

**FAKTOR-FAKTOR KOMUNIKASI
INTERPERSONAL FISIOTERAPIS YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN**



Intelligentia - Dignitas

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

Nama : Nadya Berliana Putri

NIM : 1410619018

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

ABSTRAK

Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal Fisioterapis yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, Nadya Berliana Putri, 1410619018, Hal 1-148, 20 buku 2014-2023; 11 artikel 2020-2024; 148 halaman; 2019- 2024. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta, Skripsi, 2025.

Komunikasi interpersonal berperan penting dalam interaksi antara fisioterapis dan pasien. Namun, ditemukan bahwa banyak pasien dari klinik Fisioterapi Iman Santoso mengalami kebingungan dalam memahami prosedur perawatan dan kesulitan dalam mengikuti instruksi yang diberikan fisioterapis yang berdampak pada kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor komunikasi interpersonal fisioterapis yang mempengaruhi kepuasan pasien di klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.

Penelitian ini menggunakan teori *Patient Centered Communication* yang menekankan pentingnya memahami perspektif dan preferensi pasien dalam interaksi dengan penyedia layanan kesehatan dengan cara mendengarkan, menghargai, dan melibatkan pasien dalam proses perawatan. Komunikasi interpersonal yang dianalisis berdasarkan empat elemen, yakni strategi, proses sosial, pertukaran pesan, dan makna. Kemudian kepuasan pelanggan yang mencakup *Reliability, Empathy, Responsiveness, Tangible*, dan *Assurance*.

Paradigma positivisme dengan pendekatan kuantitatif eksplanatif digunakan dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui metode survei dengan kuesioner *Google Form*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 65 orang, yang merupakan pasien Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis. yang menjalani perawatan pada periode Februari hingga Mei 2024. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sensus, di mana seluruh populasi dalam periode tersebut dijadikan responden penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen proses sosial memiliki pengaruh terbesar dalam membangun komunikasi yang efektif antara fisioterapis dan pasien yang berarti interaksi antara fisioterapis dan pasien berlangsung secara dinamis dan berkelanjutan. Sementara itu, aspek kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh aspek kenyataan dalam layanan, di mana fasilitas dan lingkungan klinik berperan dalam membentuk pengalaman positif pasien. Berdasarkan temuan tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa komunikasi interpersonal mampu mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi, terutama dalam hal proses sosial.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah elemen proses sosial menjadi faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien, sementara aspek *Tangible* (kenyataan) dalam layanan juga memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan bahwa klinik fisioterapi meningkatkan interaksi sosial antara fisioterapis dan pasien serta memperjelas informasi terkait layanan yang diberikan. Dengan meningkatkan komunikasi interpersonal, diharapkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: Fisioterapis, Kepuasan Pelanggan, Komunikasi Interpersonal, Pasien



Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Physiotherapist Interpersonal Communication Factors that Affect Customer Satisfaction, Nadya Berliana Putri, 1410619018, P 1-148, 20 books 2014-2023; 11 articles 2020-2024; 148 pages; 2019-2024. Communication Science Study Program, Faculty of Social Sciences and Law, Universitas Negeri Jakarta, Thesis, 2025.

Interpersonal communication plays an important role in the interaction between physiotherapists and patients. However, it was found that many patients from the Iman Santoso Physiotherapy clinic experienced confusion in understanding treatment procedures and had difficulty following the instructions given by the physiotherapist which had an impact on patient satisfaction with the services received. Based on these problems, research was conducted to determine the factors of physiotherapist interpersonal communication that influence patient satisfaction at the Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis Physiotherapy clinic.

This study employs the Patient-Centered Communication theory, which emphasizes the importance of understanding patients' perspectives and preferences in interactions with healthcare providers by listening, respecting, and involving patients in the treatment process. Interpersonal communication is analyzed based on four elements: strategy, social process, message exchange, and meaning. Meanwhile, customer satisfaction includes the dimensions of Reliability, Empathy, Responsiveness, Tangible, and Assurance.

A positivist paradigm with an explanatory quantitative approach was used in this study. Data collection was conducted online using a survey method through a Google Form questionnaire. The respondents in this study totaled 65 individuals, consisting of patients from the Iman Santoso Physiotherapy Clinic, S.KM., S.Ft., M.Fis., who underwent treatment from February to May 2024. The sampling technique used was the census method, where the entire population during this period was included as research respondents.

The research results show that social process elements have the greatest influence in building effective communication between physiotherapists and patients, which means that the interaction between physiotherapists and patients takes place dynamically and continuously. Meanwhile, the customer satisfaction aspect is influenced by the reality aspect of service, where the facilities and clinic environment play a role in shaping the patient's positive experience. Based on these findings, it can be stated that interpersonal communication is able to influence patient satisfaction with physiotherapy services, especially in terms of social processes.

The conclusion of this study is that social process is the most influential factor affecting patient satisfaction, while the Tangible aspect of services also has a significant impact. Based on the study results, it is recommended that physiotherapy clinics enhance social interaction between physiotherapists and patients and provide clearer information regarding the services offered. By improving interpersonal communication, it is expected that patient satisfaction with physiotherapy services can continue to increase.

Keywords: *Customer Satisfaction, Interpersonal Communication, Patient, Physiotherapist*



Intelligentia - Dignitas

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadya Berliana Putri

NIM : 1410619018

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Hukum

Judul KA : "Faktor - Faktor Komunikasi Interpersonal Fisioterapis yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan"

Dengan ini menyatakan bahwa saya memastikan Karya Ilmiah saya yang berjudul "**Faktor - Faktor Komunikasi Interpersonal Fisioterapis yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**" merupakan karya saya sendiri. Saya memastikan bahwa Karya Ilmiah saya ini bukan merupakan hasil tiruan, saduran, atau terjemahan dari karya orang lain.

Jika di kemudian hari Karya Ilmiah saya melanggar ketentuan orisinalitas, saya siap menerima sanksi yang diberikan oleh pihak program studi maupun pihak universitas.

Jakarta, 17 Februari 2025

Intelligentia - Dignitas



Nadya Berliana Putri
NIM. 1410619018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

“Faktor – Faktor Komunikasi Interpersonal Fisioterapis yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan”

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing 1

Tanda tangan

Tanggal



24-02-25

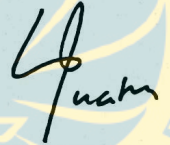
Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si

NIP. 197311212006042001

Dosen Pembimbing 2

Tanda tangan

Tanggal



18-02-25

Dr. Wiratri Anindhita, M.Sc

NIP. 198405312019032008

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi

Intelligentia - Dignitas



Dr. Dini Safitri, S.Sos., M.Si.

NIP. 198402062010122002

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum



No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Dini Safitri, S.Sos., M.Si NIP. 198402062010122002 Koordinator/Ketua		18-02-25
2.	Dr. Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si NIP. 197403092005012001 Penguji Ahli		19-02-25
3.	Nada Arina Romli, M.I.Kom NIP. 199109142019032022 Sekretaris		21-02-25
4.	Dr. Kinkin Yuliaty S.P, M.Si., CICS NIP. 197311212006042001 Pembimbing I		24-02-25
5.	Dr. Wiratri Anindhita, M.Sc NIP. 198405312019032008 Pembimbing II		18-02-25



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nadya Berliana Putri
NIM : 1410619018
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum / Ilmu Komunikasi
Alamat email : nadya.berliana.p@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Faktor - Faktor Komunikasi Interpersonal Fisioterapis yang
Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Februari 2025

Penulis

(Nadya Berliana P.)
nama dan tanda tangan

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Atas rahmat dan kasih sayang Allah SWT, akhirnya skripsi ini dapat saya selesaikan. Segala puji bagi-Nya, yang telah membimbing saya melewati setiap ragu, lelah, dan kebuntuan. Tanpa pertolongan-Nya, skripsi ini mungkin hanya menjadi sekadar draft tak berujung.

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, serta berbagai emosi yang mengiringi (termasuk kelelahan, kebingungan, dan sedikit (banyak) air mata), skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Mama, garda terdepan setiap kali aku lelah dan menitihkan air mata karena rasa letih yang begitu berat. Terima kasih atas doa tanpa henti, terima kasih sudah selalu ada, selalu memastikan aku makan di saat *hectic*, dan selalu percaya bahwa aku bisa, bahkan saat aku sendiri ragu. Skripsi ini selesai karenamu, ma.
2. Papa, pendukung setia di balik layar, yang memastikan semua kebutuhan ini itu tercukupi. Terima kasih, pa, karena selalu ada dan tanpa banyak kata, tetap mendukung dengan caramu sendiri.
3. Kak Upi, terima kasih karena selalu siap mendengarkan keluh kesahku, memberikan masukan, dan berusaha membantuku sebisamu. Mungkin aku ga selalu bilang, tapi aku sangat menghargai semua perhatian dan dukunganmu.
4. Nadya Berliana Putri, yang sering merasa ga bisa, bahkan kadang terlalu *underestimate* diri. *You did well*, meskipun dengan banyak nangis. Terima kasih sudah bertahan dan membuktikan bahwa keraguanmu itu salah. Skripsi ini adalah bukti bahwa kamu bisa.

Semoga karya ini tidak hanya menjadi laporan akademik, tetapi juga pengingat bahwa setiap proses, seberat apa pun, pasti bisa diselesaikan dengan usaha dan keyakinan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas nikmat dan karunia-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor Faktor Komunikasi Interpersonal Fisioterapis yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan”. Adapun Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.

Selesainya skripsi ini tak luput dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada kedua orang tua peneliti, yaitu Ibunda Lily Rita Fitri dan Ayahanda Bernardy yang senantiasa sabar dan selalu mendukung serta mendoakan peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Peneliti juga ingin menuturkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta beserta jajaran rektorat Universitas Negeri Jakarta yaitu Prof. Dr. Ifan Iskandar, M.Hum, selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni, Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd, selaku Wakil Rektor 2 Bidang Keuangan dan Sumber Daya, Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd, selaku Wakil Rektor 3 Bidang Riset, Inovasi, dan Sistem Informasi, Dr. Andy Hadiyanto, M.A. selaku Wakil Rektor 4 Bidang Kerja sama dan Bisnis.
2. Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta beserta jajaran Dekanat Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta Dr. Kurniawati, M.Si, selaku Wakil Dekan 1, Dr. Aris Munandar M.Si, selaku Wakil Dekan 2, Dr. Elisabeth Nugrahaeni P., M.Si. selaku Wakil Dekan 3.
3. Dr. Dini Safitri, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Kinkin Yuliaty SP, M.Si., CICS dan Dr. Wiratri Anindhita, M.Sc, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing serta membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi;
5. Seluruh jajaran dosen Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta, yakni Dr. Dini Safitri, S.Sos., M.Si, Dr. Kinkin Yuliaty SP, M.Si., CICS, Dr. Elisabeth Nugrahaeni P., M.Si., Marisa Puspita Sary, M.Si., Maulina Larasati Putri, S.Sos., M.I.Kom, Dr. Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si, Dr. Wiratri Anindhita, M.SC, Dr. M. Fikri Akbar, M.Si, Sandy Allifiansyah, Ph.D, dan Nada Arina Romli, M.I.Kom, CPR yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan di Ilmu Komunikasi UNJ;

6. Admin Program Studi Ilmu Komunikasi, Nur Endah Yunita Sari A.Md dan para staf akademik Fakultas Ilmu Sosial serta staf akademik Universitas Negeri Jakarta, yang telah membantu peneliti dalam banyak hal terkait administrasi selama duduk di bangku perkuliahan;
7. Teman-teman Program Studi S1 Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta khususnya angkatan 2019 yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan penelitian ini. Maka dari itu, peneliti mengharapkan masukan yang membangun dari para pembaca sehingga peneliti dapat memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini. Peneliti juga berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca maupun penelitian selanjutnya.

Jakarta, Februari 2025

Nadya Berliana Putri



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Komunikasi yang Berpusat pada Pasien	11
2.2 Variabel Penelitian	15
2.2.1 Komunikasi Interpersonal.....	15
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3 Penelitian Sejenis Terdahulu	21
2.4 Hipotesis Teori	45
2.5 Model Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Paradigma Penelitian	46
3.2 Pendekatan Penelitian.....	47
3.3 Metode Penelitian.....	48
3.4 Jenis Penelitian	48
3.5 Populasi dan Sampel	49
3.5.1 Populasi.....	49

3.5.2 Sampel	50
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel	50
3.6 Hipotesis Riset dan Hipotesis Statistik.....	51
3.6.1 Hipotesis Riset	52
3.6.2 Hipotesis Statistik	52
3.7 Metode Pengumpulan Data	52
3.8 Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.8.1 Uji Validitas	54
3.8.2 Uji Reliabilitas	56
3.9 Metode Analisis Data	59
3.9.1 Analisis <i>Univariate</i>	59
3.9.2 Analisis <i>Bivariate</i>	59
3.10 Definisi Operasional.....	63
3.10.1 Komunikasi Interpersonal (X)	63
3.10.2 Kepuasan Pelanggan (Y)	64
3.11 Operasionalisasi Konsep	64
3.12 Waktu dan Tempat Penelitian	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	68
4.1 Hasil Penelitian.....	68
4.1.1 Hasil Penelitian Komunikasi Interpersonal antara Fisioterapis dan Pasien di Klinik Fisioterapis Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.Ftr	68
4.1.2 Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan Mengenai Pelayanan Fisioterapi di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.Ftr	89
4.1.3 Nilai <i>Mean</i> Komunikasi Interpersonal Fisioterapis Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.Ftr.....	112
4.1.4 Nilai <i>Mean</i> Kepuasan Pelanggan di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.Ftr	116
4.1.5 Hasil Penelitian Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal Fisioterapis yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan mengenai Pelayanan Fisioterapi di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.Ftr	120
4.2 Pembahasan Penelitian	139
4.2.1 Pembahasan Komunikasi Interpersonal antara Fisioterapis dan Pasien di Klinik Fisioterapis Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.Ftr	139

4.2.2 Pembahasan Kepuasan Pelanggan mengenai Pelayanan Fisioterapi di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.Ftr	141
4.2.3 Pembahasan Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal Fisioterapis yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan mengenai Pelayanan Fisioterapi di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.Ftr	143
BAB V PENUTUP	151
5.1 Kesimpulan Penelitian	151
5.2 Saran Penelitian	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	xix



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra Riset 1.....	4
Gambar 1.2 Hasil Pra Riset 2.....	5
Gambar 2.2 Model Penelitian Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal Fisioterapis yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	45
Gambar 4.1 Grafik <i>Scree Plot</i>	124



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal	55
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 3.3 Tabel <i>Case Processing Summary</i> Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal.....	57
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal	57
Tabel 3.5 Tabel <i>Case Processing Summary</i> Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 3.7 Operasional Konsep	64
Tabel 4.1 Fisioterapis sangat mendengarkan keluhan pasien karena dekat secara emosional	69
Tabel 4.2 Fisioterapis bisa mendekati diri tanpa mengganggu privasi pasien	70
Tabel 4.3 Waktu yang dihabiskan untuk konsultasi di Klinik Fisioterapi tidak terasa sia-sia	71
Tabel 4.4 Fisioterapis mampu memaksimalkan waktu konsultasi.....	72
Tabel 4.5 Obrolan dengan fisioterapis menarik sehingga tidak membosankan..	73
Tabel 4.6 Fisioterapis pandai menghubungkan berbagai topik pembicaraan	74
Tabel 4.7 Kegiatan yang dilakukan di Klinik Fisioterapi bermanfaat	75
Tabel 4.8 Fisioterapis mampu mengatur aktivitas dengan baik sejak awal sesi .	76
Tabel 4.9 Pasien merasa sulit menghentikan sesi karena waktu yang dihabiskan untuk konsultasi bermanfaat	77
Tabel 4.10 Fisioterapis selalu memberikan kesan positif, sehingga pasien ingin kembali ke Klinik.....	78
Tabel 4.11 Obrolan dengan fisioterapis berlangsung dua arah	79
Tabel 4.12 Fisioterapis memberi pasien ruang untuk bercerita	80
Tabel 4.13 Penjelasan yang disampaikan oleh fisioterapis cukup jelas.....	81
Tabel 4.14 Fisioterapis menjelaskan kembali ketika pasien kurang paham	82

Tabel 4.15	Fisioterapis mampu memberikan contoh tindakan yang jelas saat penanganan.....	83
Tabel 4.16	Fisioterapis selalu berpenampilan profesional dan menjaga kebersihan	84
Tabel 4.17	Informasi yang disampaikan oleh fisioterapis mudah dimengerti	85
Tabel 4.18	Fisioterapis bisa memberikan makna dan pemahaman yang lebih dalam di setiap sesi	86
Tabel 4.19	Fisioterapis mampu memberikan gambaran jelas tentang program terapi kedepannya.....	87
Tabel 4.20	Fisioterapis mampu memberikan pengetahuan baru pada setiap sesi	88
Tabel 4.21	Fisioterapis selalu memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan.....	90
Tabel 4.22	Fisioterapis dapat diandalkan dalam menangani permasalahan yang pasien hadapi.....	91
Tabel 4.23	Fisioterapis selalu memberikan layanan yang tepat sejak pertama kali	92
Tabel 4.24	Fisioterapis selalu memberikan pelayanan tepat pada waktu yang telah dijanjikan.....	93
Tabel 4.25	Fisioterapis memberikan pelayanan dengan sedikit kesalahan atau bahkan tidak ada kesalahan sama sekali	94
Tabel 4.26	Fisioterapis memiliki pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan mengenai pelayanan	95
Tabel 4.27	Fisioterapis memberikan perhatian khusus kepada kebutuhan pasien	96
Tabel 4.28	Fisioterapis menangani pasien dengan cara yang sangat peduli dan empati.....	97
Tabel 4.29	Fisioterapis selalu mengutamakan kepentingan pasien dalam setiap layanan	98
Tabel 4.30	Fisioterapis memahami kebutuhan pasien dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan tersebut	99

Tabel 4.31	Pasien merasa puas dengan jam kerja pelayanan yang fleksibel dan sesuai kebutuhan	100
Tabel 4.32	Fisioterapis selalu memberi tahu pasien dengan jelas kapan layanan akan dilakukan	101
Tabel 4.33	Fisioterapis selalu memberikan layanan dengan cepat tanpa membuat pasien menunggu lama.....	102
Tabel 4.34	Fisioterapis selalu siap membantu pasien kapanpun dibutuhkan....	103
Tabel 4.35	Fisioterapis selalu siap untuk menanggapi permintaan pasien dengan cepat	104
Tabel 4.36	Fasilitas yang digunakan oleh fisioterapis sangat modern dan canggih	105
Tabel 4.37	Tempat layanan fisioterapis bersih dan terlihat menarik	106
Tabel 4.38	Fisioterapis selalu berpenampilan rapi dan profesional.....	107
Tabel 4.39	Materi informasi yang disediakan oleh fisioterapis menarik dan informatif.....	108
Tabel 4.40	Fisioterapis membuat pasien merasa percaya diri dengan layanan yang diberikan.....	109
Tabel 4.41	Fisioterapis membuat pasien merasa aman dalam setiap transaksi dan pelayanan.....	110
Tabel 4.42	Fisioterapis selalu bersikap sopan dan ramah selama pelayanan....	111
Tabel 4.43	Nilai <i>Mean</i> Per Dimensi Variabel Komunikasi Interpersonal Fisioterapis	112
Tabel 4.44	Nilai <i>Mean</i> Per Indikator Variabel Komunikasi Interpersonal Fisioterapis	114
Tabel 4.45	Nilai <i>Mean</i> Per Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan	116
Tabel 4.46	Nilai <i>Mean</i> Per Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	118
Tabel 4.47	<i>Total Variance Explained</i>	121
Tabel 4.48	<i>Total Variance Explained</i>	123
Tabel 4.49	<i>Total Variance Explained</i>	125
Tabel 4.50	Tabel Hasil Uji <i>Split-Half Reliability</i>	127
Tabel 4.51	Tabel Hasil Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's test</i> Strategi (<i>Strategy</i>).....	129

Tabel 4.52 Tabel Hasil Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's test</i> Proses Sosial (<i>Social Process</i>)	130
Tabel 4.53 Tabel Hasil Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's test</i> Pertukaran Pesan (<i>Message Exchange</i>).....	130
Tabel 4.54 Tabel Hasil Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's test</i> Makna (<i>Meaning</i>)	131
Tabel 4.55 Tabel Hasil Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's test</i> Reliability (Keandalan).....	132
Tabel 4.56 Tabel Hasil Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's test</i> Empathy (Empati).....	133
Tabel 4.57 Tabel Hasil Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's test</i> Responsiveness (Cepat Tanggap)	133
Tabel 4.58 Tabel Hasil Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's test</i> Tangible (Kenyataan)	134
Tabel 4.59 Tabel Hasil Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's test</i> Assurance (Kepastian).....	135
Tabel 4.60 Tabel <i>Component Score Coefficient</i>	136



Intelligentia - Dignitas