BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Menurut (Waruwu, 2023), penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data berupa angka secara sistematis guna menguji hipotesis penelitian. Pendekatan deskriptif asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Menurut (Waruwu, 2023), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan serta menganalisis data dalam bentuk angka secara sistematis guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan deskriptif asosiatif digunakan untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian sekaligus menganalisis hubungan serta pengaruh antara variabel independen, yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat. Karena jumlah populasi masyarakat yang menerima layanan pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A tidak diketahui secara pasti *unknown population*, maka penelitian ini tidak menggunakan populasi yang teridentifikasi secara pasti, melainkan berfokus pada masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan

di PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A dan memenuhi kriteria sebagai responden penelitian.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi dalam penelitian. Pemilihan sampel yang tepat sangat penting agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi yang diteliti secara memadai. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability* sampling dengan metode *purposive sampling*. Teknik *purposive* sampling merupakan metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga responden yang dipilih dapat memberikan informasi yang relevan terhadap variabel yang diteliti oleh (Pramudita et al., 2023).

Teknik purposive sampling digunakan karena responden dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria tertentu, yaitu masyarakat yang pernah memperoleh layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A. Kriteria tersebut bertujuan agar responden memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A sehingga dapat memberikan penilaian yang akurat mengenai fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada (Hair et al., 2017) yang menyatakan bahwa dalam jumlah sampel dalam analisis, multivariat dapat ditentukan berdasarkan rasio 5-10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan batas maksimum, yaitu 10 kali jumlah indikator. Dengan jumlah indikator sebanyak 18, maka sampel minimum yang dibutuhkan adalah 18 x 10 = 180 responden. Oleh karena itu, jumlah sampel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 180 responden, sehingga telah memenuhi ketentuan ukuran sampel minimum yang ditentukan.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri atas variabel bebas independen dan variabel terikat dependen yang disusun berdasarkan model penelitian. Variabel bebas independen dalam penelitian ini meliputi fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2), yang berperan sebagai faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A.

Variabel terikat dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A.

3.4 Definisi Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini disusun untuk memberikan batasan yang jelas terhadap setiap variabel yang digunakan, baik variabel independen maupun variabel dependen. Definisi operasional mencakup konsep variabel, indikator, serta skala pengukuran yang digunakan. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel III. 1
Definisi Operasional variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Fasilitas Layanan (Alyanti et al., 2025; Ardiasih & Cahyoadi, 2024; Syahmaulana et al., 2024)	Fasilitas merupakan objek yang penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutahan dan kenyamanan pengguna layanan. (Suhardi et al., 2022)	Kelengkapan Fasilitas	Kelengkapan fasilitas	Interval
		Fasilitas Perencanaan spasial	Fasilitas yang bersih dan luas	Interval
			Fasilitas yang dapat menarik perhatian	Interval
		Kondisi	Tata Cahaya dan warna	Interval
		Unsur Pendukung	Sarana dan prasarana yang mendukung	Interval
Kualitas Pelayanan (Nizwar et al., 2024; D. P. Sari & Suryani, 2023; Syamsinar et al., 2024)	kualitas pelayanan merupakan kemampuan instansi atau organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.(Riauwati & Dwiyanti, 2023)	Tangibles (Bukti Fisik)	Penampilan petugas dan kenyamanan tempat dalam melayani pelanggan	Interval
		Realiability (Kehandalan)	Kecepatan layanan	Interval
		Responsiveness (Daya Tanggap)	Merespon keluhan masyarakat	Interval
		Empathy (Empati)	Petugas Memberikan Perhatian.	Interval
		Assurance (Jaminan)	Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	Interval
Kepuasan Masyarakat (Hendriyaldi, 2021; Sari et al., 2025; Zygiaris et al., 2022)	kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah masyarakat membandingkan harapan mereka dengan kinerja pelayanan yang diterima. Kepuasan terjadi ketika pelayanan sesuai atau melebihi harapan,	Prosedur Pelayanan	Keterbukaan informasi prosedur pelayanan	Interval
			Kejelasan langkah-langkah untuk melakukan pelayanan	Interval
		Kemampuan Staf Pelayanan	Keahilan petugas dalam memberikan pelayanan.	Interval
		Ketersediaan Merekomend-asikan	Merekomendasikan karena pelayanan sangat memuaskan	Interval

	sedangkan ketidakpuasan muncul apabila pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat. (Santi et al., 2023)	Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan sesuai harapan masyarakat	Interval
		Kesesuaian Harapan	Kualits layanan jasa yang sesuai	Interval

Sumber : Diolah oleh Penulis (2026)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian, yaitu masyarakat yang pernah menggunakan layanan pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dengan menelaah sumber yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, serta sumber pendukung lainnya yang berkaitan dengan variabel penelitian.

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini. Kuesioner disebarkan kepada responden yang pernah menggunakan layanan pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A. Pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala likert dengan lima Tingkat penilaian. Skala ini digunakan untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Adapun rincian bobot skor skala likert dalam penelitian ini disajikan pada table berikut.

Tabel III. 2
Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : (Sugiyono, 2023)

3.5.2 Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber referensi yang berkaitan dengan penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, tugas akhir, dan sumber akademik lainnya. Metode ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan teori yang relevan sebagai dasar dalam Menyusun kerangka pemikiran, menentukan indikator penelitian, serta mendukung pembahasan dan interpretasi hasil penelitian yang diperoleh.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data sesuai dengan variabel yang diteliti. Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Kuesioner berisi sejumlah pernyataan yang diberikan kepada responden untuk mengetahui persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas IA.

Pengukuran instrument dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban, mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Setiap

alternatif jawaban diberi skor 1 sampai 5, sehingga data yang diperoleh dapat diolah sebagai data interval. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas 1A. Berikut rincian item pernyataan kuesioner dalam penelitian ini disajikan pada table berikut.

Tabel III. 3
Item Kuesioner Variabel Fasilitas

No.	Pernyataan	Skala				
		SS	S	N	TS	STS
1	Fasilitas yang tersedia, sesuai dengan kebutuhan saya.					
2	Sarana pendukung seperti, kursi, dan meja pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai.					
3	Area pelayanan terjaga kebersihannya secara konsisten.					
4	Kapasitas ruang pelayanan mencukupi jumlah penggunjung.					
5	Fasilitas terlihat tertata dengan baik.					
6	Desain ruang pelayanan menunjukkan kesan profesional.					
7	Pencahayaan ruang pelayanan tersedia dengan baik.					
8	Kombinasi warna ruang terlihat serasi mendukung kenyamanan pengunjung.					
9	Area parkir tersedia dengan kapasitas memadai.					
10	Fasilitas pendukung seperti toilet, dan pendingin ruangan dalam kondisi terawat dan layak digunakan.					
11	Petunjuk pelayanan dan papan informasi disajikan dalam bentuk visual yang jelas.					
12	Tampilan informasi mudah dibaca dan dipahami.					

Sumber : Diolah penulis (2026)

Tabel III. 4
Item Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Skala				
		SS	S	N	TS	STS
1	Petugas PTSP berpenampilan rapi dalam memberikan pelayanan.					
2	Sarana dan prasarana di PTSP terlihat terawat dan digunakan sesuai fungsinya.					
3	Proses pelayanan di PTSP berlangsung tanpa waktu tunggu yang lama.					
4	Proses pelayanan di PTSP berlangsung tanpa waktu tunggu yang lama.					
5	Petugas PTSP memberikan pelayanan dalam waktu yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.					
6	Petugas PTSP menanggapi keluhan masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku.					
7	Petugas PTSP memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.					
8	Petugas PTSP menyampaikan informasi waktu pelayanan secara jelas kepada masyarakat.					
9	Petugas PTSP memberikan perhatian kepada Masyarakat selama proses pelayanan.					
10	Petugas PTSP sangat memahami kebutuhan Masyarakat.					
11	Petugas PTSP menindaklanjuti kebutuhan masyarakat yang disampaikan selama proses pelayanan.					
12	Petugas PTSP melayani masyarakat sesuai dengan urutan dan prosedur yang berlaku.					

Tabel III. 5
Item Kuesioner Variabel Kepuasan Masyarakat

No.	Pernyataan	Skala

		SS	S	N	TS	STS
1	Informasi prosedur pelayanan disampaikan secara transparan.					
2	Perubahan prosedur diinformasikan secara transparan.					
3	Langkah-langkah dalam proses pelayanan disusun secara jelas dan terstruktur.					
4	Urutan tahapan pelayanan dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna layanan.					
5	Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan.					
6	Petugas menunjukkan keahlian terhadap prosedur pelayanan yang diberikan.					
7	Saya bersedia merekomendasikan layanan PTSP Pengadilan Negeri Depok kepada orang lain berdasarkan pengalaman pelayanan yang saya terima.					
8	Saya akan menyarankan keluarga atau kerabat untuk menggunakan layanan PTSP Pengadilan Negeri Depok karena kualitas pelayanannya memuaskan.					
9	Jangka waktu pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.					
10	Proses pelayanan diselesaikan dalam waktu yang tidak melebihi ketentuan.					
11	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.					
12	Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.					

Sumber : Diolah oleh Penulis (2026)

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS. Analisis diawali dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta tanggapan responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Tahap selanjutnya adalah analisis SEM-PLS yang digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel, yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas IA.

Analisis SEM-PLS dalam penelitian ini terdiri dari dua tahapan utama, yaitu pengujian outer model dan inner model sebagai berikut.

3.7.1 Outer Model

Pengujian outer model dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara indikator dengan variabel laten yang diukurnya. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga mampu mengukur konstruk penelitian secara akurat. Evaluasi outer model dalam penelitian ini dilakukan melalui pengujian convergent validity, discriminant validity, dan reliabilitas konstruk.

1. Convergent Validity

   Convergent validity digunakan untuk mengetahui kemampuan indikator dalam menjelaskan variabel laten yang diukur. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *outer loading dan Average Variance Extracted (AVE).*(Hair et al., 2022), menjelaskan bahwa nilai outer loading yang disarankan.

2. Discriminant Validity

Discriminant validity digunakan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian memiliki perbedaan yang jelas dan tidak saling tumpang-tindih (*overlapping*) dengan konstruk lainnya (Hair et al., 2022). Pengujian ini dapat dilakukan melalui tiga kriteria, yaitu *Fornell-Larcker Criterion*, *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), dan *Cross Loading*. Pada kriteria *Fornell-Larcker*, syarat terpenuhi jika nilai akar kuadrat AVE (√AVE) suatu konstruk lebih besar daripada nilai korelasinya dengan konstruk lain (√AVEi > r ij). Sementara itu, pengujian HTMT sebagai metode utama mensyaratkan nilai kurang dari 0,90 untuk konstruk berkonsep dekat dan kurang dari 0,85 untuk konstruk berkonsep berbeda. Terakhir, evaluasi *cross loading* mensyaratkan nilai *outer loading* suatu indikator pada konstruknya sendiri harus lebih tinggi dibandingkan nilai pembebanannya pada konstruk lain.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi indikator dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR).* Menurut (Hair et al., 2022), nilai reliabilitas minimum yang dapat diterima adalah 0,70, sedangkan nilai 0,80 sampai 0,90 menunjukkan reliabilitas yang baik.

Tabel III. 6
Kriteria Pengukuran Outer Model

Penguji	Kriteria	Keterangan
Outer Loading	≥ 0,708	Indikator dinyatakan mampu mengukur variabel laten.
Average Variance Extracted (AVE)	≥ 0,50	Konstruk memenuhi validitas konvergen.

Penguji	Kriteria	Keterangan
Fornell-Larcker Criterion	jika nilai akar kuadrat AVE (√AVE) suatu konstruk lebih besar daripada nilai korelasinya dengan konstruk lain (√AVEi > r ij).	Konstruk memenuhi validitas diskriminan
Heterotrait-Monotrait *Ratio* (HTMT)	< 0,90	Konstruk memenuhi validitas diskriminan.
Cross Loading	Nilai outer loading setiap indikator pada konstruk harus lebih tinggi dibandingkan pada konstruk lain.	Konstruk memenuhi validitas diskriminan
Cronbach's Alpha	≥ 0,70	Konstruk memenuhi reliabilitas internal.
Composite Reliability	≥ 0,70	Konstruk memiliki konsistensi internal yang baik.

Sumber : (Hair et al., 2022)

3.7.2 Inner Model

Pengujian inner model digunakan untuk mengevaluasi hubungan antarvariabel laten dalam model penelitian. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada PTSP Pengadilan Negeri Depok Kelas IA. Menurut (Hair et al., 2022), evaluasi model struktural dalam PLS-SEM dilakukan melalui pengujian collinearity, path coefficient, explanatory power, dan predictive power.

1. Collinearity Test

Collinearity test digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antarvariabel independen dalam model penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF).* Model dinyatakan tidak mengalami masalah multikolinearitas apabila nilai VIF < 5 .

2. Path Coefficient

   Path coefficient digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh antarvariabel dalam model struktural. Pengaruh antarvariabel dinyatakan signifikan apabila hasil bootstrapping menunjukkan nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 pada tingkat signifikansi 5% .

3. R-Square (R^2)

   R-Square digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R-Square sebesar 0,25 menunjukkan model lemah, 0,50 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,75 menunjukkan model kuat.

4. F-Square (f^2)

   F-Square digunakan untuk mengukur besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai F-Square sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar.

5. Model Fit

   Model Fit digunakan untuk mengukur seberapa baik model penelitian yang diuji cocok atau sesuai dengan data empiris di lapangan. Pengujian ini umumnya dilakukan menggunakan nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Nilai SRMR kurang dari 0,08 menunjukkan model yang sangat cocok (*good fit*), sedangkan nilai kurang dari 0,10 masih dianggap dapat diterima

(*acceptable fit*). Oleh karena itu, jika nilai SRMR dalam pengujian memenuhi kriteria tersebut, maka model data dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk digunakan.

6. Q^2predict / Predictive Relevance

Q^2predict digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model terhadap variabel dependen pada data observasi. Pengujian Q^2predict dilakukan dengan membandingkan nilai Root Mean Square Error (RMSE) atau Mean Absolute Error (MAE) antara model PLS-SEM dengan model benchmark sederhana. Model dikatakan memiliki kemampuan prediktif yang baik apabila hasil prediksi PLS-SEM menunjukkan nilai kesalahan prediksi yang lebih rendah dibandingkan dengan model benchmark. Dengan demikian, semakin rendah nilai RMSE atau MAE pada model PLS-SEM dibandingkan dengan model benchmark, semakin baik kemampuan prediktif model dalam menjelaskan dan memprediksi variabel dependen.

Tabel III. 7
Kriteria Pengukuran Inner Model

Pengujian	Kriteria	Keterangan
Variance Inflation Factor (VIF)	< 5	Tidak terdapat masalah multikolinearitas.
Path Coefficient	Positif atau negatif	Menunjukkan arah pengaruh antarvariabel.
T-Statistic	> 1,96	Pengaruh dinyatakan signifikan pada taraf 5% dengan uji two-tailed.
P-Value	< 0,05	Hipotesis dinyatakan signifikan atau diterima.
R-Square	0,25; 0,50; 0,75	Menunjukkan kemampuan model lemah, sedang, dan kuat.

Pengujian	Kriteria	Keterangan
F-Square	0,02; 0,15; 0,35	Menunjukkan pengaruh kecil, sedang, dan besar.
Model Fit	< 0,08 atau < 0,10; > 0,90; > 0,05	Menunjukkan model yang sangat cocok (*good fit*)
Q^2predict	> 0	Model memiliki kemampuan prediksi.

Sumber : (Hair et al., 2019, 2022)

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI