

# **PENGARUH EMPATHY DAN RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA RUMAH SAKIT KENAK MEDIKA)**

## **SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

**PENGARUH *EMPATHY* DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Rumah Sakit Kenak Medika)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**



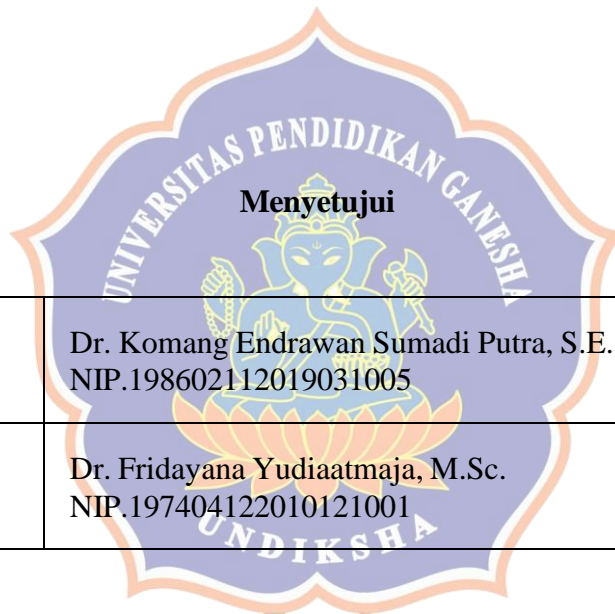
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2026**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

# SKRIPSI

## DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN



**Menyetujui**

Pembimbing I	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Pembimbing II	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Ni Putu Anik Sugiantari ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 03 Juni 2026

### Dewan Penguji

Ketua	Rikky Rundu Padang, M.M. NIP.199512062024061002
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

### Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Empathy* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika” beserta isinya merupakan benar-bener karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas penyelesaian ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya atau ada klaim terhadap karya saya.



Singaraja, 22 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Anik Sugiantari  
NIM. 2217041221

## PRAKATA

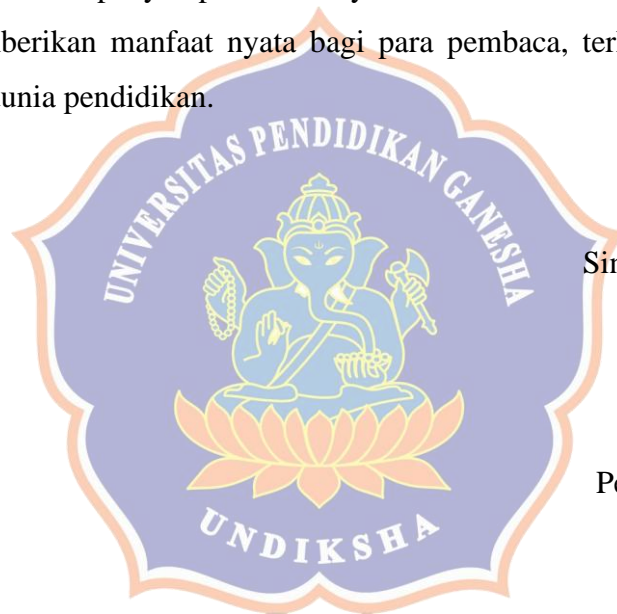
Puji syukur penulis panjatkan ke ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **<Pengaruh *Empathy* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Rumah Sakit Kenak Medika=**. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan serta arahan baik berupa material maupun moral dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta S.E., Ak., M.Si., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan pada setiap semester.
6. Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I, yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan mendampingi penulis sejak awal penyusunan hingga akhir penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala waktu, perhatian, motivasi, masukan, serta ilmu yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Bimbingan dan arahan yang diberikan tidak hanya membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, tetapi juga menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menghadapi tantangan di masa yang akan datang.
7. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan, serta motivasi selama penyelesaian skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti masa perkuliahan.
9. Segenap staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan selama perkuliahan.
10. Segenap staf dan karyawan perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah menyediakan dan memberikan pelayanan peminjaman buku buku yang diperlukan selama perkuliahan.
11. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang, pengorbanan, doa, dukungan moral maupun material, serta kepercayaan yang tidak pernah putus diberikan kepada penulis. Terima kasih karena selalu menjadi sumber kekuatan, tempat berbagi, dan tempat pulang terbaik dalam setiap proses perjalanan hidup penulis. Berkat kerja keras, ketulusan, dan doa yang senantiasa menyertai setiap langkah, penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan baik dan menjadi sarjana pertama dalam keluarga. Pencapaian ini merupakan wujud dari perjuangan, harapan, dan pengorbanan Bapak dan Ibu yang akan selalu penulis kenang dan banggakan sepanjang hidup penulis.
12. Kepada adik-adik penulis, yakni Lira Antarisa, Tri Saputri, dan Mahanta Adi Wedangga, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini dengan baik.
13. Kepada Ni Putu Ega Parwati, S.H., M.H., penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga atas curahan perhatian, motivasi, dukungan, serta bantuan yang senantiasa diberikan sejak awal masa perkuliahan hingga studi ini usai. Segala kebaikan dan dorongan tersebut sangatlah bermakna bagi perjalanan penyelesaian masa studi.
14. Kepada sahabat saya Ni Kadek Tatia Grezilia Putri, terima kasih telah menjadi menjadi teman seperjuangan dalam perjalanan pengerjaan skripsi.

15. Kepada teman-teman terdekat penulis Anya, Dayu Satya, Dayu Laksmi, Cintya, Suardani, Ana, Dwi Sutami, Riris, dan Citra, terima kasih banyak atas kehadiran, doa, serta dorongan semangat yang terus diberikan sejak awal perkuliahan sampai pada proses penyusunan skripsi ini.
16. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan akibat keterbatasan wawasan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya tulis ini. Akhir kata, semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat nyata bagi para pembaca, terkhusus dalam upaya memajukan dunia pendidikan.



Singaraja, 22 Juni 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	19
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	19
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	27
1.3 Pembatasan Masalah.....	28
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	28
1.5 Tujuan Penelitian.....	28
1.6 Manfaat Penelitian.....	29
BAB II KAJIAN TEORI.....	30
2.1 Deskripsi Teoritis.....	30
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	32
2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	32
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	32
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	33
2.1.3 <i>Empathy</i> .....	34
2.1.3.1 Pengertian <i>Empathy</i> .....	34
2.1.3.2 Indikator <i>Empathy</i> .....	35
2.1.4 <i>Responsiveness</i> .....	36
2.1.4.1 Pengertian <i>Responsiveness</i> .....	36
2.1.4.2 Indikator <i>Responsiveness</i> .....	37
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	38

2.3 Hubungan Antar Variabel .....	43
2.3.1 Pengaruh <i>empathy</i> dan <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan pasien .....	43
2.3.2 Pengaruh <i>empathy</i> terhadap kepuasan pasien .....	44
2.3.3 Pengaruh <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan pasien.....	45
2.4 Kerangka Berpikir.....	46
2.5 Hipotesis Penelitian .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
3.1.1 Tempat Penelitian .....	49
3.1.2 Waktu Penelitian.....	49
3.2 Rancangan Penelitian .....	50
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	50
3.3.1 Populasi .....	50
3.3.2 Sampel.....	50
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	52
3.5 Uji Instrumen .....	53
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat.....	54
3.5.1.1 Definisi Operasional variabel Penelitian.....	54
3.5.1.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	55
3.5.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....	56
3.5.2 Instrumen Variabel Bebas .....	57
3.5.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	57
3.5.2.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	58
3.5.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....	59
3.6 Metode Dan Teknik Analisi Data .....	61
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	61
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	63
3.6.3.1 Uji F (uji pengaruh simultan) .....	63
3.6.3.2 Uji t (uji pengaruh parsial).....	64
3.6.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>



## DAFTAR TABEL

### TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien Tiga Tahun Terakhir di RS Kenak Medika .....	21
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Terikat.....	55
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	55
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel <i>Empathy</i> dan <i>Responsiveness</i> .....	57
Tabel 3. 6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas .....	58
Tabel 3. 7 Hasil Uji Variabel Bebas .....	59
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas .....	60
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Status Pasien.....	66
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	68
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolenieritas .....	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>Glejser</i> .....	71
Tabel 4. 7 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4. 8 Uji F (Simultan).....	73
Tabel 4. 9 Hasil Uji t (Parsial).....	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	75

## DAFTAR GAMBAR

	GAMBAR
Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir .....	47
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

	LAMPIRAN
Lampiran 1. Surat Izin Permohonan Data dan Penelitian .....	98
Lampiran 2. Ulasan Negatif Dari Pasien Rumah Sakit Kenak medika .....	99
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 4 Tabulasi Data Sampel Kecil.....	104
Lampiran 5. Sampel Besar .....	104
Lampiran 6. Hasil Output Perhitungan <i>SPSS for Windows</i> Versi 25.0 .....	108
Lampiran 7. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	114

