

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Desain penelitian ini adalah penelitian kepustakaan atau kajian literatur (*literature review, literature research*) merupakan penelitian yang mengkaji atau meninjau secara kritis pengetahuan, gagasan, atau temuan yang terdapat di dalam tubuh literatur berorientasi akademik (*academic-oriented literature*), serta merumuskan kontribusi teoritis dan metodologisnya untuk topik tertentu menurut Cooper 2010 dalam (Zaturrahi 2019) Fokus penelitian kepustakaan adalah menemukan berbagai teori, hukum, dalil, prinsip, atau gagasan yang digunakan untuk menganalisis dan memecahkan pertanyaan penelitian yang dirumuskan.

Penelitian ini bersifat analisis deskriptif, yakni penguraian secara teratur data yang telah diperoleh, kemudian diberikan pemahaman dan penjelasan agar dapat dipahami dengan baik oleh pembaca.

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

##### **1. Sumber Data Base Penelitian**

Penelusuran dilakukan melalui penelitian yang sudah dipublikasi ke dalam bentuk artikel di Jurnal ilmiah dimana literatur yang dicari adalah penelitian tentang pengaruh indikator kualitas dan kuantitas terhadap tingkat kepuasan konsumen air Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM) dengan menggunakan mesin pencarian database *Google* dan *google scholar*.

## 2. Waktu Publikasi

Pencarian jurnal aau artikel terbatas menggunakan ketentuan artikel atau jurnal dalam kurun waktu 10 tahun terakhir.

## 3. Kriteria inklusi dan eksklusi

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi	Penelitian terbitan kurun waktu 10 tahun atau dari tahun 2010-2020
	Publikasi melalui jurnal atau prosiding
	Penelitian kualitas pelayanan (service quality) terhadap tingkat kepuasan
	Penelitian menggunakan sampel lebih dari 30 responden
	Penelitian menggunakan responden pengguna jasa air PDAM
Kriteria Eksklusi	Penelitian terbitan kurun waktu >10 tahun
	Penelitian dalam bentuk skripsi
	Penelitian menggunakan sampel kurang dari 30 responden
	Penelitian kualitas pelayanan terhadap bukan pengguna jasa

## 4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh seorang penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi mengenai hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2009).

Variabel penelitian terdiri dari :

## 1) Variabel Bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan

Defisi Operasional :

### a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan diartikan sebagai kemampuan PDAM untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a) Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan
- b) Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Kementrian Kesehatan)
- c) Keseusai Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya.

## 2) Variabel Terikat

Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah pengaruh terhadap tingkat kepuasan.

Definisi Operasional : nilai hubungan kausal yang terjadi antara indikator kualitas dan kuantitas air PDAM yang terdapat dalam dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen PDAM.

## 2. Strategi Penelusuran Jurnal

Dalam strategi penelusuran artikel yang direview adalah penelitian yang sudah dipublikasi kedalam bentuk artikel di Jurnal ilmiah dimana literatur yang dicari adalah penelitian tentang pengaruh indikator kualitas dan kuantitas terhadap tingkat kepuasan konsumen air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan menggunakan mesin pencarian database *Google* dan *google scholar*. Pencariannya dilakukan menggunakan kata kunci “indikator kualitas”, ”indikator kuantitas”, “tingkat kepuasan” dan “Perusahaan Daerah Air Minum”. Artikel atau jurnal yang diperoleh dari hasil penelusuran menggunakan kata kunci tersebut kemudian dilakukan pemilihan. Pemilihan artikel atau jurnal dimulai dengan membaca kesesuaiannya dengan tujuan penelitian melalui abstrak. Tahap selanjutnya adalah menggunakan beberapa kriteria untuk menetapkan artikel atau jurnal final yang akan direview dengan kriteria inklusi dan eksklusi untuk selanjutnya dianalisis.

### C. Sintesis Data

*Literature Review* ini di sintesis menggunakan metode naratif yakni dengan mengelompokkan data-data hasil ekstraksi yang sejenis sesuai hasil yang diukur untuk menjawab tujuan. Jurnal penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi selanjutnya dikumpulkan dan dibuat ringkasan jurnal meliputi nama peneliti, tahun terbit jurnal, judul

penelitian, metode dan ringkasan hasil atau temuan. Ringkasan jurnal penelitian tersebut dimasukkan ke dalam tabel sesuai dengan format tersebut di atas. Selanjutnya untuk memperjelas analisis, abstrak dan *full text* jurnal dibaca secara menyeluruh dan dicermati kemudian dilakukan analisis terhadap isi yang terdapat dalam tujuan penelitian dan hasil/temuan penelitian.

