



Lampiran 1. Surat Izin permohonan Data dan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.unpkg.ac.id/>

Nomor : 1302/UN48.13.1/DL/2025

Singaraja, 02 Juli 2025

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Wawancara / Data Penelitian*

Kepada Yth. Rumah Sakit Kenak Medika
di
Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Ni Putu Anik Sugiantari
NIM : 2217041221
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : SI Manajemen

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat melakukan wawancara/penelitian di tempat yang Bapak/Tbu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Ni Made Suci
NIP. 196810291993032001

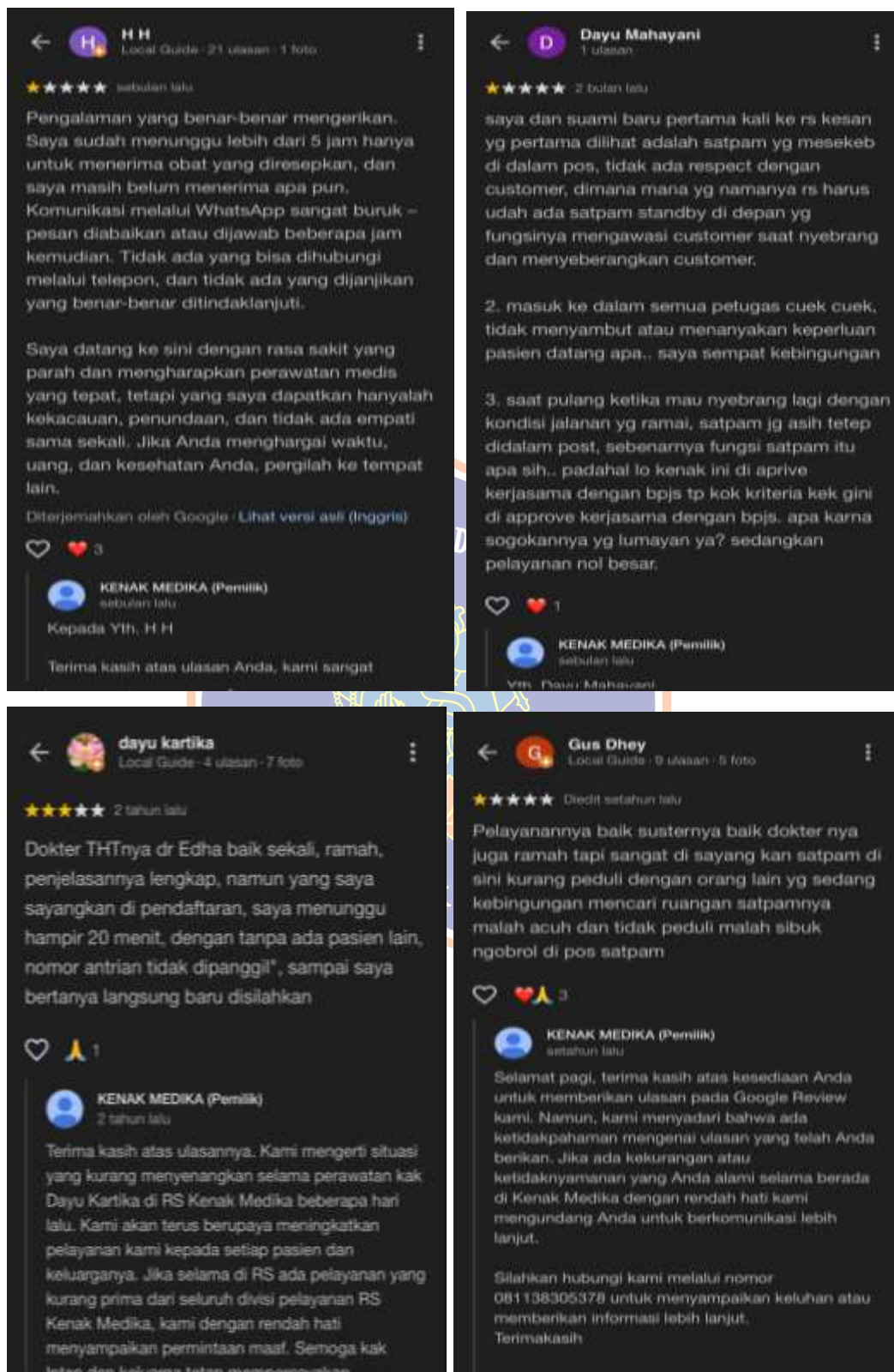


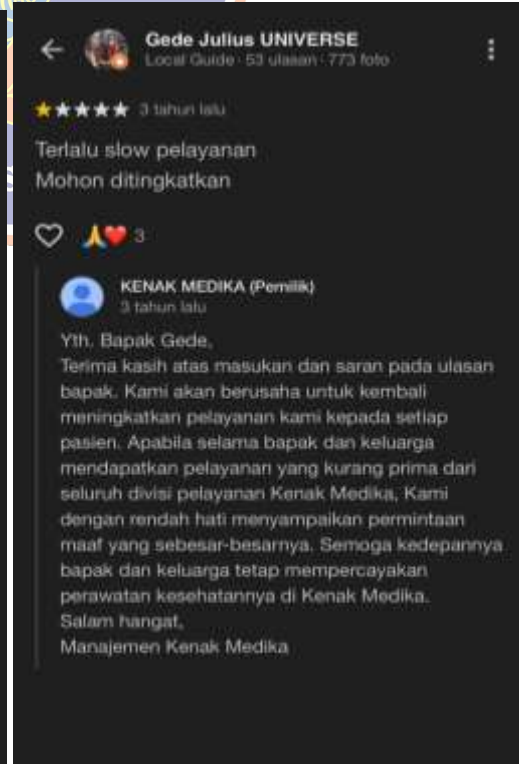
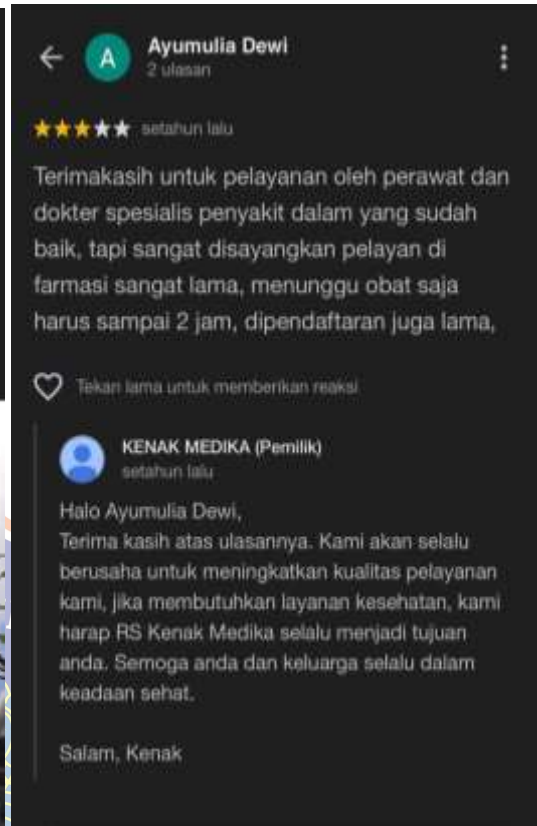
Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini ter tanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 2. Ulasan negatif dari pasien Rumah Sakit Kenak medika





Lampiran 3 Kuesioner Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Jalan Udayana No. 11, Singaraja, Telepon. (0362) 26830
E-mail : jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Perihal : Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan tujuan sebagai syarat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha program studi Manajemen, dengan ini saya Ni Putu Anik Sugiantari bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *Empathy* Dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Kenak Medika)"

Dengan ini, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini sebagai bagian dari pengumpulan data penelitian. Seluruh informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas waktu dan partisipasi yang diberikan, kami mengucapkan terima kasih.

Singaraja, 10 Agustus 2025

Peneliti

Ni Putu Anik Sugiantari

Contact Person: 082146072491

Apakah anda pasien Rumah Sakit Kenak Medika?

Iya Tidak Penunggu

Jika anda menjawab IYA, silahkan melanjutkan mengisi kuesioner,

A. Identitas Responden

Beri tanda centang (√) pada kotak jawaban

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin: Laki – laki Perempuan

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan apa yang ada di lembar pertanyaan kuesioner dengan cara memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 CS : Cukup Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

C. Draf Pertanyaan

Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya merasa pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Kenak Medika sudah sesuai dengan harapan.					
2.	Saya merasa pelayanan di Rumah Sakit Kenak Medika ini sangat memuaskan.					

3.	Saya berencana menjadikan Rumah Sakit Kenak Medika ini sebagai pilihan utama untuk kunjungan berikutnya.					
4.	Saya akan merekomendasikan Rumah Sakit Kenak Medika ini kepada orang lain karena merasa puas dengan pelayanannya.					

Empathy (empati)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa pelayanan rumah sakit Kenak Medika memberikan perhatian secara penuh sesuai dengan kebutuhan saya.					
2	Saya merasa pelayanan di RS Kenak Medika selalu mengutamakan kepentingan saya sebagai pasien dalam memberikan pelayanan.					
3	Saya merasakan pelayanan di RS Kenak Medika selalu memahami kebutuhan saya selama menjalani pengobatan.					
4	Saya merasa jam pelayanan rumah sakit sudah sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pasien.					

Responsiveness (daya tanggap)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa pelayan Rumah Sakit Kenak medika selalu memberikan informasi tepat waktu mengenai kondisi serta pelayanan yang saya terima.					
2	Saya merasa mendapatkan pelayanan dengan cepat dari tenaga medis RS Kenak Medika.					
3	Saya merasa pelayanan RS Kenak Medika selalu bersedia membantu saya ketika saya membutuhkan.					
4	Saya merasa pelayanan RS Kenak Medika selalu siap menanggapi setiap kebutuhan saya dengan cepat.					

Lampiran 4 Tabulasi Data Sampel kecil

<i>Empathy</i>					<i>Responsiveness</i>					Kepuasan Pelanggan				
P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	Total
5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
2	3	4	2	11	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10
2	3	2	2	9	2	2	4	3	11	3	3	1	2	9
1	1	1	1	4	5	5	5	5	20	5	5	4	3	17
1	2	2	1	6	1	2	3	3	9	3	2	1	1	7
4	3	4	4	15	2	2	4	3	11	4	4	5	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	4	19	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16
4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6
2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8
1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18
3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	3	2	2	2	9
3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9
3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8
2	3	2	3	10	1	2	3	2	8	2	2	1	3	8
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14

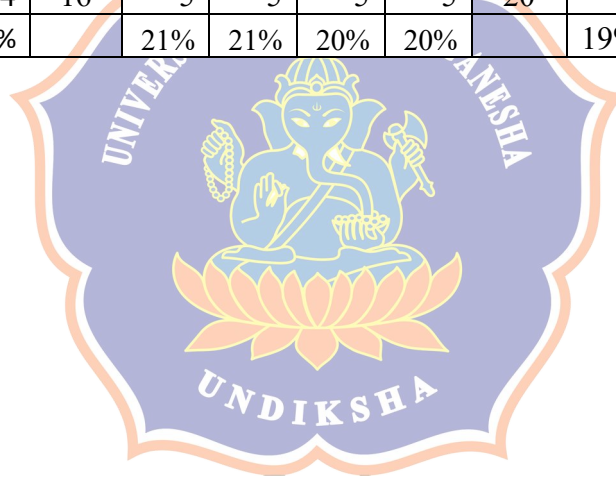
Lampiran 5. Sampel Besar

<i>Empathy</i>					<i>Responsiveness</i>					Kepuasan Pelanggan				
P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	Total
3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13

4	3	5	5	17	5	3	4	4	16	4	5	4	4	17
5	5	5	5	20	2	3	3	2	10	3	5	5	3	16
4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	3	4	15
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14
3	3	3	5	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
5	5	5	4	19	4	4	3	4	15	5	4	5	5	19
4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15
4	4	2	5	15	5	4	5	3	17	4	4	4	4	16
1	1	2	2	6	2	2	2	5	11	3	2	3	3	11
4	3	1	4	12	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14
4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	3	4	15
4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
4	4	3	3	14	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19
3	3	4	3	13	5	5	5	3	18	4	4	4	4	16
4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15
4	3	3	3	13	5	4	4	5	18	3	4	4	3	14
3	3	3	3	12	5	5	3	3	16	3	4	4	3	14
4	4	3	3	14	5	5	3	2	15	4	3	5	4	16
4	4	3	5	16	3	4	5	5	17	4	4	4	4	16
3	4	2	3	12	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14
3	3	3	4	13	3	5	5	3	16	5	4	3	5	17
2	3	1	2	8	1	3	1	1	6	2	3	3	3	11
3	3	3	5	14	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17
4	4	5	4	17	3	5	4	3	15	4	4	4	4	16
4	4	3	5	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	2	4	4	14	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
3	3	4	4	14	3	5	5	3	16	4	4	4	4	16
4	3	3	4	14	5	3	3	5	16	3	3	3	3	12
4	4	3	3	14	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19
4	3	5	5	17	5	3	4	5	17	4	5	4	4	17
4	3	5	4	16	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	3	4	16
4	4	4	3	15	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11
3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	5	3	14
3	3	4	5	15	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17
4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	5	3	4	16

4	3	3	3	13	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15
4	4	3	4	15	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
4	4	3	4	15	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	3	5	17
4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
3	3	4	2	12	3	5	5	3	16	4	4	4	4	16
4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	3	5	4	3	15
3	4	4	4	15	3	5	5	3	16	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13
4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	3	5	4	4	16
4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
4	4	3	3	14	5	5	3	5	18	4	3	5	4	16
4	4	4	4	16	3	4	2	3	12	3	3	4	3	13
4	4	2	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15
4	3	4	4	15	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14
4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	5	4	3	5	17
3	3	4	3	13	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17
3	3	3	4	13	3	5	5	3	16	4	4	4	4	16
4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15
4	4	3	3	14	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
3	3	3	3	12	3	3	5	3	14	3	4	4	3	14
3	3	2	5	13	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	5	5	3	5	18	4	3	3	4	14
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
3	3	3	5	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
3	3	3	2	11	5	4	3	5	17	4	3	4	4	15
4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17
4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14
4	3	3	5	15	4	5	5	3	17	4	4	4	4	16
5	5	5	4	19	4	4	3	5	16	4	4	5	4	17
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
3	3	3	4	13	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16

4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18
3	3	3	3	12	3	3	5	3	14	3	4	4	3	14
5	5	5	4	19	4	4	4	3	15	4	5	5	4	18
3	3	3	4	13	3	3	3	5	14	3	3	5	3	14
4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
5	5	4	4	18	4	4	4	2	14	5	4	3	5	17
4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19
4	4	2	4	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
3	3	2	4	12	5	3	3	5	16	3	3	3	3	12
5	5	5	5	20	2	3	3	2	10	3	4	4	3	14
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	3	3	4	3	13
3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	3	3	4	14	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
19%	19%	18%	19%		21%	21%	20%	20%		19%	19%	20%	19%	



Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Empathy* dan *Responsiveness* Sampel Kecil

Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	4

Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	4

Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian Sampel Besar

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan Pasien (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.356**	.190	.978**	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.059	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.356**	1	.223*	.376**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000		.026	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.190	.223*	1	.175	.535**
	Sig. (2-tailed)	.059	.026		.081	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.978**	.376**	.175	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.081		.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	.863**	.668**	.535**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian Sampel Besar

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	4

Hasil Uji Validitas Variabel *Empathy* dan *Responsiveness* Sampel Besar

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Empathy (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	.734**	.482**	.348**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.734**	1	.474**	.329**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.482**	.474**	1	.378**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.348**	.329**	.378**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Empathy (X1)	Pearson Correlation	.808**	.810**	.788**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

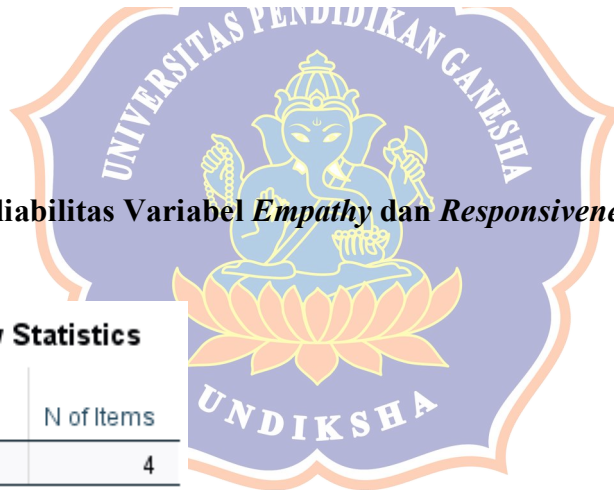
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Responsiveness (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.581**	.526**	.751**	.889**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.581**	1	.620**	.390**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.526**	.620**	1	.421**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.751**	.390**	.421**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Responsiveness (X2)	Pearson Correlation	.889**	.773**	.780**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Empathy* dan *Responsiveness* Sampel Besar *Empathy*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	4

Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	4

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.44852178	
Most Extreme Differences	Absolute	.079	
	Positive	.079	
	Negative	-.057	
Test Statistic		.079	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.121	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.121	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.113
		Upper Bound	.130

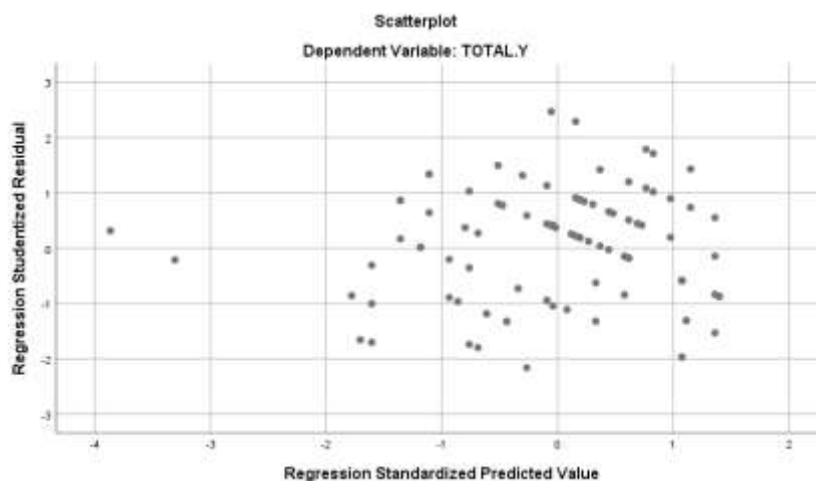
2. Uji Multikoleniaritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1.	(Constant)	.797	.593		1.345	.182						
	Empathy (X1)	.033	.035	.099	.946	.346	.093	.096	.096	.937	1.067	
	Responsiveness (X2)	-.006	.027	-.022	-.208	.836	.003	-.021	-.021	.937	1.067	

a. Dependent Variable: ABS_RES

3. Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.797	.593		1.345	.182					
	Empathy (X1)	.033	.035	.099	.946	.346	.093	.096	.096	.937	1.067
	Responsiveness (X2)	-.006	.027	-.022	-.208	.836	.003	-.021	-.021	.937	1.067

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil Uji Regresi Linier

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.452	1.069		6.033	.000		
	TOTAL.X1	.315	.063	.394	4.988	.000	.937	1.067
	TOTAL.X2	.268	.048	.438	5.555	.000	.937	1.067

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	159.237	2	79.618	37.179	.000 ^b
	Residual	207.723	97	2.141		
	Total	366.960	99			

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL.X2, TOTAL.X1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.659 ^a	.434	.422	1.46338	1.859

a. Predictors: (Constant), TOTAL.X2, TOTAL.X1

b. Dependent Variable: TOTAL.Y

Lampiran 7. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



Lampiran 8. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Ni Putu Anik Sugiantari lahir di Bangli pada tanggal 11 September 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Nyoman Reten dan Ni Ketut Sudiati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Desa Bonyoh, kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli, Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan Dasar Di SD

Negeri Bonyoh dan lulus pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 6 Kintamani dan lulus 2019, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Kintamani jurusan IPS pada tahun 2022, kemudian melanjutkan ke Program Studi S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun ini telah menyelesaikan skripsinya yang berjudul “Pengaruh *Empathy* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika.”

