

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

Oleh

**Ni Putu Anik Sugiantari, 2217041221**

**Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak *empathy* dan *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal, serta penelitian ini melibatkan pasien beserta penunggunya sebagai subjek, dengan fokus objek pada *empathy*, *responsiveness*, dan kepuasan pelanggan. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung di lokasi penelitian yaitu Rumah Sakit Kenak Medika. Pengambilan sampel yang di terapkan adalah teknik *simple random sampling* dengan menggunakan metode *probability sampling*, di mana 100 responden terpilih berdasarkan perhitungan rumus *Slovin* dengan *margin of error* 10%. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa: (1) secara simultan, *empathy* dan *responsiveness* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Kenak Medika; (2) secara parsial, *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Kenak Medika; serta (3) *responsiveness* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit kenak Medika. Mengacu pada temuan tersebut, disarankan Rumah Sakit Kenak Medika untuk lebih memprioritaskan peningkatan kualitas layanan pada kedua aspek tersebut yaitu *empathy* dan *responsiveness*, terutamanya pada variabel *empathy* yang terbukti paling dominan memengaruhi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kenak Medika. Langkah taktis yang dapat diambil meliputi penyelenggaraan pelatihan bagi seluruh staf medis dan nonmedis guna mengasah keterampilan komunikasi, empati, serta kecepatan tanggap. Evaluasi mutu pelayanan secara berkala dan inovasi layanan yang berkelanjutan juga diperlukan untuk terus memenuhi ekspektasi pasien. Dengan komitmen yang kuat, langkah strategis ini dipastikan mampu meningkatkan kepercayaan publik serta menjamin keberlanjutan operasional rumah sakit ke depannya.

Kata kunci: *empathy*, *responsiveness*, kepuasan pelanggan, dan Rumah Sakit Kenak Medika

***The Influence of Empathy and Responsiveness on  
Consumer Satisfaction  
(A Study at Kenak Medika Hospital)***

By

**Ni Putu Anik Sugiantari, 2217041221**

***Department of Management***

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the impact of empathy and responsiveness on customer satisfaction at Kenak Medika Hospital. The research employs a causal quantitative approach and involves patients and their companions as research subjects, with empathy, responsiveness, and customer satisfaction as the main variables of interest. The study utilizes primary data collected through the direct distribution of questionnaires at Kenak Medika Hospital. The sampling technique applied was simple random sampling using a probability sampling method. A total of 100 respondents were selected based on the Slovin formula with a 10% margin of error. Hypothesis testing was conducted using multiple linear regression analysis. The findings of this study demonstrate that: (1) simultaneously, empathy and responsiveness have a positive and significant effect on customer satisfaction at Kenak Medika Hospital; (2) partially, empathy has a positive and significant effect on customer satisfaction at Kenak Medika Hospital; and (3) responsiveness also has a positive and significant effect on customer satisfaction at Kenak Medika Hospital. Based on these findings, it is recommended that Kenak Medika Hospital place greater emphasis on improving service quality in both aspects, namely empathy and responsiveness, particularly empathy, which was found to be the most dominant factor influencing patient satisfaction. Strategic actions may include organizing training programs for both medical and non-medical staff to enhance communication skills, empathy, and responsiveness. Regular service quality evaluations and continuous service innovations are also necessary to meet patients' expectations consistently. With a strong commitment to these initiatives, the hospital can enhance public trust and ensure its long-term operational sustainability.*

***Keywords:*** *empathy, responsiveness, customer satisfaction, and Kenak Medika Hospital*