

**PENGARUH *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN *RELIABILITY*
(KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK 'AISYIYAH**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh :
Audi Aisyah Salsabila
2011102431458**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

**PENGARUH *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN *RELIABILITY*
(KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KEPUASAN
PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ‘AISYIYAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**Diajukan Oleh :
Audi Aisyah Salsabila
2011102431458**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN *RELIABILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK 'AISYIYAH

SKRIPSI

Diajukan Oleh:
Audi Aisyah Salsabila
2011102431458

Disetujui untuk diujikan
Pada tanggal 24 Juni 2024

Pembimbing

Juhadi, S.E., M.E.
NIDN. 1107087901

Mengetahui,
Koordinator Skripsi


Muhammad Iqbal Pribadi, S.M., M.B.A.
NIDN. 1115039601

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN *RELIABILITY*
(KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK 'AISYIYAH**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh :
Audi Aisyah Salsabila
2011102431458**

**Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal 09 Juli 2024**

Penguji I



**Askiah, S.E., M.Si.
NIDN. 0028037306**

Penguji II



**Jubaidi, S.E., M.E.
NIDN. 1107087901**

**Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Manajemen**



**Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN. 0620107201**

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Audi Aisyah Salsabila

NIM : 2011102431458

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan)
Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah

Menyatakan bahwa **skripsi** yang saya tulis ini benar-benar hasil dari karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Atas Pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam **skripsi** saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Samarinda, 09 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Audi Aisyah Salsabila
NIM. 2011102431458

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak ‘Aisyiyah di Kota Samarinda. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* atau sampel acak karena besaran jumlah sampel tidak diketahui. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *Cochran*. Dengan menggunakan rumus ini, peneliti berhasil menentukan jumlah sampel yang diperlukan, yaitu sebanyak 100 orang. Sumber data yang diperoleh berasal dari data primer, yaitu data yang penulis kumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada seluruh responden. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 27. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) sama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Serta keduanya juga berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pasien.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This study aims to test and analyze the influence of tangibles and reliability on patient 'Aisyiyah satisfaction at the Mother and Child Hospital in Samarinda City. The population in this study were patients at 'Aisyiyah Mother and Child Hospital, the exact number of which is unknown. Sampling in this study used a nonprobability sampling method or random sample because the sample size was unknown. To determine the sample size, researchers used the Cochran formula. By using this formula, the researchers succeeded in determining the required sample size, namely 100 people. The source of the data obtained comes from primary data, namely data that the author collected through questionnaires, which were distributed directly to all respondents. This test was carried out using SPSS 27. The results of this research show that tangible and reliability both have a significant effect on patient satisfaction. And both also simultaneously influence the patient satisfaction variable.

Keyword : Tangible, Reliability, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah swt Sang Maha Segalanya atas segala curahan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang **“Pengaruh *Tangible (Bukti Fisik)* dan *Reliability (Kehandalan)* Karyawan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak ‘Aisyiyah”** ini tepat waktu sesuai dengan yang penulis harapkan. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulisan menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ayah, Ibu, dan Adik telah memberikan dukungan finansial dan moral yang sangat berarti bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Muhammad Musiyam, M.T selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
3. Bapak Prof. M. Farid Wajdi, S.E., M.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik
4. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.S.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
5. Bapak Jubaidi, S.E., M.E yang merupakan dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan juga motivasi kepada penulis selama penulis melakukan penelitian.
6. Ibu Askiah, S.E., M.si selaku dosen penguji yang sudah banyak membantu memberikan masukan selama penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar Prodi Manajemen yang telah membekali penulis ilmu dan motivasi untuk terus belajar dan berkembang hingga penulis bisa sampai seperti sekarang.
8. Pegawai Rumah Sakit Ibu dan Anak ‘Aisyiyah Kota Samarinda yang dengan senang hati memberikan penerimaan, motivasi, dan dukungan yang besar selama penulis melakukan penelitian.

9. Kak Bisma, Darmawan, dan Ria dengan sukarela meluangkan waktu dan memberikan bantuan yang begitu berarti selama penulis menyusun skripsi ini.
10. Arum dan Shufi yang sudah menjadi teman serta pendukung yang setia sejak awal masuk perkuliahan.
11. Sayed, Marsha, Sekar, diva, Uci, Ijah, Bebe, Azzah, Iyu, Ripal, Ilul, Bintang, Ninis, Suci, Wance yang sudah mau mendengar keluh kesah penulis dan terus memberikan dukungan selama penyusunan.
12. Audya dan Dira yang sudah menjadi partner kelompok selama penelitian dan penyusunan
13. Orang-orang yang sudah terlibat dalam penelitian dan penyusunan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
14. Major Juanda, Bangor, Kost Putih, Kost Ninis, Kost Shufi, Kontrakan Arum dan Kampus yang sudah menjadi saksi bisu penulis dalam mengusahakan penyusunan skripsi ini sampai selesai
15. Diri sendiri yang sudah mampu melewati banyak hambatan namun tetap mengupayakan apa yang sudah dimulai untuk diselesaikan. So Proud Of Me!!!!

Samarinda, 09 Juli 2024
Penulis



Audi Aisyah Salsabila
NIM. 2011102431458

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Perumusan Hipotesis	3
1.6 Kerangka Pikir	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	5
2.1 Lokasi Penelitian.....	5
2.2 Jenis Penelitian.....	5
2.3 Populasi dan Penentuan Sampel.....	5
2.4 Sumber Data.....	6
2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	6
2.6 Teknik Pengumpulan Data.....	6
2.7 Teknik Analisis Data.....	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	10
3.2 Deskripsi Data.....	11
3.3 Analisis Data	15
3.4 Pembahasan.....	20

BAB IV PENUTUP	22
4.1 Kesimpulan	22
4.2 Keterbatasan.....	22
4.3 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	26

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	6
Tabel 2.2	Skor Skala Likert.....	7
Tabel 3.1	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	12
Tabel 3.2	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	12
Tabel 3.3	Distribusi Variabel <i>Tangible</i> /Bukti Fisik (X_1)	13
Tabel 3.4	Distribusi Variabel <i>Reliability</i> /Kehandalan (X_2).....	14
Tabel 3.5	Distribusi Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	14
Tabel 3.6	Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> /Bukti Fisik (X_1).....	15
Tabel 3.7	Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> /Kehandalan (X_2).....	15
Tabel 3.8	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	16
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas	16
Tabel 3.10	Hasil Uji Linearitas.....	16
Tabel 3.11	Hasil Uji Multikolinearitas	17
Tabel 3.12	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	18
Tabel 3.13	Hasil Uji Parsial (T).....	19
Tabel 3.14	Hasil Uji Simultan (F)	20
Tabel 3.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir	4
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	11
Gambar 3.2 Hasil Uji Normalitas	17
Gambar 3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Uji T	26
Lampiran 2 Tabel Uji F	27
Lampiran 3 Tabel Uji R.....	28
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	29
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuesioner	31
Lampiran 6 Data Uji Data	37
Lampiran 7 Surat Izin Peneliti RSIA ‘Aisyah	41
Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian RSI ‘Aisyah	42
Lampiran 9 Kartu Bimbingan.....	43
Lampiran 10 Lembar Saran dan Perbaikan	44
Lampiran 11 Hasil Uji Plagiasi	45