

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, yang berlokasi di Jalan Jenderal Ahmad Yani No.10 Rt.004 Desa Batumandi Kecamatan Batumandi Kodepos 71663 Telpon 085821028156 email batumandikecamatan@gmail.com.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara dua variabel yang dapat diukur secara numerik, yaitu variabel Kualitas Pelayanan (x) dan Kepuasan Masyarakat (y). Metode ini menggunakan aplikasi Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), karena sangat sesuai untuk pengujian model teoritis yang kompleks dengan ukuran sampel relatif kecil serta tidak mensyaratkan distribusi data normal (setiabudhi dkk.,2025)

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian kuantitatif *explanatori*, tipe penelitian ini digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Dalam konteks ini, peneliti berusaha mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.

Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) karena memiliki keunggulan berikut : Mampu menganalisis model structural yang kompleks, tidak memerlukan asumsi distribusi normal, dapat digunakan pada ukuran sampel kecil (diatas 30 responden), cocok untuk penelitian prediktif dan eksplorasi awal teori. Demikian, pendekatan ini cocok untuk menguji model hubungan antar variabel laten dalam bidang manajemen, sosial atau perilaku organisasi.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat penerima layanan dan pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan dalam 3 bulan terakhir berjumlah 67 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *total Sampling* karena populasi kurang dari 100.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari jumlah populasi yaitu 67 orang atau responden.

E. Desain Operasional Variabel

Variabel penelitian dan definisi operasional adalah makna dari konsep istilah variabel yang dipakai dalam penelitian sehingga akan mudah diukur dalam skala pengukuran. Beberapa konsep yang erat kaitannya dengan topik yang perlu di operasionalisasikan adalah:

1. Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y)

Menurut Zeithamal, Parasuraman & Berry (1990:25) dalam Tui & Abdussamad (2025:13) yaitu :

- a. Tangibles
- b. Reliability
- c. Responsiveness
- d. Assurance
- e. Empathy

2. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) menurut Tjiptono (2004:101) dalam Candrianto (2021:61) terdapat 3 indikator kepuasan yaitu :

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat menggunakan layanan Kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan layanan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini dikaitkan berdasarkan teori mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan yang menjadi acuan dasar untuk menggali data lebih dalam teori tersebut.

Tabel 3.1

Instrumen penelitian variabel X

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X) menurut Zeithamal, Parasuraman, & Berry (1990:25) dalam Tui & Abdussamad (2025:13)	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas pelayanan yang bersih dan nyaman b. Fasilitas yang lengkap dan memadai
		<i>Reliability</i>	a. Pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai b. Pelayanan diberikan dengan cepat
		<i>Responsiveness</i>	a. Cepat merespon kebutuhan masyarakat b. Ketersediaan membantu
		<i>Assurance</i>	a. Dapat memberikan rasa aman b. Memiliki pengetahuan yang baik
		<i>Empathy</i>	a. Memiliki perhatian kepada masyarakat b. Melayani tanpa diskriminasi

Sumber Data Diolah, 2026

Tabel 3.2

Instrumen penelitian variabel Y

No	Variabel	Sub Variabel	Sub Indikator
1	Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) menurut Tjiptono (2004:101) dalam Candrianto (2021:61)	Kesesuaian Harapan	a. Pelayanan yang diterima sesuai harapan b. Hasil pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan c. Proses pelayanan berjalan sesuai dengan yang diharapkan
		Minat Menggunakan Kembali	a. Merasa nyaman untuk kembali melakukan pelayanan disana b. Tidak ragu menggunakan layanan dimasa mendatang
		Kesediaan Merekomendasikan	a. Bersedia merekomendasikan pelayanan kepada orang lain b. Bersedia menyarankan keluarga/teman untuk menggunakan layanan

Sumber : Data Diolah, 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Siagian dan Silviani (2023:18) ada berbagai teknis pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam sebuah penelitian

1. Kuisioner, yaitu disusun dalam bentuk pernyataan tertutup menggunakan skala likert 1-5 dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Proses atau teknik penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan

membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.

- a. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju
 - b. Skor 4 untuk jawaban setuju
 - c. Skor 3 untuk kurang setuju
 - d. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
 - e. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju
2. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang kompleks karena banyak faktor yang dilibatkan dalam pelaksanaannya. Observasi ini bukan hanya mengukur sikap dari responden tetapi juga berbagai fenomena yang terjadi, dan sangat tepat untuk dilakukan pada responden yang kuantitasnya tidak besar.
 3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan tujuan mendapatkan berbagai macam dokumen yang bisa digunakan untuk bahan analisis bisa berbentuk tulisan, gambar atau biografi.

H. Teknik Penentuan Skor

Tabel 3.3
Teknik Penskoran Kuisisioner

Pernyataan Positif	
Respon	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Data diolah, 2026

Jenis respon yang digunakan dalam penelitian ini peneliti adalah 5 jenis respon, dengan tujuan untuk menghindari hasil jawaban yang bias jika responden yang cenderung memilih jawaban tengah/ragu-ragu dengan alasan tidak memahami butir pernyataan ataupun merasa tidak nyaman dengan pernyataan yang diberikan.

I. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini Teknik analisis data yang digunakan Adalah pendekatan *Partial Least Square* (PLS) menggunakan aplikasi Smart PLS versi 4.1.1.8 untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. PLS merupakan bagian dari pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang mengalami pergeseran dari yang berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM sendiri merupakan suatu metode yang digunakan untuk menutupi kelemahan yang terdapat pada metode regresi.

PLS merupakan pendekatan yang tidak mengasumsikan data arus dengan pengukuran skala tertentu dapat berupa nominal, ordinal, interval, rasio dan kategori (*distribution free*). Sehingga PLS merupakan metode analisis yang *powerfull*. Dalam penggunaan PLS sebagai teknis analisis data, pendekatan ini tidak mensyaratkan jumlah sampel minimum yang akan digunakan. Hal ini dikarenakan PLS menggunakan metode *bootstrapping* atau penggandaan secara acak yang mana asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah. Sehingga sampel penelitian kecil tetap dapat menggunakan PLS, yang digolongkan jenis *non-parametrik* oleh itu dalam permodelan PLS tidak diperlukan distribusi normal.

PLS terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (*measurement*

model) atau sering disebut *outer model* dan model Struktural (*Structural Model*) atau sering disebut *inner model*. Model pengukuran untuk menguji kausalitas atau pengujian hipotesis dengan model prediksi. Kedua mode pengujian dapat dilakukan secara langsung.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan sebagai berikut : kategori pertama adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh tiga estimasi PLS menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut :

1. Menghasilkan *weight estimate*
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*
3. Menghasilkan estimasi mean dan lokasi (konstanta)

J. Uji Pengukuran atau Outer Model

Analisis *outer model* atau model pengukuran menunjukkan bagaimana hubungan variabel laten dengan indikatornya. Analisis ini untuk memastikan bahwa ukuran (*measurement*) yang digunakan layak dijadikan pengukur atau valid dan reliabel. Evaluasi model pengukuran melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (*MultiTrait-Multi Method*) dengan menguji *convergent validity* dan *discriminant validity*. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's*

Alpha dan Composite Reliability (Ghozali & Latan, 2015).

1. Uji Validitas

a. *Convergent validity*

Convergent validity adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score*, yang dapat dilihat dari *standardized loading factor* yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstruk. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur.

Selain melihat nilai *outer loading* atau *loading factor* untuk mengevaluasi *convergent validity*. *Convergent validity* juga dapat dievaluasi dengan mempertimbangkan pembebanan luar indikator dan rata-rata *varians* yang diestraksi (AVE). Model dikatakan mempunyai *convergent validity* yang cukup baik, jika nilai AVE (*square of Average Variance Extracted*) lebih dari 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa secara rata-rata konstruk menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikatornya

b. *Discriminant validity*

Discriminant validity merupakan model pengukuran dengan indikator reflektif yang dilihat pada *cross loading* antara indikator dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi

indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya.

Metode lain yang digunakan untuk menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE (*square of Average Variance Extracted*). Model dikatakan mempunyai *discriminant validity* yang cukup baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya atau yang biasa dikenal dengan kriteria *Fornell Locker*.

2. Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Pengujian dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Uji reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua metode yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Dalam pengukuran tersebut jika nilai yang dicapai adalah besar dari 0,70 maka konstruk tersebut dapat dikatakan *reliable*.

K. Uji Model Struktural atau Inner Model

Model struktural (*inner model*) digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten, model struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan *substantive theory*. Uji model struktural dapat dievaluasi dengan menggunakan.

1. R-Square

R-square pada konstruk endogen (*variabel dependen*), perubahan nilai pada *Rsquare* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel eksogen

(*independen*) tertentu terhadap variabel endogen (*dependen*). Dimana penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

2. *Estimate for path coefficient*

Uji ini dilakukan dengan metode bootstrapping untuk melihat signifikansi pengaruh antar konstruk dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi T-statistik.

3. Model fit

Uji model fit digunakan untuk mengukur kecocokan model. Pengujian kesesuaian atau kecocokan model sangat penting untuk melihat seberapa cocok model yang dibangun untuk digunakan dalam penelitian. Pengujian model fit biasanya melihat pada *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). SRMR menilai rata-rata perbedaan antara korelasi yang diamati dan diharapkan. Selain itu juga dapat melihat nilai *Normed Fit Index* (NFI).

4. Q-Square

Prediction relevance (Q square) atau yang lebih dikenal dengan *Stone-Geisser*. Nilai *Q-square* digunakan untuk melihat seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan model dan estimasi parameternya. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (>0) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai *Q-square* kurang dari 0 (<0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

K. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai T-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai

statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah t-tabel. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika $t\text{-statistik} > t\text{-tabel}$. Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a di terima jika nilai $p < 0,05$.

