

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Profil Perusahaan**

Organisasi Muhammadiyah, yang awalnya didirikan pada tahun 1967 sebagai bagian dari Amal Usaha Muhammadiyah, mengawasi operasional Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah dan fasilitas medis khusus lainnya. Dalam bidang ini, seseorang dapat memilih untuk fokus pada pediatri atau kebidanan dan kandungan. Vaksinasi untuk bayi dan balita juga tersedia di Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah. Rumah Sakit 'Aisyiyah terletak di Jalan Pelabuhan No. 60 Pangeran Hidayatullah, Kecamatan Samarinda Kota.

Rumah sakit ini dibangun dengan tujuan ganda, yaitu memberikan pelayanan kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan Islami. Kebakaran yang menghancurkan seluruh bangunan rumah sakit dan seluruh isinya pada tanggal 6 Januari 1992, menyebabkan rumah sakit ini tidak dapat beroperasi secara maksimal. Operasi perawatan kesehatan di rumah sakit hampir seluruhnya terhenti karena tragedi tersebut. Namun, vaksinasi untuk sementara waktu masih dilakukan di kediaman Pak Robi yang terletak di depan rumah sakit. Muhammadiyah sedang dalam proses pembelian gedung Rumah Sakit Islam "Ittihad" yang lama di Jalan Ir. H. Juanda, yang kemudian dicoba untuk digunakan oleh RSIA 'Aisyiyah untuk pelayanan persalinan dan rawat jalan pada bulan Maret 1992, tepat dua bulan kemudian, dengan menggunakan fasilitas dan peralatan yang masih bersifat sementara.

Reaksi masyarakat yang kurang baik, yang mungkin disebabkan oleh masalah dengan suasana, fasilitas, dan infrastruktur di tempat baru, berarti bahwa layanan hanya dapat bertahan selama enam bulan. Dengan pengecualian penilaian kesehatan anak dan vaksinasi, program ini akhirnya dihentikan pada tanggal 1 Oktober 1992. Setelah itu, pekerjaan mulai dilakukan untuk merestorasi rumah sakit Jl. Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah terus berupaya untuk memperbaiki sistem kesehatan setempat sejak kejadian ini dengan menambah fasilitas dan layanan baru setiap tahunnya. Dimulai dengan seorang dokter, beberapa tenaga medis, staf, dan empat orang paramedis yang pernah mengabdikan diri di SPK 'Aisyiyah Yogyakarta pada tahun 1993, pelayanan rawat jalan sudah berjalan dengan baik. Jumlah tenaga kerja di tahun 2024 mencapai 111 orang, termasuk 67 tenaga medis dan 44 tenaga non medis..

##### **2. Visi dan Misi**

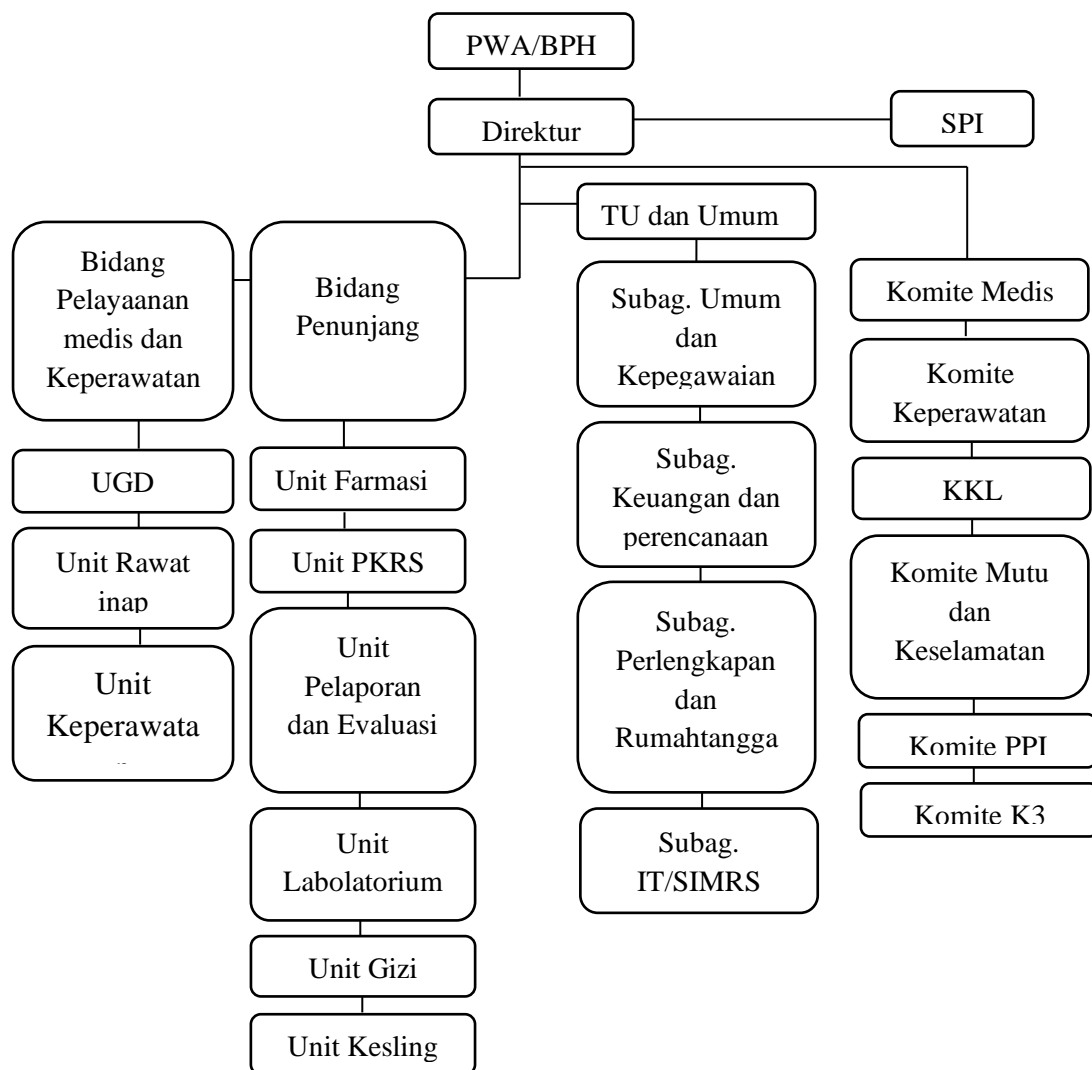
###### **1) Visi**

“Rumah Sakit adalah menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak pilihan utama yang bermutu dan islami”

###### **2) Misi**

- a. Meningkatkan dan mengembangkan pelayanan bermutu, islami dan memuaskan bagi semua
- b. Meningkatkan kompetensi dan nilai-nilai islami Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit
- c. Membangun dan mengembangkan Rumah sakit dengan ciri dan cita Muhammadiyah/Aisyiyah.

### 3. Struktur Organisasi



Sumber : Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah, 2024

**Gambar 3.1** Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah

### 3.2 Deskripsi Data

#### 1. Data Responden

Seratus pasien RSIA Aisyiyah di Kota Samarinda berpartisipasi dalam penelitian ini yang dimulai pada bulan Mei 2024 untuk mengetahui dampak keandalan dan bukti nyata terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap rumah sakit. Berikut ialah karakteristik orang-orang yang mengisi survei:

##### 1) Jenis Kelamin

Di RSIA Aisyiyah, semua pasiennya ialah perempuan, sesuai dengan distribusi jenis kelamin pasien. Pasien yang paling banyak datang ke rumah sakit tersebut merupakan ibu

hamil, bersalin dan melakukan vaksinasi. Dan responden paling sedikit merupakan anak-anak yang sedang melakukan pemeriksaan keadaan mereka kedokter anak.

## 2) Usia

Distribusi frekuensi berdasarkan usia pasien RSIA 'Aisyiyah kota Samarinda, ditunjukkan sebagai berikut :

**Tabel 3.1** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase %
1	10-19 Tahun	5	5
2	20-29 Tahun	46	46
3	30-39 Tahun	41	41
4	40-49 Tahun	6	6
5	50-59 Tahun	2	2
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber* : Data diolah peneliti, 2024

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa dari 100 partisipan dalam survei ini, 46 (atau 46% dari total) berusia antara 20 hingga 29 tahun, dan hanya 2 (atau 2% dari total) yang termasuk dalam kelompok usia 50-59 tahun. Angka-angka ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang mengisi survei di RSIA 'Aisyiyah berusia antara 20 hingga 29 tahun, menurut analisis data.

## 3) Pekerjaan

Distribusi frekuensi berdasarkan usia pasien RSIA 'Aisyiyah kota Samarinda, ditunjukkan ialah :

**Tabel 3.2** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1	Jumlah Ibu Rumah Tangga	59	59.0
2	Jumlah Pegawai Swasta	22	22.0
3	Jumlah Perawat	1	1.0
4	Jumlah Pelajar	2	2.0
5	Jumlah Dosen	1	1.0
6	Jumlah Guru	6	6.0
7	Jumlah Tutor	1	1.0
8	Jumlah Apoteker	1	1.0
9	Jumlah Wiraswasta	4	1.0
10	Jumlah Wirausaha	1	1.0
11	Jumlah PNS	1	1.0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.0</b>

*Sumber* : Data diolah peneliti, 2024

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa dari 100 partisipan dalam penelitian ini, 59 (atau 59% dari total) adalah ibu rumah tangga, sedangkan 1 (atau 1% dari total) bekerja sebagai perawat, dosen, tutor, wiraswasta, apoteker, atau pegawai negeri.

## 2. Deskripsi Data Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan dijabarkan terkait hasil yang didapatkan dari pernyataan responden pada setiap kuesioner yang diterapkan guna penilaian variabel, khususnya pada Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) secara keseluruhan kepada

pasien yang berada di RSIA 'Aisyiyah. Kemudian untuk menghitung nilai rata-rata dan selanjutnya mengevaluasikannya sesuai dengan skala yang diberikan yakni :

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

Perhitungan tersebut yakni

$$\text{Rentang Skala} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

1,00 – 1,75 = Sangat Rendah

1,76 – 2,51 = Rendah

2,52 – 3,27 = Tinggi

3,28 – 4,00 = Sangat Tinggi

Berikut ini hasil analisis deskriptif variabel *Tangible*/Bukti Fisik ( $X_1$ ), *Reliability*/Kehandalan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Pasien (Y)

#### 1) *Tangible*/Bukti Fisik ( $X_1$ )

Sesuai dengan jawaban yang telah diberikan responden melalui kuesioner yang disebar berkaitan dengan *Tangible*/Bukti Fisik ( $X_1$ ), Maka deskripsi dari variabel tersebut yaitu:

**Tabel 3.3** Deskripsi Variabel *Tangible*/Bukti Fisik ( $X_1$ )

Indikator	SS	S	TS	STS	Total	Rata-Rata
	4	3	2	1		
X <sub>1.1</sub> Frekuensi	36	56	7	1	100	3,27
	144	168	14	1	327	
X <sub>1.2</sub> Frekuensi	25	60	15	0	100	3,1
	100	180	30	0	310	
X <sub>1.3</sub> Frekuensi	36	63	1	0	100	3,35
	144	189	2	0	335	
					<b>1272</b>	<b>3,24</b>
						<b>Tinggi</b>

Sumber : Data diolah peneliti,2024

Pada tabel 3.3 tersebut memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian rata-rata yakni 3,24 yang dapat diartikan bahwasanya responden memberikan nilai tinggi dalam indikator kelengkapan peralatan yakni sebesar 3,35 dan memberikan nilai rendah terhadap indikator kelengkapan fasilitas dengan nilai rata-rata sebesar 3,1

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa *Tangible* (Bukti Fisik) pada Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah sudah memberikan fasilitas terbaiknya terhadap pasien yang datang ke rumah sakit. Namun ada yang harus ditingkatkan dan diperluas lagi yakni lahan parkir. Dengan memperluas lahan maka akan mampu memberikan kenyamanan pada pasien yang datang.

#### 2) *Reliability*/Kehandalan ( $X_2$ )

Sesuai dengan jawaban yang telah diberikan responden melalui kuesioner yang disebar berkaitan dengan *Reliability*/Kehandalan ( $X_2$ ), Maka deskripsi dari variabel tersebut yaitu:

**Tabel 3.4** Deskripsi Variabel *Reliability*/Kehandalan (X<sub>2</sub>)

Indikator		SS 4	S 3	TS 2	STS 1	Total	Rata-Rata
X <sub>2.1</sub>	Frekuensi	45	55	0	0	100	3,45
	Bobot	180	165	0	0	345	
X <sub>2.2</sub>	Frekuensi	52	48	0	0	100	3,52
	Bobot	208	144	0	0	352	
X <sub>2.3</sub>	Frekuensi	52	48	0	0	100	3,52
	Bobot	208	144	0	0	352	
						<b>1349</b>	<b>3,50</b>
							<b>Sangat Tinggi</b>

*Sumber* : Data diolah peneliti,2024

Pada tabel 3.4 tersebut memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian rata-rata yakni 3,50 yang dapat diartikan bahwasanya responden memberikan nilai sangat tinggi dalam indikator yakni kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan dan kehandalan informasi sebesar 3,52 dan memberikan nilai rendah terhadap indikator kehandalan prosedur aktivitas registrasi pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,45.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa *Reliability* (Kehandalan) pada Rumah Sakit Ibu dan Anak ‘Aisyiyah sudah memberikan kehandalan terbaiknya bagi pasien yang datang ke rumah sakit. Namun ada yang harus ditingkatkan dalam proses pelayanan dengan terus mengembangkan kehandalan pada setiap karyawannya.

### 3) Kepuasan Pasien (Y)

Sesuai dengan jawaban yang telah diberikan responden melalui kuesioner yang disebar berkaitan dengan Kepuasan Pasien (Y), Maka deskripsi dari variabel tersebut yaitu:

**Tabel 3.5** Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Indikator		SS 4	S 3	TS 2	STS 1	Total	Rata-Rata
Y1	Frekuensi	40	53	7	0	100	3.33
	Bobot	160	159	14	0	333	
Y2	Frekuensi	52	47	1	0	100	3.51
	Bobot	208	141	2	0	351	
Y3	Frekuensi	35	65	0	0	100	3.35
	Bobot	140	195	0	0	335	
Y4	Frekuensi	42	58	0	0	100	3.42
	Bobot	168	174	0	0	342	
Y5	Frekuensi	44	55	1	0	100	3.41
	Bobot	176	165	0	0	341	
						<b>2202</b>	<b>3.40</b>
							<b>Sangat Tinggi</b>

*Sumber* : Data diolah peneliti, 2024

Pada tabel 3.5 tersebut memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian rata-rata yakni 3,40 yang dapat diartikan bahwasanya responden memberikan nilai sangat tinggi dalam indikator yakni kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan dari rumah sakit sebesar 3,51 dan memberikan nilai rendah terhadap indikator kemudahan prosedur administrasi dengan nilai rata-rata sebesar 3,35.

Karenanya, RSIA 'Aisyiyah telah mencapai Kepuasan Pasien dengan memuaskan para pasiennya.

### 3.3 Analisis Data

#### 1. Uji Kualitas Data

##### 1) Uji Validitas

Untuk mengetahui apakah sebuah survei sah, peneliti menggunakan uji validitas. Ketika sebuah kuesioner berhasil mengukur konstruk yang diinginkan, maka kuesioner tersebut memiliki validitas yang baik. Perbandingan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel dapat digunakan untuk menilai validitas. Perhitungan uji validitas menghasilkan hasil sebagai berikut:

##### a. *Tangible*/Bukti Fisik ( $X_1$ )

Untuk variabel *Tangible* (Bukti Fisik), tabel berikut ini menampilkan hasil uji validitas untuk tiga pertanyaan dari tiga indikator:

**Tabel 3.6** Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible*/Bukti Fisik ( $X_1$ )

Variabel	Indikator	R Hitung	r tabel df = (n-2)	Keterangan
Bukti Fisik ( $X_1$ )	$X_{1.1}$	0,867	0,196	Valid
	$X_{1.2}$	0,796	0,196	Valid
	$X_{1.3}$	0,645	0,196	Valid

*Sumber* : Data diolah peneliti, 2024

Untuk menentukan apakah indikator-indikator dalam *Tangible* (Bukti Fisik) adalah valid, kami membandingkan nilai  $r$ -hitung dengan nilai  $r$ -tabel, yang dalam hal ini adalah 0,196. Informasi ini ditunjukkan pada tabel 3.6.

##### b. *Reliability*/Kehandalan ( $X_2$ )

Tabel berikut ini menampilkan hasil uji validitas terhadap tiga pertanyaan dari tiga indikasi pada variabel keandalan:

**Tabel 3.7** Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability*/Kehandalan ( $X_2$ )

Variabel	Indikator	R Hitung	r tabel df = (n-2)	Keterangan
Kehandalan ( $X_2$ )	$X_{2.1}$	0,730	0,196	Valid
	$X_{2.2}$	0,737	0,196	Valid
	$X_{2.3}$	0,737	0,196	Valid

*Sumber* : Data diolah peneliti, 2024

Dari tabel 3.7 terlihat jelas bahwa semua indikator reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah variabel-variabel tersebut asli karena nilai  $r$ -hitungnya lebih besar dari nilai  $r$ -tabel sebesar 0,196.

##### c. Kepuasan Pasien ( $Y$ )

Berikut ini ialah tabel yang menampilkan hasil uji validitas variabel reliabilitas terhadap lima pertanyaan dan lima indikator:

**Tabel 3.8** Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien ( $Y$ )

Variabel	Indikator	R Hitung	r tabel df = (n-2)	Keterangan
----------	-----------	----------	-----------------------	------------

Kepuasan Pasien	Y1	0,753	0,196	Valid
	Y2	0,726	0,196	Valid
	Y3	0,672	0,196	Valid
	Y4	0,602	0,196	Valid
	Y5	0,736	0,196	Valid

*Sumber* : Data diolah peneliti, 2024

Dari tabel 3.8 dapat dilihat semua indikator yang ada pada *Tangible* (Bukti Fisik) digunakan untuk mengukur validitas variabel yang memiliki r hitung lebih dari r tabel yaitu 0,196 sehingga indikator tersebut dapat dinyatakan valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel yang ada yakni :

**Tabel 3.9** Hasil Uji Reliabilitas

No	Pernyataan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )	0,666	Reliabel
2	Kehandalan (X <sub>2</sub> )	0,674	Reliabel
3	Kepuasan Pasien (Y)	0,738	Reliabel

*Sumber* : Data diolah peneliti, 2024

Hasil uji reliabilitas pada tabel 3.9 memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 pada seluruh variabelnya sehingga variabel *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan) dan Kepuasan Pasien dapat dinyatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### 1) Linearitas

**Tabel 3.10** Hasil Uji Linearitas Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Anova Table		F	Sig.
Y*X <sub>1</sub>	<i>Deviation from Linearity</i>	0,753	0,729
Y*X <sub>1</sub>	<i>Deviation from Linearity</i>	1,149	0,321

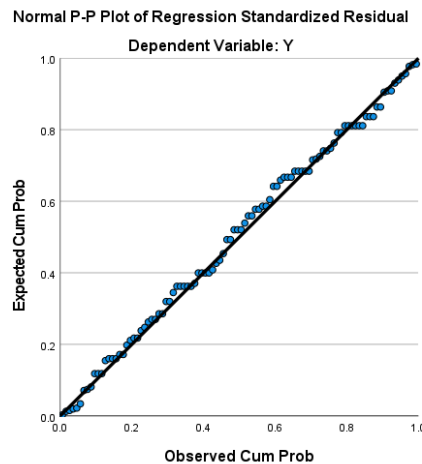
*Sumber* : Data diolah peneliti, 2024

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,753 dengan nilai signifikan 0,729 maka kedua data antara variabel Kepuasan Pasien dan *Tangible* (Bukti Fisik) berhubungan secara linear. Dan nilai F pada *Deviation from Linearity* sebesar 1,149 dengan nilai signifikan 0,321 maka data antara variabel Kepuasan Pasien dan *Reliability* (Kehandalan) berhubungan secara linear.

## 2) Normalitas

Uji normalitas diterapkan guna menilai apakah data yang diberikan guna analisis selanjutnya menunjukkan distribusi normal maupun tidaknya. Teruntuk pengujian normalitasnya data pada penelitian ini menerapkan Uji *Normal Probability Plot*. Sesuai hasil pengujian normalitasnya yang telah dilaksanakan terdapat hasil yakni :

**Gambar 3.2** Hasil Uji Normalitas



*Sumber* : Data diolah peneliti, 2024

Data terlihat terdistribusi di sepanjang garis diagonal, mengikuti arah dan nilai sig Monte Carlo, seperti yang terlihat pada gambar. Dengan nilai (2-tailed) sebesar 0,693 dan nilai p-value lebih besar dari 0,05, dapat dikatakan bahwa garis grafik penelitian ini mengikuti distribusi normal.

## 3) Uji Multikolinearitas

Model regresi mungkin telah mendeteksi adanya hubungan antara variabel independen; uji multikolinearitas dapat mengkonfirmasi atau menyangkal hal ini. Jika Value Inflation Factor (VIF) lebih dari 10, maka hal ini mengindikasikan adanya multikolinearitas. Tidak adanya multikolinearitas diasumsikan jika nilai VIF kurang dari 10. Adapun nilai VIF dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.11** Hasil Uji Mutikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,920	1,087	Tidak mengalami multikolinearitas
X <sub>2</sub>	0,920	1,087	Tidak mengalami multikolinearitas

*Sumber* : Data diolah peneliti, 2024

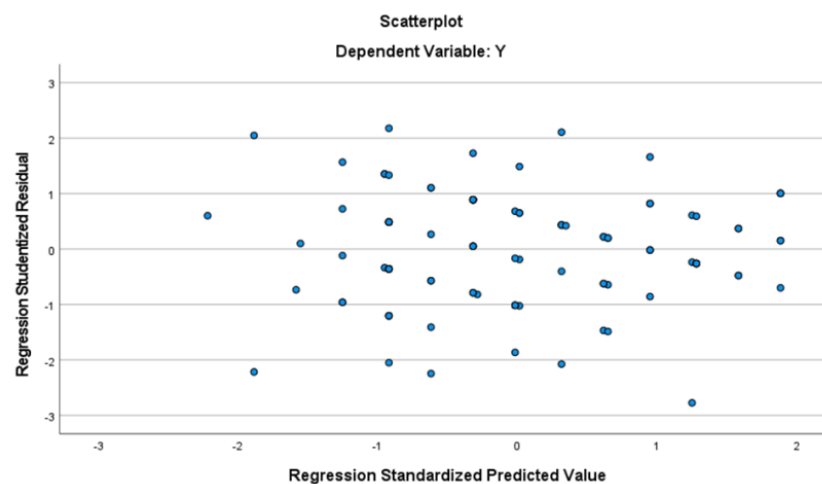
Pada tabel 3.12 tersebut memperlihatkan hasil output data pada variabel *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pasien memperlihatkan nilai VIF 1,087 < 10, yang artinya bermakna tidak mengalami multikolinearitas serta pada variabel *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien memiliki nilai VIF 1,087 < 10 yang bermakna tidak mengalami multikolinearitas.



#### 4) Uji Heterokedastisitas

Tujuan dilakukannya uji heterokedastisitas yakni guna mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varian dari residual antara pengamatan yang berbed apada suatu model regresi. Homoskedastisitas yakni istilah yang dipakai guna memperlihatkan keadaan dimana dari varian residual antara satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap konstan. Disisi lain, heterokedastisitas merujuk pada kondisi dimana varian dari residual tersebut berbeda-beda. Sesuai dengan uji heterokedastisitas yang telah dilakukan maka memperoleh hasil seperti gambar berikut :

**Gambar 3.3** Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data diolah peneliti, 2024

#### 3. Analisis Linear Berganda

Untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan SPSS 27 untuk pengolahan data. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 3.13 di bawah ini:

**Tabel 3.12** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficient	
		B	Std. Error
1	(Constant)	9,233	1.361
	X <sub>1</sub>	0,542	0,092
	X <sub>2</sub>	0,257	0,124

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Sesuai yang ada pada tabel 3.13 bisa diambil persamaan guna mengetahui pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah sakit 'Aisyiyah.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 9,233 + 0,542 X_1 + 0,257 X_2 + 0,1$$

1) Kepuasan Pasien (Y) = 9,233

Konstanta makna Kepuasan Pasien (Y) yakni 9,233 tanpa variabel independen yakni *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan)

2) *Tangible* (Bukti Fisik) = 0,542

Jika semua variabel independen lainnya tetap dan variabel *Tangible*/Bukti Fisik (X1) mengalami kenaikan, maka kepuasan pasien (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,542, sesuai dengan konstanta regresi sebesar 0,542 untuk variabel ini.

3) *Reliability* (Kehandalan) = 0,257

Variabel Keandalan/*Reliability* (X2) memiliki konstanta regresi sebesar 0,257. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,257 apabila *Reliability* / Kehandalan (X2) meningkat, semua variabel independen lainnya dianggap konstan.

#### 4. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji T)

Uji T yakni pengujian secara parsial, guna melakukan pengujian apakah masing-masing variabel independen membawa pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dalam rangka probabilitas, suatu korelasi dianggap signifikan jikalau nilai signifikan  $< \alpha = 0,05$  serta jikalau  $> \alpha = 0,05$  sehingga bisa dinyatakan tidak adanya korelasi ataupun tidak signifikan.

**Tabel 3.13** Hasil Uji Parsial (T)

Variabel	T hitung	T tabel	Sig	Koefisien Regresi	Keterangan
X <sub>1</sub>	5,893	1,660	0,000	0,542	Ada Pengaruh dan Positif
X <sub>2</sub>	2,082	1,660	0,000	0,257	Ada Pengaruh dan Positif

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Sesuai tabel 3.14 tersebut, bisa diambil kesimpulan yakni :

- Signifikansi *Tangible*/Bukti Fisik (X1) terhadap Kepuasan Pasien di RSIA 'Aisyiyah sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan nilai t hitung  $5,893 > t$  tabel 1,660, maka menerima H1. Pada RSIA 'Aisyiyah diketahui bahwa bukti nyata berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- Signifikansi hubungan keandalan/ *reliability* (X2) terhadap kepuasan pasien di RSIA Aisyiyah sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan nilai t hitung sebesar  $2,082 > t$  tabel sebesar 1,660 sehingga menerima H2. Kehandalan RSIA Aisyiyah berpengaruh terhadap kepuasan pasiennya.

2) Uji F

Maksud dari uji F ialah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara Kepuasan Pasien (Y) dengan variabel Bukti Fisik/Bukti Nyata (X1) dan Kehandalan (X2). Terdapat pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pasien jika nilai p-value kurang dari 0,05. Temuan penelitian ini dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 3.14** Hasil Uji Simultan (F)

Model		F hitung	F tabel	Sig.
1	Regression	25,002	3,09	0,000

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Tabel 3.14 menunjukkan hasil uji f. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai f hitung sebesar 25,002, maka dapat disimpulkan bahwa keandalan dan bukti nyata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSIA 'Aisyiyah.

### 3) Koefisien Determinasi

Tabel 3.15 menampilkan koefisien determinasi untuk penelitian yang melihat hubungan antara kepuasan pasien dengan bukti nyata (fisik) dan keandalan di Rumah Sakit 'Aisyiyah di Kota Samarinda.

**Tabel 3.15** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,583	0,340	0,327	1,20256

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Tabel 3.15 menunjukkan bahwa nilai R<sup>2</sup>, yang merupakan singkatan dari koefisien determinasi, adalah 0,340. Hal ini menunjukkan bahwa Reliability (Keandalan) dan Tangible (Bukti Fisik) merupakan faktor independen yang, jika digabungkan, mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y) sebesar 34%. Faktor-faktor di luar cakupan investigasi ini menyumbang 66% sisanya.

## 1.1. Pembahasan

Penelitian ini memiliki tujuan guna mengetahui pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Keandalan) pada Kepuasan Pasien pada RSIA 'Aisyiyah Kota Samarinda.

### 1. Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah.

Penelitian menemukan bahwa variabel *Tangible*/Bukti Fisik (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $5,893 > t$  tabel 1,660. Hal ini mendukung diterimanya H1. Indikasi pada variabel *Tangible*/Bukti Fisik (X1) memiliki rentang skor tiga yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan pada variabel Kepuasan Pasien memiliki rentang skor empat yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Namun, pasien mendapatkan banyak nilai untuk uang mereka dan pengalaman fisik yang luar biasa di fasilitas ini. Dari segi peralatan, rumah sakit ini sudah sangat memadai untuk melakukan pemeriksaan dan tindakan medis. Namun, penyediaan lahan parkir masih menjadi kendala utama pada saat ini. Maka dari itu, sangat diharapkan agar rumah sakit mampu terus memberikan fasilitas terbaik pada pasiennya.

Konsisten dengan penelitian lain, penelitian ini menemukan bahwa pasien lebih puas ketika mereka memiliki akses ke bukti fisik yang nyata (Suaeb, 2023; Hidayatullah, 2023).

### 2. Pengaruh *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel Keandalan/*Reliability* (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $2,082 > t$  tabel 1,660. Hal ini mendukung penerimaan H2, yang menunjukkan bahwa Keandalan / Keandalan (X2) adalah faktor kunci dalam hubungan ini. Indikator-indikatornya memiliki skor mulai dari empat hingga sangat tinggi, sesuai dengan temuan deskripsi variabel

Keandalan/Kehandalan (X1). Variabel Kepuasan Pasien juga tidak berbeda, variabel ini juga memiliki rentang Sangat Tinggi. Para peneliti di Kota Samarinda menemukan bahwa staf di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah bergerak cepat ketika pasien membutuhkan perawatan. Kemampuan mereka untuk mengklarifikasi konsep-konsep yang rumit untuk pasien juga berkontribusi terhadap kepuasan mereka dengan perawatan yang mereka dapatkan.

Temuan penelitian ini menguatkan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Minarti et al., 2024; Sahambangung et al., 2021).

3. Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Keandalan) secara simultan, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai f-tabel sebesar 3,09.

Diketahui bahwasanya koefisien determinasi ( $R^2$ ) yakni 0,340. Hal ini membuktikan bahwasanya *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) terhadap Kepuasan Pasien membawa dampak secara simultan sebesar 34% dengan pengaruh paling besar ada pada variabel *Tangible* (Bukti Fisik). Faktor lainnya, yang tidak termasuk dalam investigasi ini, menyumbang 66% sisanya. Maka dari semua hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwasanya untuk memberikan kepuasan pelayanan teruntuk pasien, RSIA 'Aisyiyah dapat terus memberikan dan mengusahakan pemberian fasilitas yang baik dan kehandalan dalam memberikan layanan, baik dari administrasi ataupun pada saat pemeriksaan agar nantinya kepuasan pada pasien terus mengalami peningkatannya.

Konsisten dengan penelitian lain, penelitian ini menemukan bahwa keandalan dan bukti nyata berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Silvana & Soegiri, 2021). Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas fasilitas fisik, seperti kelengkapan peralatan medis dan kenyamanan ruangan, berkontribusi signifikan terhadap persepsi positif pasien. Selain itu, kehandalan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, termasuk ketepatan waktu, kemampuan menangani berbagai kondisi medis, serta keahlian dalam pemberian informasi yang mudah serta jelas dipahami, juga memainkan peran penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Kombinasi dari kedua faktor ini menunjukkan bahwa untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal, rumah sakit harus memperhatikan tidak hanya aspek fisik tetapi juga kualitas dan konsistensi pelayanan yang diberikan.