

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP JASA PELAYANAN MASASE  
DI KLINIK NAKAMURA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga



Oleh:  
Aryani Sari Sundari  
08603141012

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2012**

## **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul “*Persepsi Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Masase Di Klinik Nakamura*“ yang disusun oleh Aryani Sari Sundari, NIM 08603141012 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 01 Juni 2012

Pembimbing,

Yudik Prasetyo. M. Kes  
NIP. 19820815 200501 002

## **PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul “*Persepsi Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Masase di Klinik Nakamura*“ yang disusun oleh Aryani Sari Sundari, NIM 08603141012 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 18 Juni 2012 dan dinyatakan lulus.

## **DEWAN PENGUJI**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Yudik Prasetya, M.Kes	Ketua Penguji	.....	.....
Sulistiyono, M.Pd	Sekertaris Penguji	.....	.....
Sumarjo, M.Kes	Penguji I (Utama)	.....	.....
Ahmad Nasrulloh, M.Or	Penguji II (Pendamping)	.....	.....

Yogyakarta, Juli 2012

Fakultas Ilmu Keolahragaan

Dekan,

Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S.  
NIP 19600824 198601 1 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi di tunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, 01 Juni 2012

Penulis,

Aryani Sari Sundari  
NIM.08603141012

## **MOTTO**

“Sesunguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila engkau telah selesai (dari suasana urusan) tetaplah berkerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada tuhanmu engkau berbagi.”

(QS. Al Insyirah (94) : 6-8)

## **PERSEMBAHAN**

Dipersembahkan untuk:

Ayah dan ibu yang telah memberikan banyak, cinta kasih sayang yang tak terbatas, kakak-kakakku jatmiko mashuri, sigit nugroho, ambar wulandari dan arif ariyanto yang membuat rasa lelah menjadi tak berarti, dan untuk teman-teman yang selalu mendukung saya, memberi semangat dan doa untuk menuju pintu kesuksesan.

## ABSTRAK

### PERSEPSI PASIEN TERHADAP JASA PELAYANAN MASASE DI KLINIK NAKAMURA

Oleh:  
Aryani Sari Sundari  
08603141012

Penelitian ini betujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi penelitian adalah pasien yang memanfaatkan jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *incidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 25 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan presentase.

Hasil penelitian diketahui persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masasae di Klinik Nakamura dalam kategori memuaskan sebesar 72%. Persepsi pasien terhadap bukti langsung dalam kategori memuaskan sebesar 72%. Persepsi pasien terhadap keandalan dalam kategori memuaskan sebesar 64%. Persepsi pasien terhadap empati dalam kategori sangat memuaskan sebesar 52%. Persepsi pasien terhadap daya tanggap dalam kategori memuaskan sebesar 72%. Persepsi pasien terhadap jaminan dalam kategori memuaskan sebesar 76%.

Kata kunci: persepsi, jasa pelayanan, masase

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana olahraga.

Penulisan skripsi ini terselesaikan karena bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih secara tulus kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian serta segala kemudahan yang telah diberikan.
3. Ketua Program Studi Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan kelancaran serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
4. Prof. Drs. Wawan S. Suherman, M.Ed. selaku pembimbing akademik, terima kasih atas segala bimbingan dan bantuan yang diberikan sejak saya berstatus sebagai mahasiswa.
5. Yudik Prasetyo. M. Kes selaku pembimbing skripsi yang penuh kesabaran, kearifan, dan kebijaksanaan telah memberi bimbingan, arahan, dan dorongan
6. Kedua orang tua penulis Ayahanda Badaroji dan Ibunda Sri Lestari yang telah memberikan bimbingan, dorongan, kasih sayang yang berlimpah serta doa.
7. Mahasiswa Program Studi Ikora Angkatan 2008, Sahabat dan teman-teman yang telah banyak membantu atas terselesaikan skripsi ini.
8. Teman Klinik Nakamura yang sudah membantu penelitian dan menyemangati dalam penyusunan penelitian ini.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga amal baik semua pihak yang telah membantu penelitian ini mendapat pahala dari Allah SWT. Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat saya butuhkan agar skripsi ini berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Yogyakarta, 01 Juni 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
SURAT.PERNYATAAN.....	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATAPENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah .....	4
E. Tujuan Penelitian.....	4
F. Manfaat Penelitian.....	4

### BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori .....	6
1. Persepsi .....	6
a. Definisi persepsi .....	6
b. Proses terbentuknya persepsi .....	8
c. Faktor persepsi.....	9
2. Jasa pelayanan masase .....	11
a. Pengertian jasa pelayanan masase .....	11
b. Masase .....	15
c. Nakamura .....	17
B. Penelitian yang Relevan .....	19
C. Kerangka Berfikir .....	20

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain penelitian .....	22
----------------------------	----

B. Definisi operasional variabel penelitian .....	22
C. Populasi dan sampel .....	23
D. Instrumen penelitian .....	23
E. Teknik pengumpulan data .....	26
F. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Subjekdeskripsi lokasi dan subjek penelitian .....	31
1. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	31
2. Deskripsi Subjek Penelitian .....	31
B. Deskripsi Data Penelitian .....	31
C. Hasil Analisis Data Penelitian .....	33
D. Pembahasan .....	42
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	47
B. Implikasi Penelitian .....	47
C. Keterbatasan Penelitian .....	48
D. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	50
<b>LAMPIRAN .....</b>	52

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Kisi-Kisi Penelitian.....	25
Tabel 2. Skor Butir Pertanyaan .....	26
Tabel 3.Kategori Persepsi Pasien Terhadap Jasa Pelayaan .....	30
Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	31
Tabel 5.Persepsi Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Masase .....	34
Tabel 6. Kategorisasi Data Persepsi Terhadap Bukti Langsung.....	36
Tabel 7. Kategorisasi Data Persepsi Terhadap Keandalan .....	37
Tabel 8.Kategorisasi Data Persepsi Terhadap Empati.....	38
Tabel 9.Kategorisasi Data Persepsi Terhadap Daya Tanggap.....	40
Tabel 10.Kategorisasi Data Persepsi Terhadap Jaminan.....	41

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1. Histogram Disrtibusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Masase .....	35
Gambar 2. Histogram Disrtibusi Frekuensi Persepsi Terhadap Bukti langsung	36
Gambar 3. Histogram Disrtibusi Frekuensi Persepsi Terhadap Keandalan .....	38
Gambar 4. Histogram Disrtibusi Frekuensi Persepsi Terhadap Empati.....	39
Gambar 5. Histogram Disrtibusi Frekuensi Persepsi Terhadap Daya Tanggap.	40
Gambar 6. Histogram Disrtibusi Frekuensi Persepsi Terhadap Jaminan. ....	42

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan terapi alternatif sekarang ini banyak digemari oleh beberapa kalangan masyarakat dari kalangan bawah sampai kalangan atas khususnya masase. Para ahli telah mengembangkan pijat atau masase, dari masase yang tradisional sampai yang modern. Masase ininmerupakan salah satu peluang usaha yang cukup menjanjikan, peluang tersebut banyak sekali di manfaatkan oleh para pelaku usaha untuk memperoleh penghasilan dari usaha layanan jasa usaha ini banyak sekali di jumpai di kota-kota besar dan juga perdesaan.

Klinik Nakamura adalah salah satu perusahaan jasa pelayanan masase yang ada di Yogyakarta. Program pelayanan yang ditawarkan adalah terapi seluruh tubuh, *Mixed treatment*, kiropraksi jepang, kiropraksi leher dan pundak, akupresur wajah, refleksi kaki jepang, akupresur tangan, akupresur anak, terapi *ear candle*, dan terapi pelangsing perut. Tugas pelayanan ini tidak mudah karena di dalam proses pelayanan ada berbagai macam persoalan yang akan dihadapi.

Masyarakat yang sudah mempunyai ketrampilan pijat seperti ini dapat bermanfaat untuk menunjang profesi maupun pengabdian kepada masyarakat. Keterampilan masase tersebut sudah menjadi kebutuhan masyarakat dengan bukti banyak masyarakat yang mengalami kelelahan maupun cedera mempergunakan massase sebagai salah satu pengobatan altenatif, seperti

yang diungkapkan oleh, Bambang Priyonoadi (2008: 02), masase yaitu suatu seni gerak tangan yang bertujuan untuk mendapatkan kesenangan dan kesehatan jasmani.

Masase termasuk jasa pelayanan yang khusus melayani kebutuhan kesehatan dengan kualitas pelayanan yang profesional yaitu penanganan oleh tenaga ahli dalam bidang masase. Seperti yang diungkapkan oleh parasuraman dalam Zeithaml dan Berry (1990), yang dikutip oleh Ratminto & Atik (2010: 175) mengidentifikasi lima indikator penyusun jasa pelayanan yaitu : *tangibles* (bukti fisik) adalah penampilan dari jasa yang dapat dilihat oleh pelanggan; *reliability* (kendalan) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya; *responsiveness* (daya tanggap) adalah keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; *assurance* (jaminan) adalah jaminan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; *empathy* adalah perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Permasalahan yang terjadi dan dihadapi oleh pengusaha dibidang masase sekarang ini adalah sifat pasien yang memiliki kepekaan dalam pilihan dan sangat peka terhadap setiap kesalahan pelayanan yang diberikan oleh klinik tersebut. Kejadian ini timbul karena setiap pasien mempunyai kebutuhan dan berharap kebutuhan tersebut dapat dipenuhi sesuai dengan keinginannya.

Selama melakukan observasi di Klinik Nakamura Ambarukmo Plaza LG A 33-Yogyakarta, penulis melihat ada pasien baru yang melakukan masase merasa nyaman kemudian menjadi pasien tetap dan ada juga yang pasien baru yang melakukan masase setelah itu tidak muncul lagi. Hal ini disebabkan karena jasa pelayanan masase, tersebut ada yang cocok atau tidak cocok ataukah ada penyebab lain.

Klinik Nakamura menerapkan manajemen jasa pelayanan dalam pengelolaanya, baik itu pengelolaan dalam hal pemasaran maupun operasionalnya. Meskipun dalam pelayanan sudah sesuai dengan standarisasi, akan tapi hal ini belum tentu sama seperti yang dinilai oleh pasien Klinik Nakamura. Karena pasien adalah orang yang dapat menilai langsung jasa pelayanan yang telah diberikan oleh Klinik Nakamura. Oleh karena itu untuk mengetahui penilaian persepsi para pasien di Klinik Nakamura, terhadap jasa pelayanan masase. Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang Persepsi Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Masase di Nakamura.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Pengusaha masase bersaing untuk mencari konsumen.
2. Kepkaan sifat pasien dalam merespon pelayanan yang diberikan oleh Klinik Nakamura.
3. Beberapa pasien setelah dimasase tidak muncul lagi untuk terapi masase di Klinik Nakamura.

4. Belum diketahuinya persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti ini dibatasi pada masalah persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura.

### **D. Rumusan Masalah**

Atas dasar mengacu pada pembatasan masalah, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Seberapa besar persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura.

### **F. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan keilmuan dan peningkatkan proses belajar mengajar, khususnya dalam mengembangkan pembelajaran masase, menambah pengetahuan pembaca, dapat digunakan untuk bahan penelitian yang lebih baik dan secara teoritis penelitian ini mendukung teori yang sudah ada.

#### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan jasa Klinik Nakamura, peneliti dan pasien. Manfaat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

a. Manfaat bagi perusahaan.

Memberikan sumbangan pemikiran bagi Klinik Nakamura berupa pengetahuan dan informasi tentang gambaran yang sesuai atas pelayanan jasanya berdasarkan pasien terhadap jasa pelayanan.

b. Manfaat bagi penulis

Memperluas dan mengembangkan wawasan atau pengetahuan serta menerapkan teori yang diperoleh dari bangku kuliah ke dalam praktik yang sesungguhnya.

c. Manfaat bagi pasien

Menambah pengetahuan tentang jasa pelayanan yang efektif.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Persepsi**

###### **a. Definisi Persepsi**

Istilah persepsi sering disamakan dengan tanggapan atau pandangan, karena di dalam persepsi subyek menerima dan menganalisis informasi tentang berbagai hal yang terdapat di dalam dan sekitar obyek. Banyak ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang kata persepsi ini. Namun pada persepsinya mengandung makna yang sama. Misalnya dalam kamus psikologis, persepsi diartikan sebagai proses pengamatan seseorang terhadap sesuatu di lingkungan dengan menggunakan indera-indera yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar terhadap segala sesuatu yang ada di lingkungannya itu (Dali Gulo, 1982: 76).

Menurut Dakir (1993: 4), menyatakan bahwa persepsi seseorang dapat muncul jika terjadi seleksi terhadap stimulasi yang datang dari luar yaitu melalui indera, kemudian orang tersebut menginterpretasi atau mengorganisasikan informasi tersebut sehingga muncul arti bagi orang tersebut, dan akhirnya timbul reaksi yaitu tingkah laku akibat interpretasi. Menurut Pasaribu (1984: 18), persepsi merupakan suatu proses individu mengenai obyek-obyek dan faktor-faktor yang obyektif dengan alat indera.

Atkinson (1991: 276) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses dimana menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan. Bimo Wagianto (2004: 87) mengemukakan bahwa persepsi seseorang merupakan proses aktif yang memegang peranan, bukan hanya stimulus yang mengenainya, motivasi serta sikapnya yang relevan dalam menanggapi stimulus, jadi persepsi merupakan proses psikologis dan hasil dari penginderaan serta tertarik dari kesadaran, sehingga membentuk proses berfikir.

Menurut Samsunuwyanti (2009: 108) persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap individu dalam memahami informasi yang datang dari lingkungan melalui inderanya. Pada dasarnya persepsi menyangkut hubungan manusia dan lingkungannya, bagaimana manusia menginterpretasikan stimulus yang ada di lingkungannya. Setelah individu menginderaikan objek di lingkungan, kemudian memproses hasil penginderaanya itu, sehingga timbulah makna tentang objek itu pada dirinya yang dinamakan persepsi.

Menurut Dekdipbud (1990): 759) disebutkan bahwa persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan, atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Menurut Bimo Wigianto (1997: 53) persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya, stimulus yang diindera itu oleh individu diorganisasikan

kemudian diinterpretasikan sehingga individu mengerti tentang apa yang diindera itu. Irwanto (1997: 96-97), menyatakan bahwa persepsi tidak hanya proses penginderaan saja tetapi juga terdapat proses pengorganisasian dan penilaian yang bersifat psikologis.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa persepsi tidak lain adalah suatu proses dimana seseorang mengidentifikasi, mengingat, dan menafsirkan segala sesuatu yang ditangkap dan diperoleh secara sadar. Dengan demikian dapat memberikan interpretasi atau pandangan dan selanjutnya memberikan kesimpulan terhadap sesuatu tersebut.

### **b. Proses Terbentuknya Persepsi**

Adapun proses terbentuknya persepsi seseorang menurut Miftah Thoha (2003: 145-146) didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

1) Stimulus atau rangsangan

Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada sesuatu stimulus atau rangsangan yang hadir di lingkungannya.

2) Registrasi

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang tampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan saraf seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya.

### 3) Interpretasi

Merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses ini bergantung pada cara pendalamanya, motivasi dan kepribadian seseorang.

### 4) Umpaman balik (*feed back*)

Setelah melalui proses interpretasi, informasi yang sudah diterima dipersepsikan oleh seseorang dalam bentuk umpan balik terhadap stimulus.

## c. Faktor Persepsi

Rochman Natawidjaja (1979: 18) menyatakan bahwa setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap suatu obyek. Interpretasi tiap orang tidak sama, sebab hal ini tergantung dari kemampuan dan pengalaman. Bimo Wigianto (1997: 54) menyatakan, agar individu dapat menyadari dan dapat mengadakan persepsi, maka diharuskan adanya beberapa faktor yang perlu dipenuhi, yaitu:

### 1) Adanya obyek yang dipersepsikan

Obyek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptör. Stimulus bisa datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga bisa datang dari dalam individu yang bersangkutan yang langsung mengenai saraf penerima yang bekerja sebagai reseptör.

### 2) Adanya alat indera reseptör

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus.

Stimulus yang diterima oleh reseptor akan dibawa ke pusat susunan saraf yaitu otak yang kemudian akan diproses dan dikoordinasikan.

3) Adanya perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian. Perhatian merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi yang merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sekumpulan obyek.

Irwanto (1997: 90-92) menyatakan, bahwa kemampuan persepsi untuk setiap orang berbeda-beda, maka suatu obyek yang sama dapat dipersepsikan berbeda-beda oleh orang yang satu dengan yang lain. Perbedaan itu karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, berikut faktor-faktor yang membedakan persepsi setiap orang:

- 1) Perhatian yang selektif, yaitu tidak semua rangsangan harus ditanggapi tetapi individu cukup memusatkan perhatian pada rangsangan-rangsangan tertentu.
- 2) Ciri-ciri rangsang, artinya intensitas rangsang yang paling kuat, paling besar dan rangsang yang bergerak atau dinamis menarik perhatian untuk diamati.
- 3) Nilai kebutuhan individu, yaitu persepsi antar individu tidak sama tergantung pada nilai-nilai hidup yang dianut serta kebutuhannya.

- 4) Pengalaman terdahulu, yaitu pengalaman-pengalaman sebelumnya yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang mempersepsikan dunianya sekarang.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi setiap orang akan berbeda-beda walaupun dengan obyek yang sama. Dengan demikian, persepsi adalah pandangan seseorang yang berbeda terhadap suatu obyek karena dipengaruhi oleh perhatian yang selektif, ciri-ciri rangsang, nilai-nilai individu dan pengalaman terdahulu.

## **2. Jasa Pelayanan Massase**

### **a. Pengertian Jasa Pelayanan**

Jasa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang seperti yang diungkapkan dalam kamus besar bahasa Indonesia. Robert D. Reid (1989) yang dikutip oleh Admin (2009: 29), memberikan penjelasan mengenai jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud, tidak seperti produk yang berwujud. Jasa bukan barang fisik, tetapi sesuatu yang menghadirkan kegiatan atau perbuatan. Kehadirannya ini umumnya dilakukan atas dasar personal sering berhadap-hadapan langsung antara individu. Christian Gonroos (1990) yang dikutip oleh Admin (2009: 27), mencoba memadukan pengertian jasa sebagai aktivitas dari suatu hakikat yang tidak berwujud yang berinteraksi antara konsumen dan pemberi jasa dan sumber

daya fisik atau barang dan sistem yang memberikan jasa, yang memberikan solusi bagi masalah-masalah konsumen.

Masase termasuk jasa pelayanan yang khusus melayani kebutuhan kesehatan dengan pelayanan profesional yaitu penanganan oleh tenaga ahli dalam bidang masase. Sehingga menimbulkan kepuasan pada orang yang merasakan pelayanan tersebut. Seperti pendapat yang telah dikemukakan oleh Endar Sugiarto (2002: 7) pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan pos jaga. Pelayanan yang berbasis pada orang yang dibedakan menurut kecakapannya:

a) Pelayanan amatir

Pelayanan amatir dilakukan oleh tenaga yang belum memiliki keterampilan tertentu atau belum terlatih (*non skill*), misalnya: pengetik komputer dan operator telepon tertentu yang belum mengikuti kursus, latihan atau sudah mengikuti latihan tetapi belum terampil.

b) Pelayanan professional

Pelayanan professional adalah kemampuan menanggapi kebutuhan, menyelesaikan tugas, keluhan masalah dengan kualitas *excelence*. Pelayanan professional seseorang atau lebih lembaga tertentu, mendapat pengakuan dari pelanggan (masyarakat) dan legalitas atau izin dari intansi tertentu, misalnya: pelayanan kesehatan manusia dilayani oleh paramedis, dokter (dokter umum, spesialis, ahli rontgen dan ahli gizi).

Proses pengolahan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan peralatan, sehingga masukan atau inputs dapat diolah menjadi keluaran atau outputs yang berupa barang atau jasa, yang pada akhirnya dapat dijual kepada pelanggan, untuk memungkinkan organisasi memperoleh hasil keuntungan yang diharapkan (Manahan, 2004: 3). Hal tersebut menerangkan bahwa dengan adanya pengelolaan usaha jasa yang sesuai dengan permintaan masyarakat maka akan menarik lebih banyak pelanggan.

Berbeda dengan pendapat Gonroons (1990) yang dikutip oleh Ratminto dan Atik (2010: 2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan / pelanggan.

Seperti yang telah diketahui, massase merupakan usaha dalam bidang jasa pelayanan, produk yang ditawarkan adalah keahlian dan keterampilan seseorang dalam bidang masase. Pemasaran, produk mempunyai arti yang luas, yaitu suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasa disebut barang (*goods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa (*service*). Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Armstrong (1993) yang dikutip oleh Admin (2009: 494), jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada

pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dari penelitian Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990), yang dikutip oleh Ratminto & Atik (2010: 175) berhasil mengidentifikasi lima indikator penyusun jasa pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), berhubungan dengan daya tarik fasilitas fisik, gedung, peralatan, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan pegawai atau karyawan.
- 2) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan unit untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali didirikan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) Daya tanggap (*responssiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kerelaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5) Empati (*empathy*), berarti unit mampu memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kemudahan akses untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (telepon, surat, email, dan fax).

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan, pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang / jasa.

### **b. Masase**

Masase berasal dari kata Arab “*mash*” yang berarti “memijat atau melulut”. Selanjutnya masase disebut pula sebagai ilmu pijat atau ilmu lulut. Menurut Tjipto sweroso (1983: 3), masase adalah suatu seni gerak tangan yang bertujuan untuk mendapatkan kesenangan dan memelihara kesehatan jasmani. Gerak mekanis ini akan menimbulkan rasa tenang dan nyaman bagi penerimanya. *Massage* sendiri tidak ada yang tahu secara pasti siapa yang pertama kali memperkenalkannya. Hampir setiap kebudayaan terdapat aktivitas semacam memijat. Praktik *massage* pertama kali tercatat telah

tersebar dan berkembang di Cina, India, Mesir, sampai menjadi kebudayaan yang tinggi.

Para dokter Yunani pertama kali menggunakan *massage* bagi persiapan fisik olahragawan dan untuk melawan kelelahan setelah mengadakan latihan-latihan fisik yang berat. Herodicus, seorang doker ternama dan pesenam Yunani menceritakan tentang pengaruh *massage* untuk tujuan kesehatan dan keseimbangan jiwa raga.

Perkembangan *massage* juga terjadi dengan pesat di negara-negara Eropa seperti Swedia, Inggris, Perancis, Belanda, dan Jerman. Negara-negara Eropa menggunakan *massage* untuk perawatan orang sakit dan cedera, Pesenam dan olahragawan, serta untuk mengembalikan kebugaran dan melawan kelelahan yang diakibatkan oleh latihan fisik (Bambang Priyonoadi, 2008: 2).

*Massage* mulai mendapat bentuknya yang baru. *Massage* mulai melibatkan ilmu-ilmu tentang tubuh manusia sebagai dasar pembentukan manipulasinya. Di samping itu, para ahli kesehatan mulai menciptakan manipulasi *massage* yang digunakan secara lebih khusus dengan tujuan mendapatkan pengaruh yang lebih tepat dan hasil yang maksimal. Pada perkembangan selanjutnya, para ahli kesehatan melahirkan *massage-massage* khusus.

Masase adalah salah satu manipulasi sederhana yang pertama-tama dilakukan oleh manusia sejak 3000 SM. Gerakan masase pertama kali

dilakukan dengan meletakkan tangan secara halus pada daerah sakit atau mengelus-elusnya sebagai suatu gerakan spontan yang menghasilkan efek yang baik (Depdikbud, 1980 : 4).

### **c. Nakamura**

Klinik Nakamura adalah salah satu perusahaan jasa pelayanan masase yang ada di Yogyakarta. Nakamura sendiri berasal dari nama orang yaitu bernama Nakamura. Di mana Nakamura ini adalah orang yang memberikan ilmu tentang terapi ke pada orang cina yang bernama Gusming Ing. Orang cina tersebut menjadi warga negara Indonesia kemudian merintis usaha masase di solo. Saat ini usaha tersebut sudah berkembang pesat diseluruh Indonesia, yaitu antara Jakarta, Bekasi, Depok, Tasikmalaya, Batam, Balikpapan, Banjarmasin, Palu, Makasar, Ambon, Surabaya, Sidarjo, Malang, Kediri, Jember, Semarang, Salatiga, Pekanbaru, Magelang, Solo, Sragen, Klaten dan Yogyakarta.

Klinik Nakamura di Yogyakarta ini memiliki 3 cabang diantaranya di Ruko pandega permai No.2 Kentungan Mlati Sleman, Galeria mall lantai 3 No. 12 B-Yogyakarta dan Ambarukmo Plaza LG A 33-Yogyakarta. Peneliti meneliti di Klinik Nakamura Ambarukmo Plaza LG A 33-Yogyakarta Jl. Laksda Adisucipto Yogyakarta, Km 6. Di klinik Nakamura ini jam pelayanannya buka pukul 10.00-21.00 WIB. Klinik Nakamura memiliki fasilitas antara lain ruang ber-AC, ruang tunggu, ruang masase VIP dan exsekutip, serta pelayanan kesehatan yang dilayani oleh tenaga kesehatan

yang professional, harga sangat terjangkau, dan letak klinik Nakamura yang strategis.

Klinik Nakamura menawarkan pelayanan yang dapat mengurangi keluhan gangguan kesehatan yang sering dialami pasien dengan masase, diantaranya adalah:

1. Terapi seluruh tubuh (120 menit) yaitu seluruh bagian tubuh anda akan diterapi dengan gabungan terapi zona, akrupresur, seitai jepang, akrupresur wajah akan membuat mencapai rileksasi yang mendalam sehingga terjadi perbaikan sel-sel tubuh yang rusak, organ dalam dan otot.
2. *Mixed treatment* (90 menit) yaitu terapi gabungan meliputi terapi zona, akrupresur tangan dan seitai yang dipadukan sehingga menyehatkan dan membuat rileks tubuh.
3. Seitai jepang (60 menit) yaitu terapi difokuskan daerah sekitar tulang punggung, pundak, tangan dan kaki dengan tekanan lembut menggunakan tanggan.
4. Kiropraksi leher dan pundak (30 menit) yaitu terapi dilakukan untuk menghilangkan ketegangan otot leher dan pundak.
5. Akupresur wajah (60 menit) yaitu penekanan dengan tangani dilakukan secara hati-hati dan lembut di wajah untuk menyegarkan kulit dan meremajakan aura wajah.

6. Terapi zona (60 menit) terapi ini dilakukan dengan penekanan pada sekitar telapak kaki untuk meningkatkan kesehatan organ dalam seperti lever, ginjal, lambung.
7. Akupresur tangan (30 menit) terapi dilakukan pada 6 titik meridian di tangan seperti usus besar, usus kecil, *triple heaters*, paru-paru, selaput jantung dan jantung.
8. Akupresur anak (60 menit) sangat cocok untuk anak usia 3-10 tahun supaya meningkatkan konsentrasi, daya ingat, kemampuan belajar, dan menstabilkan nafsu makan.
9. Terapi *ear candle* (20 menit) terapi alami dan tradisional ini menggunakan lilin kusus yang diselipan ketelinga untuk membersihkan telinga dan kotoran.
10. Terapi pelangsing perut (60 menit) yaitu pembakar lemak cepat dengan teknik terapi akrupresur dan seitai untuk membuat perut mengecil secara alami dan aman, diadakan pengukuran sebelum dan sesudah terapi.

## **B. Penelitian Yang Relevan**

Penelitian yang relevan diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian Kualitas Pelayanan Club arena Fitness Centre Hotel Melia Purosani Yogyakarta (Ndharu Lelono: 2008). Sampel yang digunakan sebanyak 20 member, teknik pengambilan data *incidental sampling* menggunakan metode survai dan menggunakan angket yang menunjukkan :

- a. Tangibles/ bukti langsung dengan pencapaian 66,98 % dengan kategori memuaskan.
- b. Reliability/ keandalan dengan pencapaian 70,98 % dengan kategori memuaskan.
- c. Emphaty/ empati dengan pencapaian 71,98 % dengan kategori memuaskan.
- d. Responsivennes/ daya tanggap dengan pencapaian 67,25 % dengan kategori memuaskan.
- e. Assurance/ jaminan dengan pencapaian 71,79 % dengan kategori memuaskan.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa secara keseluruhan 69,52 %, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori memuaskan.

2. Puspita haryanto 2007 (036114028) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di *Sprot Massage* Sarase Yogyakarta. Menggunakan metode survai teknik pengumpulan data menggunakan angket, instrumen angket yang diuji cobakan 20 pasien, uji coba menghasilkan 7 butir yang gugur dan 33 butir yang valit diperoleh reabilitas 0.845. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Secara keseluruhan, kepuasan pasien di *Sprot Massage* Sarase Yogyakarta masuk katagor, memuaskan 56.667%, sangat memuaskan 43,333%,tidak memuaskan 0%, sangat tidak memuaskan 0%.

### C. Kerangka Berpikir

Klinik Nakamura merupakan salah satu pelayanan terapi yang ada di Yogyakarta. Dalam persaingan yang semakin ketat diantara masase saat ini, maka pelayanan pelanggan menjadi prioritas utama. Persepsi adalah suatu proses dimana seseorang mengidentifikasi, mengingat, dan menafsirkan segala sesuatu yang ditangkap dan diperoleh secara sadar. Dengan demikian dapat memberikan interpretasi atau pandangan dan selanjutnya memberikan kesimpulan terhadap sesuatu tersebut. Jasa pelayanan merupakan tingkat keungulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada konsumen, terhadap lima kriteria penentu persepsi pasien terhadap jasa pelayanan di Klinik Nakamura yaitu *tangibles* (bukti fisik) adalah penampilan dari jasa yang dapat dilihat oleh pelanggan; *reliability* (kendalan) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya; *responsiveness* (daya tanggap) adalah keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; *assurance* (jaminan) adalah jaminan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; *empathy* adalah perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Setelah memberikan penilaian jasa pelayanan dengan menggunakan jasa tersebut atau beralih pada jasa yang lain. Memuaskan pelanggan atau konsumen

adalah pertahanan paling baik melawan pesaing-pesaing yang lainnya. Para pelangan akan lebih setia menjadi pasien di Nakamura tersebut daripada perpindah ketempat terapi lain dikarenakan pelayananan atau produk yang ditawarkan lebih bagus dan memadai. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Pengukuran kepuasan pelangan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

## **BAB III** **METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 36) penelitian deskriptif tidak untuk menguji hipotesis tertentu, namun hanya menggambarkan apa adanya mengenai sesuatu variabel, gejala, atau keadaan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan metode yang digunakan adalah survei dengan teknik pengambilan data menggunakan angket.

### **B. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Persepsi pasien terhadap jasa pelayanan massase adalah kecenderungan pasien untuk mengidentifikasi, mengingat, dan menafsirkan segala sesuatu yang di tangkap dan di peroleh secara sadar untuk mengetahui pelayanan massase serta kecenderungan ingin menggunakan pelayanan yang telah disediakan oleh klinik Nakamura. Persepsi sendiri dapat diartikan persepsi merupakan suatu proses individu mengenai obyek-obyek dan faktor-faktor yang obyektif dengan alat indera. pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Masase adalah suatu seni gerak tangan yang bertujuan untuk mendapatkan kesenangan dan memelihara kesehatan jasmani

Untuk mengukur jasa pelayan menggunakan beberapa faktor diantaranya faktor *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kendalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy*.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### a. Populasi

Menurut Suharsimi (1996:115) "Populasi adalah keseluruhan yang menjadi subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di Klinik Nakamura terhadap jasa pelayanan masase.

#### b. Sampel

Menurut Suharsimi (1996:117) "Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti".

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *incidental sampling*. Menurut Sugiono (2007: 124) *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel yang digunakan 25 orang dilakukan pada tanggal 1 februari 2012.

### **D. Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiono (1997: 84) bahwa: "Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati". Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (1996:136): "Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengungkap dan mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah".

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan angket sebagai alat pengambilan data. Menurut Sutrisno Hadi (1991: 7-9) dalam menyusun butir-butir pertanyaan ada 3 langkah pokok yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Langkah pertama adalah mendefinisikan konstrak, merupakan suatu tahapan yang bertujuan untuk memberikan batasan arti dari konstrak yang akan diteliti, dengan demikian nantinya tidak akan terjadi penyimpangan terhadap tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian. Konstrak dalam penelitian ini adalah Persepsi Pasien Terhadap Jasa Pelayanan *Massage*.
- 2) Langkah kedua yaitu menentukan faktor-faktor dan indikator, dari variable diatas dijabarkan menjadi faktor-faktor yang dapat diukur. Faktor-faktor dalam penelitian ini adalah *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*. Selanjutnya faktor tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun instrument.
- 3) Langkah ketiga yaitu menyusun butir-butir pertanyaan dengan mengacu pada faktor-faktor yang berpengaruh pada penelitian.

Untuk menyusun butir-butir pertanyaan, maka faktor-faktor tersebut harus dijabarkan menjadi kisi-kisi instrumen penelitian. Petunjuk-petunjuk dalam menyusun item angket menurut Sutrisno Hadi (1991: 165) adalah sebagai berikut:

- a) Gunakan kata-kata yang tidak rangkap
- b) Susun kalimat yang sederhana dan jelas
- c) Hindari pemasukan kata-kata yang tidak ada gunanya
- d) Hindari pemasukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak perlu
- e) Perhatikan item yang dimasukkan harus diterapkan pada situasi dari kacamata responden
- f) Jangan memberikan pertanyaan yang mengancam
- g) Hindari *leading question* (pertanyaan mengarahkan jawaban responden)
- h) Ikutlah *logical sequence* yaitu berawal dari masalah yang bersifat umum menuju ke hal-hal yang khusus
- i) Berikan kemudahan-kemudahan kepada responden dalam menjawab pertanyaan serta mengembalikan angket tersebut
- j) Usahakan supaya angket tidak terlalu tebal atau panjang, oleh karenanya gunakan kalimat-kalimat yang singkat dan mudah dimengerti

k) Susunlah pertanyaan-pertanyaan sedemikian mungkin sehingga dapat dijawab dengan hanya memberi tanda silang atau tanda chek lainnya.

Untuk proses penyusunan angket penelitian, penulis menggunakan

acuan berupa kisi-kisi angket penelitian disajikan dalam tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Kisi-kisi Penelitian**

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
Persepsi Pasien terhadap Jasa Pelayanan Masase di Klinik Nakamura	Bukti langsung	-Alat dan fasilitas -Hasil yang dirasakan -Penampilan karyawan.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 8 9, 10	7 1 2
	Keandalan	- keajegan atau ketepatan waktu - kinerja dan profesionalisme karyawan atau staf	11, 12, 13 14,15	3 2
	Empati	- Kemudahan dari layanan administrasi - Perhatian dari masseur	16, 17, 18, 19, 20 21, 22, 23	5 3
	Daya tanggap	- Respons terhadap masukan dan kesulitan pasien - kejelasan penyampain jasa	24, 25 26, 27, 28	2 3
	Jaminan	- Jaminan keamanan dan keselamatan - Jaminan masseur yang berkualitas	29, 30, 31 32, 33	3 2
<b>TOTAL</b>				33

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket. Teknik angket ini digunakan untuk mengetahui seperti apa atau bagaimana persepsi pasien Klinik Nakamura. Agar tiap-tiap butir pernyataan dalam angket bisa menghasilkan data, diberikan skor terhadap tiap-tiap jawaban adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Skor Butir Pernyataan**

Alternatif jawaban	Kode	Skor
Sangat memuaskan	SM	4
Memuaskan	M	3
Tidak memuaskan	TM	2
Sangat tidak memuaskan	STM	1

Angket yang digunakan untuk menjaring data adalah angket buatan sendiri, sehingga harus diuji cobakan. Tujuan utama yang ingin dicapai melalui uji coba ini adalah untuk mengetahui kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) butir-butir pernyataan yang terdapat dalam instrumen. Uji coba angket dilakukan pada pasien Klinik Nakamura di Klinik Nakamura sejumlah 20 orang dengan menjawab 33 butir pernyataan yang tersedia pada angket uji coba penelitian tidak ada yang gugur. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 februari sampai 29 maret. Berikut keterangan dari analisis kesahihan (validitas) dan analisis keandalan (reliabilitas):

a. Analisis Kesahihan (Validitas)

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 1) suatu instrumen dikatakan sahif apabila instrument tersebut mampu mengukur apa yang hendak diukur. Analisis kesahihan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *product moment*, yaitu dengan mengkorelasikan butir-butir pernyataan dengan seluruh butir, hasilnya kemudian dikorelasikan menjadi kolerasi bagian total (Sutrisno Hadi, 1991:1). Pengujian kesahihan instrumen ini menggunakan program analisis kesahihan butir edisi Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih tahun 2005 dengan menggunakan SPS 2005-BL. Berikut rumus *product moment* untuk mengetahui validitas instrument dari Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien kolerasi antara x dan y

$N$  = Cacah subjek uji coba

$\sum x$  = Jumlah X (skor butir)

$\sum x^2$  = Jumlah  $X^2$

$\sum y$  = Jumlah Y (skor faktor)

$\sum y^2$  = Jumlah  $Y^2$

$\sum xy$  = Jumlah hasil dari X kali Y

Langkah selanjutnya dari kolerasi *Product moment* menjadi kolerasi bagian total (rbt), adapun rumus rbt adalah:

$$rbt = \frac{(S_{by})(S_{by}) - (S_{bx})}{\sqrt{(S_{bx^2}) + (S_{by^2}) - (r_{xy})(S_{bx})(S_{by})}}$$

Keterangan:

$r_{bt}$  = Koefisien kolerasi bagian total  
 $r_{xy}$  = Koefisien kolerasi product moment  
 $s_{by}$  = Simpang baku skor faktor  
 $s_{bx}$  = Simpang baku skor butir

Hasil uji validitas yang dilakukan menunjukan bahwa seluruh butir pernyataan yang diisi oleh 20 responden dinyatakan valid dari 33 butir pernyataan semuanya dinyatakan sahih. Pengujian validitas ini menggunakan bantuan computer SPS dengan taraf signifikan sebesar 5%, dalam uji kesahihan butir pernyataan. Jika  $P < 0,05$  berarti butir tersebut sahih dengan  $r_{bt}$  diatas 0,444 jadi dari 33 butir semua dikatakan sahih (memenuhi sarat untuk pengambilan data).

b. Analisis Keandalan (Reliabilitas)

Uji keandalan digunakan mengetahui apakah alat ukur tersebut mempunyai kemampuan untuk tanpa kesalahan dan hasilnya tetap konsisten (sama) (Soehardi Sigit, 1999: 94).

Untuk uji reliabilitas peneliti menggunakan rumus Alpha Cronbach (Sutrisno Hadi, 1991: 56)

$$R_{tt} = \frac{M}{M - 1} \frac{(V_t - V_x)}{V_t} = \frac{M}{M - 1} \frac{(1 - V_x)}{V_t}$$

Keterangan:

Rtt : Reliabilitas yang dicari.

Vx : Variansi butir-butir.

Vt : Variansi total (factor).

M : Jumlah butir pernyataan.

Hasil uji reliabilitas instrument persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura menggunakan dua alternative yang di klasifikasikan dengan skor 1 dan 0 menggunakan teknik Kuder Richardson (KR-20) dengan bantuan program SPS versi 2005-BL dari Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih. Berdasarkan perhitungan reliabilitas diperoleh koefisien kr-20 (rtt) sebesar 0,970 dengan peluang kesalahan (P) 0,000 disimpulkan bahwa instrument ini handal. Berdasarkan r tabel dari Sutrisno Hadi, antara 0,800 sampai dengan 1,000 yang di interpretasikan tinggi atau andal.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data statistik deskriptif persentase. Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk memberikan gambaran terhadap objek yang akan diteliti melalui sampel atau populasi sebagaimana adanya ( Suharsimi Arikunto, 2002: 201 ).

Data akan di kategorikan menjadi empat kategori dengan menggunakan dasar nilai *mean* dan standart *deviasi*. Pengkategorian data menggunakan kriteria sebagai berikut (Saifuddin Azwar, 2000: 106)

**Tabel 3. Kategori persepsi pasien terhadap jasa pelayaan.**

No	Rentang Normal	Kategori
1	$X \geq M + 1,5 SD$	Tinggi
2	$M \leq X \leq M + 1,5 SD$	Sedang
3	$M - 1,5 SD \leq X \leq M$	Rendah
4	$M - 1,5 SD \geq X$	Kurang

X = Mean/rerata, SD = Standart Deviasi

Selanjutnya data akan dianalisis menggunakan persentase dengan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2006: 43):

$$P = F / N \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase yang dicari

F : Frekuensi

N : *Number of Cases* (jumlah individu)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi dan Subjek Penelitian**

##### **1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Nakamura yang berada di Ambarukmo Plaza Yogyakarta. Klinik Nakamura berlokasi di Jl. Laksda Adisucipto Km. 6 Yogyakarta.

##### **2. Deskripsi Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah pasien yang ada di Klinik Nakamura dan memanfaatkan jasa pelayanan masase sebanyak 25 orang.

#### **B. Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura. Persepsi terhadap jasa pelayanan masase dijabarkan lima faktor yaitu bukti langsung, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan. Hasil analisis deskriptif data persepsi terhadap jasa pelayanan masase dan faktor-faktor persepsi jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian**

<b>Data</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>	<b>Mean</b>	<b>Median</b>	<b>Modus</b>	<b>Std. Dev</b>
Persepsi terhadap jasa pelayanan masase	89,00	129,00	103,80	97,00	97,00	12,67
Bukti langsung	24,00	40,00	28,80	28,00	28,00	4,32
Keandalan	12,00	20,00	16,08	15,00	15,00	2,29
Empati	23,00	32,00	26,76	26,00	24,00	3,27
Daya tanggap	14,00	20,00	16,24	15,00	15,00	2,28
Jaminan	13,00	20,00	15,92	15,00	15,00	1,85

Hasil analisis deskriptif pada data persepsi terhadap jasa pelayanan masase, diperoleh nilai maksimum sebesar 129,00, dan nilai minimum sebesar 89,00. Skor data persepsi terhadap jasa pelayanan masase diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 103,80, nilai median sebesar 97,00, nilai modus sebesar 97,00, dan nilai standar deviasi sebesar 12,67.

Persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase dijabarkan dalam faktor bukti langsung, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan. Hasil analisis deskriptif terhadap faktor-faktor persepsi jasa pelayanan masase tersebut adalah sebagai berikut:

### **1. Persepsi Terhadap Bukti Langsung**

Hasil analisis deskriptif pada data bukti langsung, diperoleh nilai maksimum sebesar 40,00, dan nilai minimum sebesar 24,00. Skor data bukti langsung diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 28,80, nilai median sebesar 28,00, nilai modus sebesar 28,00, dan nilai standar deviasi sebesar 4,32.

### **2. Persepsi Terhadap Keandalan**

Hasil analisis deskriptif pada data keandalan, diperoleh nilai maksimum sebesar 20,00, dan nilai minimum sebesar 2,00. Skor data keandalan diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 16,08, nilai median sebesar 15,00, nilai modus sebesar 15,00, dan nilai standar deviasi sebesar 2,29.

### **3. Persepsi Terhadap Empati**

Hasil analisis deskriptif pada data empati, diperoleh nilai maksimum sebesar 32,00, dan nilai minimum sebesar 23,00. Skor data empati diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 26,76, nilai median sebesar 26,00, nilai modus sebesar 24,00, dan nilai standar deviasi sebesar 3,27.

### **4. Persepsi Terhadap Daya Tanggap**

Hasil analisis deskriptif pada data daya tanggap, diperoleh nilai maksimum sebesar 20,00, dan nilai minimum sebesar 14,00. Skor data daya tanggap diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 16,24, nilai median sebesar 15,00, nilai modus sebesar 15,00, dan nilai standar deviasi sebesar 2,28.

### **5. Persepsi Terhadap Jaminan**

Hasil analisis deskriptif pada data jaminan, diperoleh nilai maksimum sebesar 20,00, dan nilai minimum sebesar 13,00. Skor data jaminan diperoleh nilai *mean* (rerata) sebesar 15,92, nilai median sebesar 15,00, nilai modus sebesar 15,00, dan nilai standar deviasi sebesar 1,85.

## **C. Hasil Analisis Data Penelitian**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif persentase. Data penelitian ini dikategorikan menjadi empat kategori yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan dan sangat

tidak memuaskan. Kategorisasi data penelitian ini menggunakan Patokan Acuan Norma yang didasarkan pada nilai *mean* dan *standar deviasi* ideal. Analisis data akan dilakukan pada persepsi terhadap jasa pelayanan masase, dan data faktor-faktor persepsi terhadap jasa pelayanan masase meliputi bukti langsung, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan. Hasil analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut.

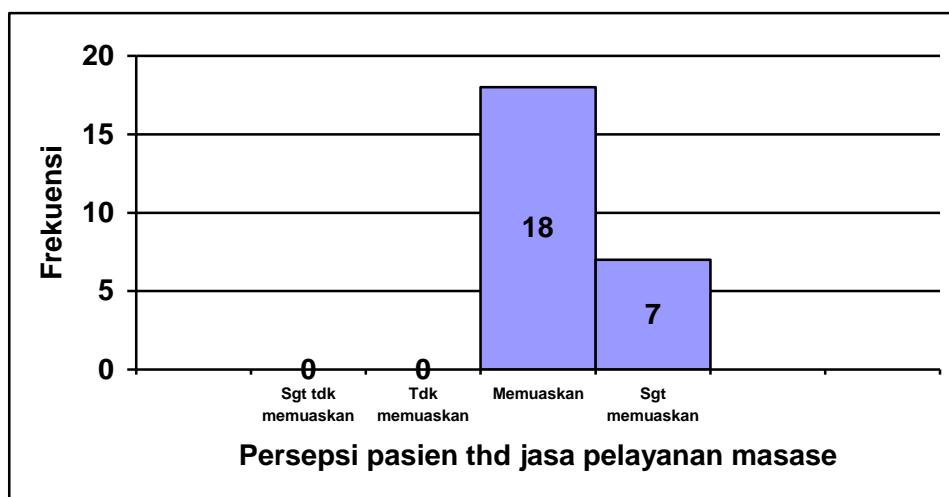
Data persepsi terhadap jasa pelayanan masase diperoleh menggunakan kuesioner yang terdiri dari 33 butir pertanyaan, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 82,50 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 16,50. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Persepsi Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Masase**

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$x \geq 107,25$	7	28,0	Sangat memuaskan
$82,50 \leq s.d < 107,25$	18	72,0	Memuaskan
$57,75 \leq s.d < 82,50$	0	0,0	Tidak memuaskan
$x < 57,75$	0	0,0	Sangat tidak memuaskan
Total	25	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 7 orang (28%) pasien mempunyai persepsi terhadap jasa pelayanan masase dalam kategori sangat memuaskan, sebanyak 18 orang (72%) mempunyai persepsi dalam kategori memuaskan. Tidak ada pasien yang mempunyai persepsi dalam kategori tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1. Histogram Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Masase**

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase sebagian besar dalam kategori memuaskan.

Hasil analisis data persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase selanjutnya dijabarkan dalam lima faktor yaitu meliputi bukti langsung, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan. Hasil analisis data pada masing-masing faktor adalah sebagai berikut:

### 1. Persepsi Terhadap Bukti Langsung

Data persepsi terhadap bukti langsung diperoleh dari jawaban kuesioner yang terdiri dari 10 butir pertanyaan, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 25,00 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 5,00. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar

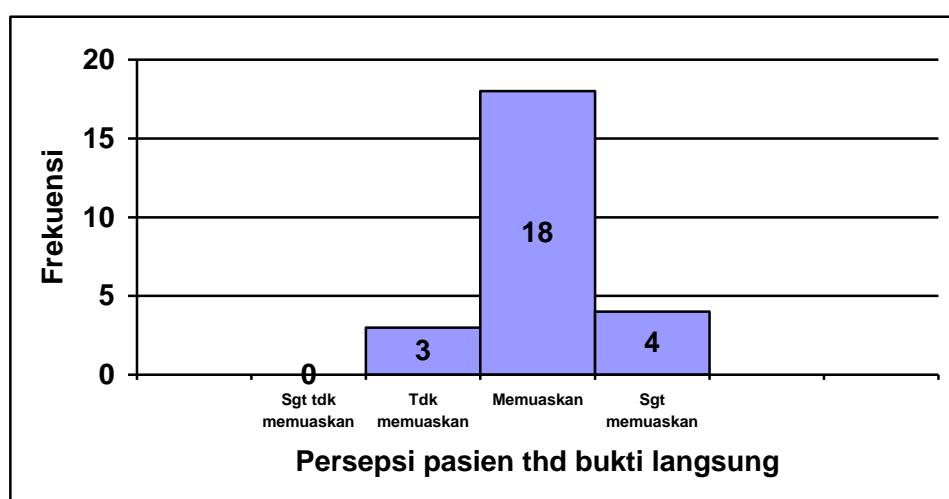
pengkategorian data. Hasil pengkategorian data persepsi terhadap bukti langsung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6. Kategorisasi Data Persepsi Terhadap Bukti Langsung**

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$x \geq 32,50$	4	16,0	Sangat memuaskan
$25,00 \leq s.d < 32,50$	18	72,0	Memuaskan
$17,50 \leq s.d < 25,00$	3	12,0	Tidak memuaskan
$x < 17,50$	0	0,0	Sangat tidak memuaskan
Total	25	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 4 orang (16,0%) mempunyai persepsi terhadap bukti langsung dalam kategori sangat memuaskan, sebanyak 18 orang (72,0%) mempunyai persepsi dalam kategori memuaskan. Sebanyak 3 orang (12,0%) mempunyai persepsi dalam kategori tidak memuaskan dan tidak ada responden yang mempunyai persepsi dalam kategori sangat tidak memuaskan.

Distribusi frekuensi persepsi terhadap bukti langsung dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Persepsi Terhadap Bukti Langsung**

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap bukti langsung sebagian besar dalam kategori memuaskan.

## 2. Persepsi Terhadap Keandalan

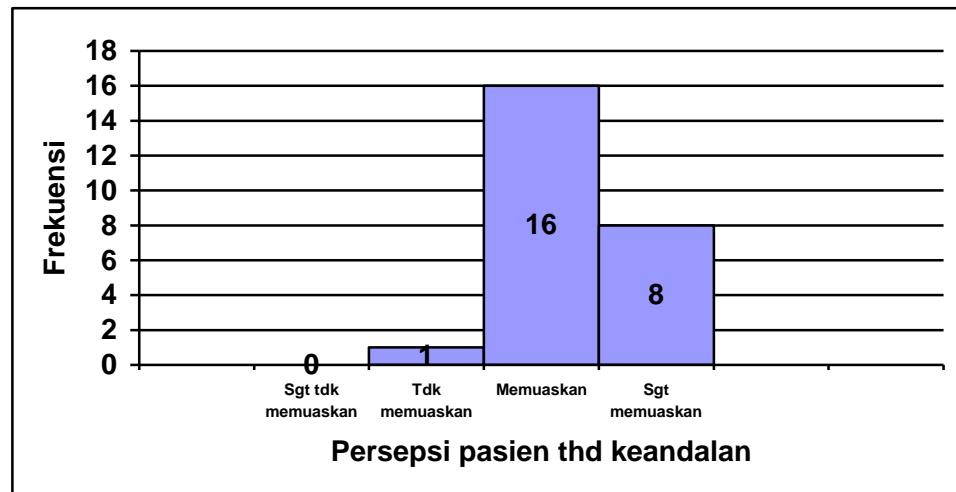
Data persepsi terhadap keandalan diperoleh dari jawaban kuesioner yang terdiri dari 5 butir pertanyaan, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 12,50 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 2,50. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data persepsi terhadap keandalan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7. Kategorisasi Data Persepsi Terhadap Keandalan**

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$x \geq 16,25$	8	32,0	Sangat memuaskan
$12,50 \leq s.d < 16,25$	16	64,0	Memuaskan
$8,75 \leq s.d < 12,50$	1	4,0	Tidak memuaskan
$x < 8,75$	0	0,0	Sangat tidak memuaskan
Total	25	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 8 orang (32,0%) mempunyai persepsi terhadap keandalan dalam kategori sangat memuaskan, sebanyak 16 orang (64,0%) mempunyai persepsi dalam kategori memuaskan. Sebanyak 1 orang (4,0%) mempunyai persepsi dalam kategori tidak memuaskan dan tidak ada responden yang mempunyai persepsi dalam kategori sangat tidak memuaskan.

Distribusi frekuensi persepsi terhadap keandalan dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Persepsi Terhadap Keandalan**

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap keandalan sebagian besar dalam kategori memuaskan.

### 3. Persepsi Terhadap Empati

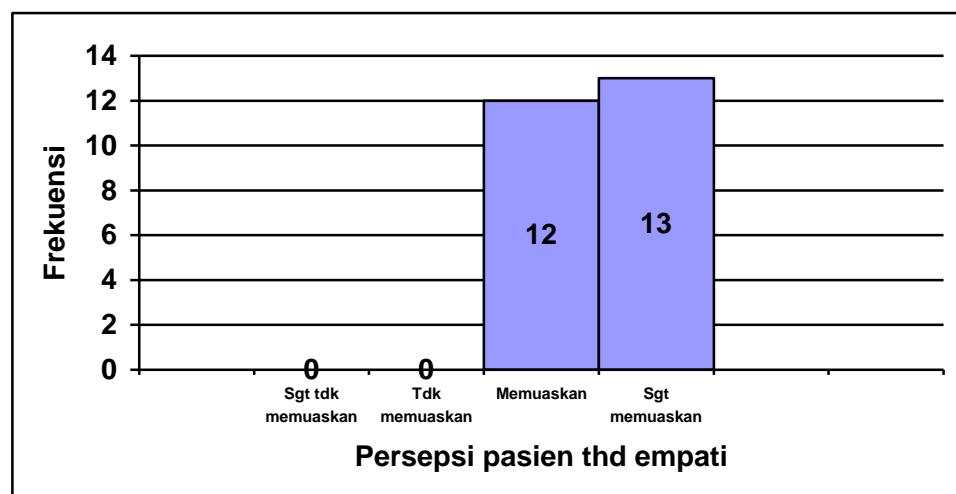
Data persepsi terhadap empati diperoleh dari jawaban kuesioner yang terdiri dari 8 butir pertanyaan, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 20,00 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 4,00. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data persepsi terhadap empati dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8. Kategorisasi Data Persepsi Terhadap Empati**

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$x \geq 26,00$	13	52,00	Sangat memuaskan
$20,00 \leq s.d < 26,00$	12	48,00	Memuaskan
$14,00 \leq s.d < 20,00$	0	0,0	Tidak memuaskan
$x < 14,00$	0	0,0	Sangat tidak memuaskan
Total	25	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 13 orang (52,0%) mempunyai persepsi terhadap empati dalam kategori sangat memuaskan, sebanyak 12 orang (48,0%) mempunyai persepsi dalam kategori memuaskan. Tidak ada responden yang mempunyai persepsi dalam kategori tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Distribusi frekuensi persepsi terhadap empati dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Persepsi Terhadap Empati**

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap empati sebagian besar dalam kategori sangat memuaskan.

#### 4. Persepsi Terhadap Daya Tanggap

Data persepsi terhadap daya tanggap diperoleh dari jawaban kuesioner yang terdiri dari 5 butir pertanyaan, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 12,50 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 2,50. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar

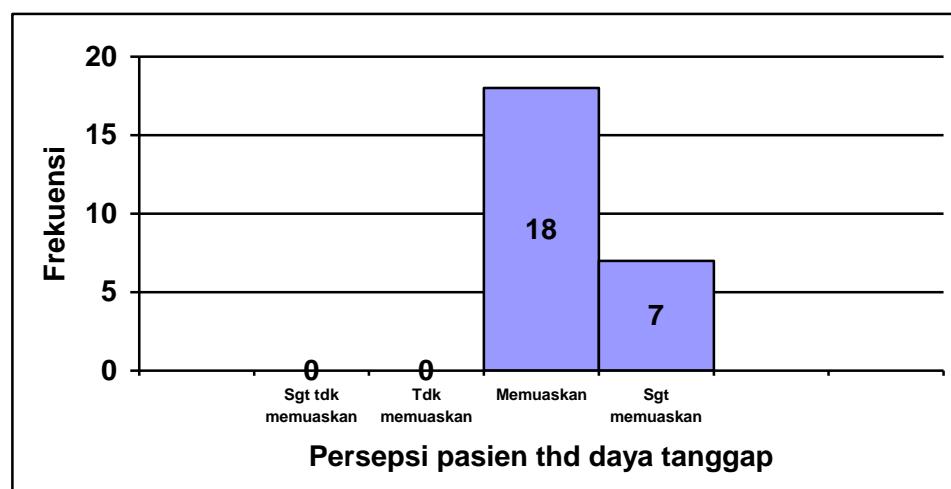
pengkategorian data. Hasil pengkategorian data persepsi terhadap daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9. Kategorisasi Data Persepsi Terhadap Daya Tanggap**

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$x \geq 16,25$	7	28,0	Sangat memuaskan
$12,50 \leq s.d < 16,25$	18	72,0	Memuaskan
$8,75 \leq s.d < 12,50$	0	0,0	Tidak memuaskan
$x < 8,75$	0	0,0	Sangat tidak memuaskan
Total	25	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 7 orang (28,0%) mempunyai persepsi terhadap daya tanggap dalam kategori sangat memuaskan, sebanyak 18 orang (72,0%) mempunyai persepsi dalam kategori memuaskan. Tidak ada responden yang mempunyai persepsi dalam kategori tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Distribusi frekuensi persepsi terhadap daya tanggap dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Persepsi Terhadap Daya Tanggap**

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap daya tanggap sebagian besar dalam kategori memuaskan.

### 5. Persepsi Terhadap Jaminan

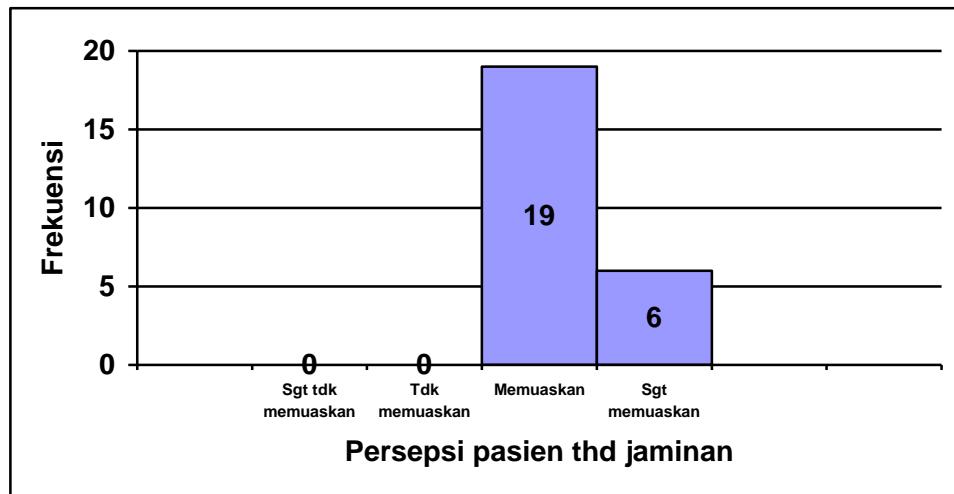
Data persepsi terhadap jaminan diperoleh dari jawaban kuesioner yang terdiri dari 5 butir pertanyaan, sehingga diperoleh nilai *mean* ideal sebesar 12,50 dan nilai standar deviasi ideal sebesar 2,50. Nilai *mean* dan standar deviasi tersebut digunakan sebagai dasar pengkategorian data. Hasil pengkategorian data persepsi terhadap jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 10. Kategorisasi Data Persepsi Terhadap Jaminan**

Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
$x \geq 16,25$	6	24,0	Sangat memuaskan
$12,50 \leq s.d < 16,25$	19	76,0	Memuaskan
$8,75 \leq s.d < 12,50$	0	0,0	Tidak memuaskan
$x < 8,75$	0	0,0	Sangat tidak memuaskan
Total	25	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebanyak 6 orang (24,0%) mempunyai persepsi terhadap jaminan dalam kategori sangat memuaskan, sebanyak 19 orang (76,0%) mempunyai persepsi dalam kategori memuaskan. Tidak ada responden yang mempunyai persepsi dalam kategori tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Distribusi frekuensi persepsi jaminan dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 6. Histogram Distribusi Frekuensi Persepsi Terhadap Jaminan**

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap jaminan sebagian besar dalam kategori memuaskan.

#### D. Pembahasan

Hasil penelitian diketahui persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura dalam kategori memuaskan sebesar 72%. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura adalah baik. Jasa pelayanan masase yang dirasakan pasien telah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka menimbulkan persepsi yang memuaskan.

Persepsi merupakan proses dimana seseorang mengorganisir dan menginterpretasikan kesan dari panca indera dalam tujuan untuk memberikan arti terhadap apa yang dirasakan. Rangsangan yang diterima inilah yang menyebabkan pasien mempunyai pengertian terhadap lingkungan. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Samsunuwiyanti (2009: 108) menyebutkan

persepsi adalah kognitif yang dialami individu dalam memahami informasi dari lingkungan melalui inderanya.

Persepsi terhadap jasa pelayanan masase merupakan pandangan terhadap pelayanan yang diterima pasien. Persepsi ini muncul setelah pasien merasakan jasa pelayanan masase yang diberikan di Klinik Nakamura. Bentuk, jenis, dan kualitas pelayanan masase yang diterima dan dirasakan pasien akan menimbulkan kesan yang dirasakan melalui inderanya. Kesan tersebut selanjutnya akan diinterpretasikan dalam bentuk persepsi. Kesan yang baik akan memunculkan persepsi yang baik, sedangkan kesan yang kurang baik juga akan berdampak pada tidak baiknya persepsi yang ditimbulkan.

Hasil penelitian ini mempunyai kesimpulan bahwa persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura dalam kategori memuaskan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa pasien mempunyai kesan yang baik setelah merasakan jasa pelayanan masase. Kesan tersebut dirasakan melalui bentuk pelayanan masase yang diberikan. Artinya Klinik Nakamura telah mampu memberikan jasa pelayanan jasa masase yang memuaskan mencakup faktor bukti langsung, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan.

Berdasarkan hasil analisis pada faktor bukti langsung diketahui sebagian besar pasien mempunyai persepsi terhadap bukti langsung dalam kategori memuaskan sebesar 72%. Hasil ini dapat diartikan bahwa Klinik Nakamura telah mampu mewujudkan bukti nyata dalam pelayanan masase

yang diberikan. Bukti nyata dalam pelayanan jasa berhubungan dengan daya tarik fasilitas fisik (melayani pasien dengan ruangan yang baik, ruang ganti yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, keberadaan toilet, tersedia kamar mandi, kebersihan yang terjaga), gedung, peralatan (minyak oil, handuk, dan masker), dan material yang digunakan dalam melayani pelanggan. Dalam hal ini Klinik Nakamura melayani pasien dengan alat dan fasilitas yang memadai, mampu memberikan pelayanan masase yang hasilnya dapat dirasakan pasien dan penampilan masase yang baik. Bentuk bukti langsung tersebut dapat dirasakan telah oleh pasien dan mampu memenuhi harapan pasien sehingga menimbulkan persepsi yang memuaskan.

Jasa pelayanan jasa masase juga dipengaruhi oleh faktor keandalan. Berdasarkan faktor keandalan diketahui persepsi pasien terhadap faktor keandalan dalam kategori memuaskan sebesar 64%. Secara teori keandalan diartikan sebagai kemampuan unit untuk memberikan layanan yang akurat, dan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat dengan waktu yang telah disepakati. Persepsi memuaskan dapat diartikan bahwa pasien merasakan pelayanan jasa yang baik menyangkut faktor keandalan. Pelayanan jasa faktor keandalan yang dirasakan pasien di Klinik Nakamura meliputi ketepatan waktu buka pukul 10.00 dan waktu tutup pukul 21.00 memberikan jasa masase , kesesuaian masase dengan sasaran masase serta kinerja masseur yang profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya.

Pencapaian jasa pelayanan masase juga dipengaruhi oleh faktor empati. Hasil analisis pada faktor empati diketahui persepsi pasien terhadap faktor

persepsi dalam kategori sangat memuaskan sebesar 52%. Empati merupakan kemampuan unit untuk memahami masalah para pelanggannya serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan yang nyaman. Empati diwujudkan oleh Klinik Nakamura dalam bentuk kemudahan akses klinik dilantai paling dasar dan tempatnya ditengah kota, kemudahan pendaftaran (menulis nama, alamat, nomor telefon), kepedulian maseur terhadap keluhan pasien. Selain itu juga diwujudkan dengan adanya komunikasi yang baik dan perhatian pribadi kepada pasien, pemberian informasi yang jelas tentang berbagai terapi yang ditawarkan, keramahan dan sopan santun maseur terhadap pasien dalam bertugas. Pelayanan faktor empati yang dirasakan baik oleh pasien mewujudkan persepsi yang sangat memuaskan terhadap faktor empati.

Faktor lain yang mempengaruhi pemberian pelayanan jasa masase adalah faktor daya tanggap. Hasil analisis diketahui persepsi pasien terhadap faktor daya tanggap dalam kategori sangat memuaskan sebesar 72%. Daya tanggap dalam pemberian pelayanan jasa berhubungan dengan kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Jasa pelayanan masase pada faktor daya tanggap pada Klinik Nakamura terlihat dari ketanggapan maseur terhadap keluhan pasien baik secara lesan maupun tertuli langsung direspon, ketanggapan klinik terhadap saran dan kritik dari pasien, kejelasan informasi melalui *front Office*, kemudahan pelayanan administrasi dan efisien dalam menangani pasien. Persepsi yang memuaskan terhadap daya tanggap diartikan bahwa pasien

merasa puas terhadap maseur maupun petugas klinik yang dalam memberikan jasa masase.

Tercapainya jasa pelayanan masase yang baik juga dipengaruhi oleh faktor jaminan. Hasil analisis diketahui persepsi pasien terhadap faktor jaminan dalam kategori memuaskan sebesar 76%. Jaminan berhubungan dengan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Jasa pelayanan masase pada faktor jaminan meliputi kemampuan maseur yang meliputi pengetahuan, kemampuan dan terampil menangani pasien karena sudah dibekali dengan pelatihan, ramah, sopan, dan sifat yang dapat dipercaya untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko ketika memanfaatkan terapi masase di Klinik Nakamura. Pelayanan jasa masase faktor jaminan yang dirasakan memuaskan oleh pasien di Klinik Nakamura meliputi jaminan terhadap kompetensi maseur yang baik, rasa aman selama masase, rasa aman parkir kendaraan (adanya penjaga parkir), jaminan terhadap kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki maseur serta jaminan pengalaman yang dimiliki oleh maseur di bidang terapi yang dibuktikan dengan maseur yang bertugas adalah maseur yang bersertifikat. Adanya jaminan dari klinik untuk memberikan jasa pelayanan masase yang prima kepada pasien akan menumbuhkan persepsi yang baik pada pasien sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan masase.

Kualitas jasa pelayanan masase yang diberikan oleh Klinik Nakamura mempengaruhi terbentuknya persepsi pada pasien. Persepsi memuaskan

pasien terhadap jasa pelayanan masase akan berdampak pada terbentuknya kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi akan membuat pasien menjadi loyal pada klinik sehingga pasien akan datang untuk memanfaatkan jasa pelayanan masase kembali di Klinik Nakamura.

Persepsi memuaskan terhadap jasa pelayanan masase merupakan faktor penting terbentuknya kepuasan pasien. Persepsi memuaskan tersebut terbentuk sebagai bentuk ungkapan pasien terhadap terpenuhinya harapan terhadap jasa pelayanan masase yang diberikan Klinik Nakamura. Hasil ini berimplikasi bahwa sangat penting bagi klinik masase untuk memenuhi harapan pasien dengan memberikan pelayanan jasa yang baik mencakup faktor bukti langsung, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan. Apabila klinik masase mampu memenuhi lima dimensi pelayanan jasa tersebut dengan baik maka persepsi yang baik akan terbentuk dan kepuasan pasien dapat tercapai.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masasae di Klinik Nakamura dalam kategori memuaskan sebesar 72%. Hasil analisis pada faktor-faktor persepsi terhadap jasa pelayanan masase adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pasien terhadap bukti langsung dalam kategori memuaskan sebesar 72%.
2. Persepsi pasien terhadap keandalan dalam kategori memuaskan sebesar 64%.
3. Persepsi pasien terhadap empati dalam kategori sangat memuaskan sebesar 52%.
4. Persepsi pasien terhadap daya tanggap dalam kategori memuaskan sebesar 72%.
5. Persepsi pasien terhadap jaminan dalam kategori memuaskan sebesar 76%.

#### **B. Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Klinik Nakamura dalam kategori memuaskan. Hasil ini dapat diartikan bahwa pasien telah merasa puas terhadap jasa pelayanan masase yang ada di Klinik Nakamura. Persepsi memuaskan merupakan indikator terhadap kinerja pelayanan jasa masase yang diberikan oleh Klinik Nakamura.

Hal ini berimplikasi bahwa untuk mencapai persepsi yang baik, maka diperlukan pelayanan jasa yang dikelola secara profesional mencakup faktor bukti langsung, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan. Kemampuan klinik masase dalam memberikan pelayanan jasa secara professional akan mampu memenuhi harapan pasien sehingga tercapai persepsi dan kepuasan terhadap jasa pelayanan masase.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diupayakan secara maksimal, tetapi tidak terlepas dari keterbatasan penelitian, yaitu

1. Ada beberapa pasien di Nakamura yang kesulitan mengisi angket karena kondisi tubuh yang tidak sehat (cedera/sakit) sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian.
2. Penelitian tidak memperhitungkan lama pasien yang memanfaatkan jasa. Padahal besar kemungkinan kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh lama tidaknya pasien dalam memanfaatkan pelayanan.

### **D. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran relevan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Klinik Nakamura
  - a. Mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan, dan perlu lebih ditingkatkan lagi agar dicapai persepsi dan kepuasan pasien yang lebih baik.

b. Menerapkan strategi pelayanan jasa yang berfokus pada pasien sehingga akan tercapai kepuasan pasien.

## 2. Bagi Pasien

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada klinik tentang jasa pelayanan yang diberikan agar kualitas jasa pelayanan masase dapat ditingkatkan.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian pada populasi yang lebih luas dan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien sehingga hasil penelitian dapat melengkapi hasil penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Atkinson, Rita L. (1991). *Pengantar Pesikologi*. Jakarta: Intersara (Dr. Widjaja Kusuma. Terjemahan). Buku Asli di Terbitkan Tahun 1987.

Admin.(2009). “Definisi Kualitas Pelayanan Jasa”. Jakarta: Artikel

Anas sudijiono. (2006). *Pengantar Statistika*. PT Raya Grafindo Persada: Jakarta.

Bambang P. (2008). “*Sport Massage*.”. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Bimo Wagianto. (1997). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

Bimo Wagianto (2004). *Pengantar PsikologiUmum*. Yogyakarta: Andi Offset.

Dali Gulo. (1982). *Kamus psikologi*. Bandung: Tonis.

Dakir.(1993). *Dasar-dasar Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Depdikbud.(1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Depdikbud.(1980). *Sport Masase*. Jakarta: Dekdikbud.

Endar Sugiarto. (2002). *Psikologi Dalam Pelayanan Industry Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Fandy Tjiptono. (1996). *Menejemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hadi Irawan. (2002). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Irwanto, Dkk. (1997). *Psikologi Umum*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Miftah Thoha. (2003). *Prilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Manahan P. Tampobolon. (2004). “ Menejemen Operasional”. Jakarta: Ghalia Indonesia (Angota IKAPI).

Ndharu Lelon. (2008). *Kualitas Pelayanan Klup Arena Fitnes Center Hotel Melia Purwosani*. Yogyakarta: Unifersitas Negeri Yogyakarta.

Pasaribu.(1984). *Teori Kepribadian*. Bandunng: Transito.

Puspha Hariyanto.(2007). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Di Sproto Masase Sarase*. Yogyakarta: Unifersitas Negeri Yogyakarta.

Ratminto & Atik S. Winarsih.(2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cetakan VII.

Rachman Natawidjaja. (1979). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Dekdikbud.

Saifuddin Azwar.(2000). *Pengantar Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Soehadi Sigit. (1999). *Pengantar Metodologi Sosial Bisnis Menejemen*. Yogyakarta.

Suharsimi Arikunto. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipto.

Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipto.

Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket,Tes dan Skala Basica*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono.(1997). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Samsunuiyati.(2009). *Persikologi Perkembangan*. Jakarta PT. Remaja Rasdakarya.

Tjipto Swerozo. (1983). *Ilmu Lutut Olahraga*. Yogyakarta: Milik Perpustakaan Ikip Yogyakarta.

Usman Husaini. (2008). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Instrument Penelitian

Kepada :**Yth. Pasien Nakamura Ambarukmo**

**Plaza LG A 33-Yogyakarta**

Assalamu'alaikum

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah peneliti pada kesempatan ini memohon keikhlasan dan bantuan penguna jasa pelayanan masase di Nakamurasejenak meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab angket penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap jasa pelayanan masase di Nakamura. Segala jawaban yang diberikan adalah untuk kepentingan penyusunan skripsi penelitian. Harapan penulis, semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Jawaban yang bapak/ibu/saudara berikan akan penelitian ini dijamin kerahasiannya.

Atas perhatian dan kesedian bapak/ibu/saudara untuk mengisi angket penelitian ini peneliti ucapkan terima kasih.

Yogyakarta,

Penulis

Aryani sari sundari

NIP.08603141012

## ANGKET PENELITIAN

### PERSEPSI PASIEN TERHADAP JASA PELAYANAN MASSASE DI NAKAMURA

#### A. Identitas Responden

Nama : \_\_\_\_\_

Usia : \_\_\_\_\_

Jenis kelamin : \_\_\_\_\_

#### B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. Beri tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

Contoh:

NO.	Pernyataan	SM	M	TM	STM
1.	Ruang yang digunakan untuk masase	✓			

**C. angket**

No.	Pernyatan	SM	M	TM	ST M
1.	Ruang yang digunakan untuk masase				
2.	Ruang ganti yang disediakan				
3.	Tempat/Ruang tunggu yang ada				
4.	Kondisi toilet/WC yang ada				
5.	Tempat mandi/sower yang di sediakan				
6.	Kebersihan ruang masase				
7.	Peralatan terapi yang ada				
8.	Hasil yang anda rasakan pada pencapaian tujuan masase				
9.	Penampilan <i>Staf Front Office</i>				
10.	Penampilan masseur yang bertugas				
11.	Ketepatan waktu pelayanan masase sesuai janji yang diberikan				
12.	Ketepatan waktu buka dan tutup klinik				

13.	Kesesuaian masase dan sasaran masase				
14.	Keprofesionalan yang dimiliki oleh semua staf				
15.	Keandalan masseur menyampaikan jasa sejak awal				
16.	Kemudahan menuju ke Klinik Nakamura				
17.	Kemudahan persyaratan mendaftar sebagai pasien				
18.	Kepedulian terhadap keluhan yang sedang dihadapi pasien				
19.	Saluran komunikasi Klinik Nakamura mudah dihubungi.				
20.	Penyampaian informasi yang dibutuhkan pasien				
21.	Keramahan para masseur				
22.	Perilaku masseur terhadap pasien				
23.	Sopan santun masseur				

24.	Tanggapan masseur terhadap yang dikeluhkan pasien				
25.	Tanggapan Klinik Nakamura atas kritik dan saran dari pasien				
26.	Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa				
27.	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan administrasi				
28.	Karyawan selalu memberi waktu luang untuk melayani anggota				
29.	Di klinik Nakamura ini masseur yang mempunyai ketrampilan tinggi.				
30.	Rasa aman selama dimasase				
31.	Keamanan kendaraan ditempat parkir				
32.	Kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki masseur				
33.	Pengalaman yang dimiliki masseur dibidang terapi				

Saran dan Kritik :

.....

.....

# **HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS BUTIR 1 S/20**

\*\* Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik  
Modul : Analisis Butir  
Program : Uji Validitas  
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih  
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta - Indonesia  
SPS Versi 2005-BL; Hak Cipta (c) 2005, Dilindungi

Nama Pemilik : SENTRAL RISET  
Nama Lembaga : ANALISIS DATA DAN KONSULTASI  
: SPS-2005-BL

---

Nama Peneliti : ARYANI SARI SUNDARI  
Nama Lembaga : IKORA FIK UNY  
Tanggal Analisis : 18-02-2012  
Nama Berkas : SARI

Nama Konstrak : UJI INSTRUMEN

Jumlah Butir Semula : 33  
Jumlah Butir Gugur : 0  
Jumlah Butir Sahih : 33

Jumlah Kasus Semula : 20  
Jumlah Data Hilang : 0  
Jumlah Kasus Jalan : 20

\*\* RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

Butir Nomor	Korelasi Lugas r <sub>xy</sub>	Korelasi Bag-Total r <sub>bt</sub>	Signif. p	Status Butir
1	0.784	0.763	0.000	sahih
2	0.690	0.663	0.001	sahih
3	0.664	0.636	0.001	sahih
4	0.786	0.765	0.000	sahih
5	0.809	0.789	0.000	sahih
6	0.708	0.676	0.001	sahih
7	0.685	0.660	0.001	sahih
8	0.648	0.615	0.002	sahih
9	0.761	0.736	0.000	sahih
10	0.656	0.633	0.002	sahih

(bersambung)

Butir Nomor	Korelasi r xy	Korelasi r bt	Signif. p	Status Butir
11	0.624	0.604	0.002	sahih
12	0.788	0.775	0.000	sahih
13	0.753	0.732	0.000	sahih
14	0.836	0.825	0.000	sahih
15	0.716	0.695	0.000	sahih
16	0.565	0.527	0.008	sahih
17	0.507	0.474	0.017	sahih
18	0.760	0.743	0.000	sahih
19	0.746	0.727	0.000	sahih
20	0.792	0.777	0.000	sahih
21	0.788	0.775	0.000	sahih
22	0.836	0.825	0.000	sahih
23	0.791	0.776	0.000	sahih
24	0.701	0.682	0.001	sahih
25	0.788	0.775	0.000	sahih
26	0.761	0.749	0.000	sahih
27	0.788	0.775	0.000	sahih
28	0.724	0.706	0.000	sahih
29	0.732	0.710	0.000	sahih
30	0.760	0.743	0.000	sahih
31	0.791	0.776	0.000	sahih
32	0.761	0.749	0.000	sahih
33	0.761	0.744	0.000	sahih

Paket : Seri Program Statistik  
Modul : Analisis Butir (Item Analysis)  
Program : UJI-KEANDALAN TEKNIK ALPHA CRONBACH  
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih  
SPS Versi 2005-BL; Hak Cipta (c) 2005, Dilindungi UU

Nama Pemilik : SENTRAL RISET  
Nama Lembaga : ANALISIS DATA DAN KONSULTASI  
: SPS-2005-BL

---

Nama Peneliti : ARYANI SARI SUNDARI  
Nama Lembaga : IKORA FIK UNY  
Tanggal Analisis : 18-02-2012  
Nama Berkas : SARI

Nama Konstrak : UJI INSTRUMEN

\*\* TABEL RANGKUMAN ANALISIS

---

Jumlah Butir Sahih	:	MS	=	33
Jumlah Kasus Semula	:	N	=	20
Jumlah Data Hilang	:	NG	=	0
Jumlah Kasus Jalan	:	NJ	=	20
Sigma X	:	$\Sigma X$	=	2064
Sigma X Kuadrat	:	$\Sigma X^2$	=	215464
Variansi X	:	$\sigma^2 x$	=	7.250
Variansi Y	:	$\sigma^2 y$	=	122.961
Koef. Alpha	:	rtt	=	0.970
Peluang Galat $\alpha$	:	p	=	0.000
Status	:			Andal

---

## DATA VALIDITAS

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Total
1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103		
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	105		
3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	105		
4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	93		
5	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95			
6	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96			
7	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	92			
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132			
9	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	115			
10	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96			
11	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125			
12	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	103			
13	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	89			
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99			
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100			
16	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95			
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100			
18	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94			
19	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	112			
20	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	115			

**HASIL UJI DESCRIPTIVES,  
KATEGORISASI DATA DAN  
FREQUENCIES**

## Descriptives

### Statistics

Persepsi Terhadap Jasa Pelayanan Masase

N	Valid	25
	Missing	0
Mean		103.8000
Median		97.0000
Mode		97.00
Std. Deviation		12.66886
Minimum		89.00
Maximum		129.00

## Descriptives

### Statistics

Persepsi Terhadap Bukti Langsung

N	Valid	25
	Missing	0
Mean		28.8000
Median		28.0000
Mode		28.00
Std. Deviation		4.32049
Minimum		24.00
Maximum		40.00

## Descriptives

### Statistics

Persepsi Terhadap Keandalan

N	Valid	25
	Missing	0
Mean		16.0800
Median		15.0000
Mode		15.00
Std. Deviation		2.28983
Minimum		12.00
Maximum		20.00

## Descriptives

### Statistics

Persepsi Terhadap Empati

N	Valid	25
	Missing	0
Mean		26.7600
Median		26.0000
Mode		24.00
Std. Deviation		3.26956
Minimum		23.00
Maximum		32.00

## Descriptives

### Statistics

Persepsi Terhadap Daya Tanggap

N	Valid	25
	Missing	0
Mean		16.2400
Median		15.0000
Mode		15.00
Std. Deviation		2.27816
Minimum		14.00
Maximum		20.00

## Descriptives

### Statistics

Persepsi Terhadap Jaminan

N	Valid	25
	Missing	0
Mean		15.9200
Median		15.0000
Mode		15.00
Std. Deviation		1.84662
Minimum		13.00
Maximum		20.00

## KATEGORISASI DATA

### Persepsi Jasa Pelayanan Masase

skor max	4	x	33	=	132
skor min	1	x	33	=	33
Mi	165	/	2	=	82.50
Sdi	99	/	6	=	16.50
Mi + 1.5 SDi					107.25
Mi					82.50
Mi - 1.5 SDi					57.75

Sangat Memuaskan	: $X \geq M + 1,5 SD$
Memuaskan	: $M \leq X < M + 1,5 SD$
Tidak Memuaskan	: $M - 1,5 SD \leq X < M$
Sangat tdk Memuaskan	: $M - 1,5 SD \geq X$

Kategori					Skor
Sangat Memuaskan	:			$X \geq$	107.25
Memuaskan	:			$82.50 \leq X <$	107.25
Tidak Memuaskan	:			$57.75 \leq X <$	82.50
Sangat tdk Memuaskan	:			$X \leq 57.75$	

### Bukti langsung

skor max	4	x	10	=	40
skor min	1	x	10	=	10
Mi	50	/	2	=	25.00
Sdi	30	/	6	=	5.00
Mi + 1.5 SDi					32.50
Mi					25.00
Mi - 1.5 SDi					17.50

Sangat Memuaskan	: $X \geq M + 1,5 SD$
Memuaskan	: $M \leq X < M + 1,5 SD$
Tidak Memuaskan	: $M - 1,5 SD \leq X < M$
Sangat tdk Memuaskan	: $M - 1,5 SD \geq X$

Kategori				Skor
Sangat Memuaskan	:		$X \geq$	32.50
Memuaskan	:		$25.00 \leq X <$	32.50
Tidak Memuaskan	:		$17.50 \leq X <$	25.00
Sangat tdk Memuaskan	:		$X \leq 17.50$	

### Keandalan

skor max	4	x	5	=	20
skor min	1	x	5	=	5
Mi	25	/	2	=	12.50
Sdi	15	/	6	=	2.50
Mi + 1.5 SDi					16.25
Mi					12.50
Mi - 1.5 SDi					8.75

Sangat Memuaskan	: $X \geq M + 1,5 SD$
Memuaskan	: $M \leq X < M + 1,5 SD$
Tidak Memuaskan	: $M - 1,5 SD \leq X < M$
Sangat tdk Memuaskan	: $M - 1,5 SD \geq X$

Kategori				Skor
Sangat Memuaskan	:		$X \geq$	16.25
Memuaskan	:		$12.50 \leq X <$	16.25
Tidak Memuaskan	:		$8.75 \leq X <$	12.50
Sangat tdk Memuaskan	:		$X \leq 8.75$	

### **Empati**

skor max	4	x	8	=	32
skor min	1	x	8	=	8
Mi	40	/	2	=	20.00
Sdi	24	/	6	=	4.00
Mi + 1.5 SDi					26.00
Mi					20.00
Mi - 1.5 SDi					14.00

Sangat Memuaskan	:	$X \geq M + 1,5 SD$
Memuaskan	:	$M \leq X < M + 1,5 SD$
Tidak Memuaskan	:	$M - 1,5 SD \leq X < M$
Sangat tdk Memuaskan	:	$M - 1,5 SD \geq X$

<b>Kategori</b>		<b>Skor</b>
Sangat Memuaskan	:	$X \geq 26.00$
Memuaskan	:	$20.00 \leq X < 26.00$
Tidak Memuaskan	:	$14.00 \leq X < 20.00$
Sangat tdk Memuaskan	:	$X \leq 14.00$

### **Daya tanggap**

skor max	4	x	5	=	20
skor min	1	x	5	=	5
Mi	25	/	2	=	12.50
Sdi	15	/	6	=	2.50
Mi + 1.5 SDi					16.25
Mi					12.50
Mi - 1.5 SDi					8.75

Sangat Memuaskan	:	$X \geq M + 1,5 SD$
Memuaskan	:	$M \leq X < M + 1,5 SD$
Tidak Memuaskan	:	$M - 1,5 SD \leq X < M$
Sangat tdk Memuaskan	:	$M - 1,5 SD \geq X$

<b>Kategori</b>		<b>Skor</b>
Sangat Memuaskan	:	$X \geq 16.25$
Memuaskan	:	$12.50 \leq X < 16.25$
Tidak Memuaskan	:	$8.75 \leq X < 12.50$
Sangat tdk Memuaskan	:	$X \leq 8.75$

**Jaminan**

skor max	4	x	5	=	20
skor min	1	x	5	=	5
Mi	25	/	2	=	12.50
Sdi	15	/	6	=	2.50
Mi + 1.5 SDi					16.25
Mi					12.50
Mi - 1.5 SDi					8.75

Sangat Memuaskan	: $X \geq M + 1,5 SD$
Memuaskan	: $M \leq X < M + 1,5 SD$
Tidak Memuaskan	: $M - 1,5 SD \leq X < M$
Sangat tdk Memuaskan	: $M - 1,5 SD \geq X$

Kategori				Skor
Sangat Memuaskan	:	X	$\geq$	16.25
Memuaskan	:	12.50	$\leq$	X < 16.25
Tidak Memuaskan	:	8.75	$\leq$	X < 12.50
Sangat tdk Memuaskan	:	X	$\leq$	8.75

## Frequencies

**Persepsi Terhadap Jasa Pelayanan Masase**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Memuaskan	7	28.0	28.0	28.0
	Memuaskan	18	72.0	72.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

## Frequencies

### Persepsi Terhadap Bukti Langsung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Memuaskan	4	16.0	16.0	16.0
	Memuaskan	18	72.0	72.0	88.0
	Tidak Memuaskan	3	12.0	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

### Persepsi Terhadap Keandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Memuaskan	8	32.0	32.0	32.0
	Memuaskan	16	64.0	64.0	96.0
	Tidak Memuaskan	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

### Persepsi Terhadap Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Memuaskan	13	52.0	52.0	52.0
	Memuaskan	12	48.0	48.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

### Persepsi Terhadap Daya Tanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Memuaskan	7	28.0	28.0	28.0
	Memuaskan	18	72.0	72.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

### Persepsi Terhadap Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Memuaskan	6	24.0	24.0	24.0
	Memuaskan	19	76.0	76.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

## DATA PERSEPSI TERHADAP JASA PELAYANAN MASASE

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Total	Kategori
<b>1</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	Memuaskan		
<b>2</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	104	Memuaskan		
<b>3</b>	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	103	Memuaskan		
<b>4</b>	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	109	Sgt Memuaskan		
<b>5</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	Memuaskan		
<b>6</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	Memuaskan		
<b>7</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	129	Sgt Memuaskan		
<b>8</b>	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	Memuaskan		
<b>9</b>	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	99	Memuaskan		
<b>10</b>	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	Memuaskan		
<b>11</b>	3	1	2	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	Memuaskan		
<b>12</b>	4	1	1	1	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	96	Memuaskan		
<b>13</b>	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	126	Sgt Memuaskan		
<b>14</b>	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	Sgt Memuaskan		
<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	Memuaskan		
<b>16</b>	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	Sgt Memuaskan		
<b>17</b>	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	Memuaskan		
<b>18</b>	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	Memuaskan		
<b>19</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	Memuaskan		
<b>20</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	128	Sgt Memuaskan		
<b>21</b>	4	1	1	1	1	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	97	Memuaskan			
<b>22</b>	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	Memuaskan		
<b>23</b>	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	Memuaskan		
<b>24</b>	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	89	Memuaskan			
<b>25</b>	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125	Sgt Memuaskan		

## PERSEPSI TERHADAP BUKTI LANGSUNG

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	Kategori
<b>1</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	Memuaskan
<b>2</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32	Memuaskan
<b>3</b>	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	29	Memuaskan
<b>4</b>	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	27	Memuaskan
<b>5</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	Memuaskan
<b>6</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	Memuaskan
<b>7</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38	Sgt Memuaskan
<b>8</b>	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	27	Memuaskan
<b>9</b>	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	26	Memuaskan
<b>10</b>	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	28	Memuaskan
<b>11</b>	3	1	2	1	1	3	3	4	3	3	24	Tidak Memuaskan
<b>12</b>	4	1	1	1	1	3	3	4	4	3	25	Memuaskan
<b>13</b>	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	36	Sgt Memuaskan
<b>14</b>	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	31	Memuaskan
<b>15</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Memuaskan
<b>16</b>	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	30	Memuaskan
<b>17</b>	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	27	Memuaskan
<b>18</b>	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	25	Memuaskan
<b>19</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	Memuaskan
<b>20</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sgt Memuaskan
<b>21</b>	4	1	1	1	1	3	2	3	4	4	24	Tidak Memuaskan
<b>22</b>	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	24	Tidak Memuaskan
<b>23</b>	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	26	Memuaskan
<b>24</b>	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	25	Memuaskan
<b>25</b>	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	34	Sgt Memuaskan

## PERSEPSI TERHADAP KEANDALAN

No	11	12	13	14	15	Total	Kategori
<b>1</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>2</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>3</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>4</b>	4	3	4	4	3	18	Sgt Memuaskan
<b>5</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>6</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>7</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan
<b>8</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>9</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>10</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>11</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>12</b>	3	3	4	4	4	18	Sgt Memuaskan
<b>13</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan
<b>14</b>	4	4	4	4	3	19	Sgt Memuaskan
<b>15</b>	3	3	3	3	2	14	Memuaskan
<b>16</b>	4	3	4	3	4	18	Sgt Memuaskan
<b>17</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>18</b>	3	3	3	3	2	14	Memuaskan
<b>19</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>20</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan
<b>21</b>	3	3	3	3	2	14	Memuaskan
<b>22</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>23</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>24</b>	2	2	3	2	3	12	Tidak Memuaskan
<b>25</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan

## PERSEPSI TERHADAP EMPATI

No	16	17	18	19	20	21	22	23	Total	Kategori
<b>1</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>2</b>	3	3	3	4	3	3	4	4	27	Sgt Memuaskan
<b>3</b>	3	3	4	3	3	4	4	4	28	Sgt Memuaskan
<b>4</b>	4	4	4	3	4	3	4	4	30	Sgt Memuaskan
<b>5</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>6</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Sgt Memuaskan
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>9</b>	3	3	3	3	3	4	4	4	27	Sgt Memuaskan
<b>10</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>11</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>12</b>	3	3	3	3	3	4	4	3	26	Sgt Memuaskan
<b>13</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Sgt Memuaskan
<b>14</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	31	Sgt Memuaskan
<b>15</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	23	Memuaskan
<b>16</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Sgt Memuaskan
<b>17</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>18</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>19</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>20</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Sgt Memuaskan
<b>21</b>	3	3	3	3	3	4	4	4	27	Sgt Memuaskan
<b>22</b>	3	3	3	3	4	4	4	3	27	Sgt Memuaskan
<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>24</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Memuaskan
<b>25</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	31	Sgt Memuaskan

## PERSEPSI TERHADAP DAYA TANGGAP

No	24	25	26	27	28	Total	Kategori
<b>1</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>2</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>3</b>	4	3	3	3	3	16	Memuaskan
<b>4</b>	4	4	3	4	3	18	Sgt Memuaskan
<b>5</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>6</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>7</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan
<b>8</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>9</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>10</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>11</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>12</b>	2	3	3	3	3	14	Memuaskan
<b>13</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan
<b>14</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan
<b>15</b>	2	3	3	3	3	14	Memuaskan
<b>16</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan
<b>17</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>18</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>19</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>20</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan
<b>21</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>22</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>23</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>24</b>	2	3	3	3	3	14	Memuaskan
<b>25</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan

## PERSEPSI TERHADAP JAMINAN

No	29	30	31	32	33	Total	Kategori
<b>1</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>2</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>3</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>4</b>	3	4	3	3	3	16	Memuaskan
<b>5</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>6</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>7</b>	3	4	4	4	4	19	Sgt Memuaskan
<b>8</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>9</b>	3	4	3	3	3	16	Memuaskan
<b>10</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>11</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>12</b>	3	3	3	3	1	13	Memuaskan
<b>13</b>	3	4	4	3	4	18	Sgt Memuaskan
<b>14</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan
<b>15</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>16</b>	4	4	3	4	4	19	Sgt Memuaskan
<b>17</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>18</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>19</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>20</b>	4	3	3	3	3	16	Memuaskan
<b>21</b>	3	4	4	3	3	17	Sgt Memuaskan
<b>22</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>23</b>	3	3	3	3	3	15	Memuaskan
<b>24</b>	2	3	3	3	3	14	Memuaskan
<b>25</b>	4	4	4	4	4	20	Sgt Memuaskan