fenomena yang diteliti. Pendekatan ini menitikberatkan pada pemahaman secara mendalam terhadap suatu peristiwa, masalah, atau fenomena berdasarkan perspektif subjek penelitian, tanpa berfokus pada pengujian hipotesis atau pembuatan generalisasi.
2. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang mengandalkan data numerik dan metode statistik untuk menerangkan, mengevaluasi, atau memvalidasi suatu fenomena. Pendekatan ini menitikberatkan pada pengukuran variabel terukur, dengan tujuan agar

temuan penelitian dapat diaplikasikan pada kelompok populasi yang lebih besar.

3. Metode penelitian campuran mengkombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara terpadu dalam sebuah kajian. Pendekatan ini bertujuan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang suatu fenomena dengan memanfaatkan kelebihan dari kedua metode tersebut.

Bedasarkan pendapat tersebut di atas, maka penulis menggunakan jenis penelitian Kualitatif deskriptif.

3.2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah atribut, sifat, atau karakteristik dari orang, objek, atau fenomena yang memiliki variasi nilai dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis dalam suatu penelitian. Menurut Sinambela dalam Wiratna Sujarweni (2022),” variabel penelitian ialah suatu atribut, nilai atau sifat dari objek kegiatan yang mempunyai variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah di tentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasi yang terkait serta ditarik kesimpulannya”.

Bedasarkan pengertian diatas, maka yang menjadi variabel tunggal dalam penelitian ini ialah faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dengan indikator yakni: kualitas produk, kualitas layanan dan pelayanan pelanggan.

3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian dilakukan dan di mana peneliti memperoleh data atau informasi yang diperlukan untuk penelitian tersebut. Yang menjadi lokasi penelitian ini, PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli, yang berada di Jl. Moh. Hatta No. 07 Gunungsitoli.

3.3.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal							
		Maret 2025	April 2025	Mei 2025	Juni 2025	Juli 2025	Agustus 2025	September 2025	Oktober 2025
1	Kegiatan Proposal Skripsi								
2	Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing								
3	Pendaftaran Seminar Proposal								
4	Revisi Proposal								
5	Pengumpul an Data								
6	Penulisan Naskah								
7	Ujian Skripsi								
8	Revisi Skripsi								

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

3.4. Sumber Data

Sumber data adalah asal atau tempat diperolehnya informasi yang digunakan dalam penelitian untuk memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Sumber data merupakan komponen penting dalam metodologi penelitian karena menentukan validitas dan keandalan hasil yang diperoleh. Sehingga berdasarkan sumber data dan masalah yang diteliti, maka peneliti menggunakan jenis data primer dan sekunder.

Menurut Sugiyono dalam Sihombing (2020) “Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data ini diperoleh melalui metode-metode seperti wawancara atau pengisian kuesioner, di mana sumber data memberikan informasi secara langsung kepada peneliti tanpa melalui perantara. Dengan kata lain, peneliti memperoleh data dari tangan pertama melalui interaksi langsung dengan responden atau subjek penelitian”. Sedangkan “Data Sekunder yaitu peneliti tidak langsung menerima dari sumber data”.

3.4.1. Data Primer

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau sumber asli. Data ini diperoleh melalui metode seperti observasi, wawancara, survei, atau eksperimen, yang melibatkan kontak langsung antara peneliti dan informan atau subjek penelitian. Menurut Sugiyono dalam Handayani & Ririn (2020) “adalah sumber data yang datanya secara langsung diberikan kepada pengumpul data. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan data secara langsung”.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau sumber-sumber yang sudah ada. Data

ini sudah dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh pihak lain untuk tujuan tertentu sebelum peneliti menggunakannya. Menurut Hardani dalam Handayani & Ririn (2020) menyatakan bahwa “data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari buku, berupa laporan atau pustaka. menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari buku, berupa laporan atau pustaka”.

Selain data primer, sumber data data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder dapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.4.3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu atau subjek yang memberikan informasi penting dan relevan terkait masalah yang sedang diteliti. Mereka memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai objek penelitian sehingga dapat memberikan data yang bermanfaat bagi peneliti Informan berperan sebagai sumber data utama dalam penelitian, terutama dalam penelitian kualitatif, dan biasanya dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (teknik *purposive sampling*).

Jenis-jenis informan penelitian dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Informan Kunci: Informan kunci adalah individu yang dapat memberikan informasi secara menyeluruh dan mendalam mengenai permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Mereka tidak hanya memahami gambaran besar masalah, tetapi juga mengetahui informasi tentang informan utama serta aspek-aspek penting lain yang terkait dengan objek penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini, ialah Johan Jonatha Putra Telaumbanua yang memiliki jabatan sebagai Team Leader (TL) Operasional PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli
2. Informan Pendukung: Informan pendukung adalah orang yang memberikan informasi tambahan yang berfungsi sebagai pelengkap

dalam analisis dan pembahasan penelitian kualitatif. Informasi yang mereka berikan terkadang berbeda atau tidak disampaikan oleh informan utama maupun informan kunci, sehingga membantu memperkaya data penelitian secara keseluruhan. Adapun juga yang menjadi informan pendukung dalam penelitian ini, yaitu Erna Sari Zega Sales Force di PT. Telkom (persero) Gunungsitoli

3. Informan Utama: Informan utama adalah individu yang terlibat dalam penelitian dan memberikan informasi yang relevan tentang situasi atau kondisi yang sedang diteliti, namun tidak memiliki peran khusus atau pengetahuan yang sangat mendalam seperti informan kunci atau informan utama. Informan utama biasanya adalah orang yang terlibat langsung dalam kegiatan yang menjadi objek penelitian dan dapat memberikan gambaran atau data tambahan yang mendukung penelitian. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini, ialah pelanggan telkom itu sendiri, adapun kriteria yang di gunakan peneliti dalam menentukan informan utama ini, antara lain:
 - a) Pelanggan aktif PT. Telkom Persero di Gunungsitoli.
 - b) Telah menggunakan layanan minimal 6 bulan.
 - c) Berusia minimal 18 tahun.
 - d) Bersedia berpartisipasi dalam penelitian.
 - e) Mampu berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Indonesia.

Adapun informan utama dalam penelitian ini yaitu:

1. Ibu Nurmei Daeli umur 35 Tahun yang beralamat di Dasa Miga, salah satu Pelanggan tetap PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli yang telah berlanggan lebih dari lima tahun, bekerja di instansi pemerintahan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. Ibu Sincere Delania Waruwu umur 24 Tahun yang beralamat di Perumnas Fodo, Desa Fodo, Jln. Olor 1, yang bekerja sebagai tenaga pengajar atau guru di salah satu sekolah yang ada di Gunungsitoli, yang

telah berlangganan di PT. Telkom (persero) Gunungsitoli selama 2 Tahun.

3. Saudari Ratna Sari Hulu umur 22 tahun yang masih duduk di bangku kuliah atau mahasiswi, telah berlangganan 14 bulan di PT. Telkom (persero) Gunungsitoli yang beralamat di perumnas Fodo, Jln.Telukdalam No.270.
4. Saudara Hendra Budianto Gulo umur 29 Tahun yang telah berlanggan atau menggunakan layanan internet PT. Telkom (Pesero) Gunungsitoli 3 tahun, yang beralamat di Desa Faekhu, Jln. Nias Tengah
5. Ibu Prisca Waruwu Umur 30 Tahun, yang beralamat di Desa Faekhu, jln. Nias Tengah, bekerja sebagai Guru di sebuah sekolah yang ada di Gunungsitoli yang telah berlangganan atau menggunakan layanan internet PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli selama kurang lebih 2 tahun
6. Bapak Informasi Gea, umur 38 Tahun yang beralamat di Jln. Diponegoro,No.176 Gunungsitoli yang telah berlangganan atau menggunakan layanan internet PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli 3 tahun

Tabel 3. 2 Informan Penelitian

No	Nama	Status
1	Johan Jonatha P. Telaumbanua	Informan Kunci TL. Operasional PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli
2	Erna Sari Zega	Informan Pendukung Sales PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli
3	Nurmei Daeli	Informan Utama Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli
4	Sincere Delania Waruwu	Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli
5	Ratna Sari Hulu	Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli
6	Hendra Budianto Gulo	Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli
7	Prisca Waruwu	Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli
8	Informasi Gea	Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan, mengukur, dan mencatat data dalam proses penelitian. Instrumen penelitian berfungsi sebagai sarana yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan guna menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Menurut Sugiyono (2021:293) “dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri”. Adapun instrumen penelitian yang umum digunakan, yaitu :

1. Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci yang memainkan peran sentral. Tidak ada penelitian yang dapat berlangsung tanpa kehadiran peneliti sebagai penentu arah, pemilih topik, dan pengumpul informasi.

Seorang peneliti bertanggung jawab menetapkan arah dan topik penelitian berdasarkan perspektif pribadinya. Selanjutnya, peneliti berperan mengumpulkan data, melakukan analisis, dan merumuskan kesimpulan sebagai output penelitian.

Peneliti yang ideal adalah individu yang telah tervalidasi kompetensinya dalam bidang penelitian. Dengan kemampuan yang memadai, proses penelitian dapat berjalan dengan efektif hingga diperoleh hasil yang diharapkan.

2. Panduan Wawancara

Instrumen kedua dalam penelitian kualitatif adalah panduan wawancara, yang merupakan dokumen tertulis berisi rincian proses wawancara yang akan dilaksanakan untuk pengumpulan data. Dokumen ini memuat informasi mengenai narasumber serta rangkaian pertanyaan yang akan diajukan.

Panduan wawancara berfungsi sebagai acuan bagi peneliti selama proses penelitian dan tidak dibagikan kepada narasumber. Hal ini dilakukan agar narasumber hanya fokus menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh peneliti, sehingga dapat menjamin keaslian dan validitas informasi yang diberikan.

3. Angket (kuesioner)

Instrumen penelitian kualitatif juga bisa dalam bentuk angket penelitian atau kuesioner. Angket sendiri bisa dikatakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan data penelitian yang paling jamak digunakan. Sebab mudah, sederhana, dan praktis. Lewat angket, peneliti bisa mendapatkan data tanpa perlu bertatap muka dengan narasumber. Sebab bisa dibagikan secara daring. Angket sendiri disusun dalam bentuk daftar pertanyaan lengkap dengan jawaban. Angket biasanya digunakan untuk pertanyaan yang memuat penilaian personal dari narasumber. Misalnya tingkat kepuasan, penilaian kualitas sebuah produk maupun program, dan sejenisnya.

4. Alat Tulis

Instrumen penelitian selanjutnya adalah alat tulis, mencakup buku atau kertas dan pena atau pensil. Fungsinya adalah menjadi media bagi peneliti untuk mencatat hal atau data penting selama melakukan pengamatan (observasi). Meskipun sekarang sudah era digital, namun tidak semua lokasi dimana data dikumpulkan mendukung peneliti membawa perangkat elektronik. Selain itu mencatat secara manual kadang terasa lebih mudah untuk dilakukan.

5. Alat Rekam

Instrumen penelitian kualitatif berikutnya adalah alat rekam, sesuai namanya alat ini digunakan untuk merekam kejadian maupun hasil wawancara. Biasanya dalam bentuk rekaman suara, bisa menggunakan fitur rekaman di smartphone. Paling praktis memang

rekaman suara, sebab perangkat bisa diletakan dimana saja tanpa perlu melakukan pengaturan. Namun, alat perekam juga bisa dalam bentuk video.

6. Dokumen

Terakhir adalah dokumen yang juga bisa disebut dengan istilah literatur. Jadi, dalam penelitian kualitatif ada proses pengumpulan data dengan cara studi literatur. Artinya peneliti membaca sejumlah dokumen untuk mendapatkan data terkait objek penelitian.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam proses penelitian yang menentukan kualitas hasil yang diperoleh. Menurut ” Pakpaha et al dalam Siti Romdona (2024). “Teknik pengumpulan data berfungsi sebagai sarana untuk memperoleh informasi dari lapangan yang nantinya diolah untuk memverifikasi hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian”

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni:

1. Observasi

Metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang di susun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh sebuah petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah informannya sedikit

atau kecil.

Menurut Sugiyono dalam Wijoyo (2020) “wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksi makna dalam suatu topik tertentu”.

3.7. Teknik Analisis Data

Metode pengolahan data merupakan serangkaian langkah terstruktur untuk mengelola, mengkaji, dan memaknai kumpulan data dengan tujuan menemukan keterkaitan, pola, serta informasi krusial yang terkandung di dalamnya. Proses ini bertujuan memperoleh wawasan mendalam mengenai data yang dianalisis dan menjadi landasan dalam pengambilan keputusan yang tepat. Menurut Luh Titi Hindayani (2023) “Analisis data dalam penelitian adalah salah satu yang paling penting dan membutuhkan pengetahuan yang memadai untuk menangani data yang di kumpulkan untuk mendapatkan suatu kesimpulan dari suatu penelitian”. Miles dan Huberman dalam Safrudin et al (2023) mengemukakan bahwa “aktifitas dalam analisis data kulaitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus dan tuntas, sehingga datanya sudah jenuh aktifitas dalam analisis data, yaitu data *reduction* (Pengumpulan data) data *display* (Penyajian Data) Reduksi *dataconclusion drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan dan verifikasi)”.

Untuk mengolah dan menganalisis data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisis data, sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses mengurangi jumlah data yang perlu dianalisis dengan cara mempertahankan informasi yang paling relevan. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menyederhanakan analisis, mengurangi waktu pemrosesan, dan memudahkan visualisasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses mengorganisir dan menampilkan data secara visual atau tekstual agar mudah dipahami, dianalisis, dan diinterpretasikan. Penyajian data yang baik dapat membantu mengungkapkan pola, tren, dan hubungan dalam data yang mungkin sulit dikenali dalam bentuk mentah.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses membuat pernyataan atau keputusan berdasarkan fakta, data, atau informasi yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Ini merupakan tahap penting dalam penelitian, analisis data, atau pemecahan masalah.