

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Data Penelitian

1. Gambaran Umum Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin

Griya Herbal dan Bekam (GHB) Ar-Rahma merupakan suatu tempat usaha yang bergerak dalam bidang penjualan herbal dan jasa pelayanan kesehatan yang meliputi: bekam (*al-hijāmah*), guruh mata, cek-cek kesehatan (cek kolestrol, cek asam urat, cek hemoglobin (HB), dan cek gula darah), dan terapi ruqyah.

GHB Ar-Rahma Banjarmasin didirikan pada akhir tahun 2010 yang dilatar belakangi dengan keprihatinan melihat kondisi kesehatan masyarakat yang secara khusus di kota Banjarmasin dan wilayah sekitarnya dengan memberi dan menyediakan solusi alternatif dengan membuka tempat usaha dibidang penjualan herbal dan pengobatan tradisional ini.

2. Beberapa Data dan Informasi di GHB Ar-Rahma Banjarmasin yang Terkait dengan Variabel Penelitian

Beberapa hal dan keterangan yang penulis peroleh terkait data dan informasi pada GHB Ar-Rahma Banjarmasin yang berhubungan dengan penelitian penulis, antara lain: tarif bekam yang dikenakan kepada pelanggan yang mengambil atau menggunakan jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin adalah sebesar Rp. 45.000,- baik

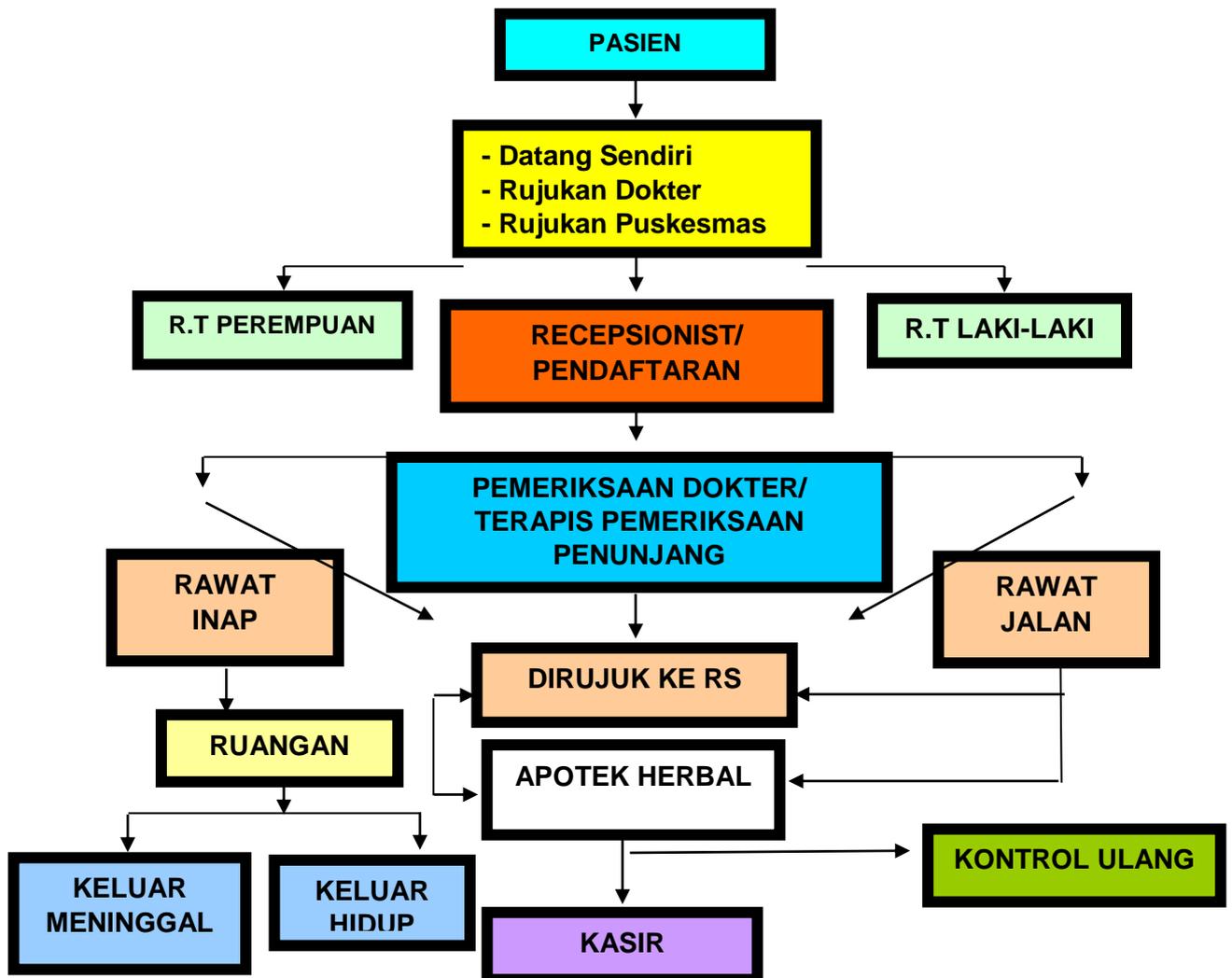
pelanggan laki-laki atau perempuan dan akan dikenakan tambahan tarif bekam sebesar Rp. 5.000,- bagi mereka yang baru pertama menjadi pelanggan yang mengambil jasa bekam yang tercatat sebagai biaya administrasi pelanggan baru.

Selain tarif hal penting lainnya yang juga perlu diperhatikan adalah pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya. Dalam hal ini, tiga tahapan pelayanan yang diberikan terapis terhadap pelanggan yang mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin adalah *pertama*, sebelum proses pembekaman dilaksanakan terapis akan mendiagnosa keluhan/penyakit yang diderita pelanggan dan mengecek tekanan darah untuk menentukan titik-titik bekam atau bagian tubuh apa saja yang akan dilakukan pembekaman serta terapis akan memberikan pijatan/*massage* untuk melancarkan sirkulasi darah oleh pelanggan yang akan dibekam. *Kedua*, proses pembekaman dilakukan sesuai dengan titik bekam yang telah ditentukan dengan durasi waktu sekitar 30-60 menit tergantung keluhan yang diderita pelanggan, layanan lain saat proses pembekaman terapis akan melakukan komunikasi kepada pelanggan dengan maksud membangun keakraban dan memberikan pengedukasian terkait bekam. *Ketiga*, tahapan terakhir dari proses pembekaman terapis akan membersihkan permukaan kulit yang telah dilakukan pembekaman dan terapis akan memberikan doa agar pelanggan dapat diberikan kesembuhan dan diangkatnya penyakit yang diderita oleh Allah SWT.

Fasilitas-fasilitas yang telah tersedia di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin untuk seluruh pelanggan yang datang untuk mengambil jasa bekam adalah tersedianya halaman parkir kendaraan (mobil atau sepeda motor), terdapatnya pendingin ruangan (AC dan kipas angin) di beberapa ruang, dan tersedianya toilet yang bersih dan nyaman serta CCTV yang diletakkan di beberapa sisi ruangan (ruang tunggu pelanggan, ruang diagnosa, dan halaman parkir) untuk terjaganya keamanan.

3. Bagan Pelayanan di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin

Gambar 7. Tata Cara Pelayanan di GHB Ar Rahma Banjarmasin



4. Struktur Organisasi dan *Job Description* Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin

a. Struktur Organisasi Griya Herbal & Bekam Ar-Rahma Banjarmasin

Pemilik Usaha/ <i>Owner</i>	: Hidayatul Akbar, SE
Admin/ <i>Customer Service</i> Shift 1	: Idrus, S.Pd.I
Admin/ <i>Customer Service</i> Shift 2	: Wahyu, S.Sos
Terapis Laki-Laki/ <i>Ikhwan</i> Shift 1	: Rendy Tedja S., SEI
	: Hayat
	: Ahmad
Terapis Perempuan/ <i>Akhwat</i> Shift 1	: Maria, S.Pd.I, M.Pd
	: Fitriani, Amd
Terapis Laki-Laki/ <i>Ikhwan</i> Shift 2	: Suhaimi
	: Muhammad Noor
	: Hadri
Terapis Perempuan/ <i>Akhwat</i> Shift 2	: Zubaidah, S.Pd.I
	: Maimunah, Amd
	: Amah
Pekerja Kebersihan	: Ahmad Rifani

b. Job Description Griya Herbal & Bekam Ar-Rahma Banjarmasin**1) Admin/Customer Service**

- a) Menerima pembelian herbal dari para konsumen atau pasien.
- b) Membuat laporan pemasukan dan pengeluaran dari pendapatan herbal.
- c) Membuat laporan pemasukan dan pengeluaran dari pendapatan bekam.
- d) Menginput semua penjualan, pembelian, dan bon ke computer (program toko).
- e) Menginput hasil pendapatan bekam, cek, tip, guruh mata, bekam mobile, dan pengeluaran lainnya.
- f) Menginput upah/*ujrah* terapis.
- g) Melayani admininstrasi pasien yang ingin berbekam, guruh mata, pengecekan, rukyah (pasien lama dan pasien baru).
- h) Membersihkan debu-debu yang ada di herbal.
- i) Menjaga kerapian meja kasir dan sekitarnya.
- j) Melakukan penyusunan letak herbal.

2) Terapis (*Ikhwan dan Akhwat*)

- a) Melakukan pemeriksaan keluahn/penyakit yang diderita pelanggan atau pasien.
- b) Melakukan cek tekanan darah pelanggan atau pasien.
- c) Melakukan pemijatan ringan sebelum proses pembekaman dimulai.
- d) Memberikan pelayanan bekam kepada para pelanggan atau pasien.

- e) Memberi informasi dan edukasi terkait pengobatan bekam kepada para pelanggan.
- f) Memberikan saran dan masukan kepada pelanggan untuk menjaga kesehatan dan hal-hal apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan pasca bekam.
- g) Memberi doa dan atau salam pamit kepada pelanggan pasca bekam.

5. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian yang dilakukan penulis dengan cara membagikan angket/kuesioner secara langsung kepada responden yang ditemui berdasarkan pertimbangan penulis. Karenanya, penulis menggunakan metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* atau dikenal dengan sampel pertimbangan yaitu teknik sampel yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam mengambil sampel atau penentu sampel untuk tujuan tertentu. Dalam hal ini, penulis bermaksud untuk menentukan responden dengan syarat mereka yang telah mengambil jasa berbekam di Griya Herbal dan Bekam (GHB) Ar-Rahma Banjarmasin. Adapun, untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, dalam penelitian ini penulis menentukan untuk menggunakan rumus *slovin*, karena dari apa yang dipahami penulis melihat banyaknya jumlah populasi yang menurut penulis tidak memungkinkan untuk meneliti secara keseluruhan.

6. Karakteristik Responden

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada responden yang merupakan para pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin. Data hasil kuesioner dapat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden yang dalam penelitian ini meliputi 7 (tujuh) kategori, antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan formal terakhir, pekerjaan saat ini, penghasilan perbulan, darimana responden memperoleh informasi mengenai bekam di GHB Ar-Rahma Banjarmasin, dan Sudah berapa lama responden menggunakan jasa bekam di GHB Ar-Rahma Banjarmasin. Adapun, karakteristik responden berdasarkan kategori tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini.

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	50	50,51%
2	Perempuan	49	49,49%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa antara responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan yang

tidak terlalu jauh. Karenanya, nampak jelas mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki yaitu sebanyak 50 orang atau dengan persentase sebesar 50,51%. Sedangkan sisanya lagi adalah responden perempuan sebanyak 49 orang dengan presentase sebesar 49,49%. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan daripada pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah dengan jenis kelamin laki-laki.

Data ini diperkuat bahwa memang lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki yang melakukan pembekaman sebagaimana jumlah populasi pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin yakni pelanggan dengan jenis kelamin laki-laki 6256 dan perempuan 4608.¹ Akan tetapi jika kita hendak melakukan perbandingan antara populasi dengan jumlah sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sangatlah berbeda jauh dalam hal selisih daripada jumlah pelanggan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, karena dalam penelitian ini selisihnya hanya 1 orang lebih banyak responden laki-laki dibandingkan perempuan.

b. Usia Responden

Kategori umur menurut Departemen kesehatan (DepKes) Republik Indonesia tahun 2009, membagi menjadi beberapa kelompok, antara lain:

¹ Data pelanggan yang mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin yang penulis peroleh berdasarkan observasi awal

masa balita = 0 - 5 tahun, masa kanak-kanak = 5 - 11 tahun, masa remaja Awal =12 - 16 tahun, masa remaja Akhir =17 - 25 tahun, masa dewasa Awal =26- 35 tahun, masa dewasa Akhir =36- 45 tahun, masa Lansia Awal = 46- 55 tahun, masa Lansia Akhir = 56 - 65 tahun, dan masa Manula = 65 - sampai atas. Sedangkan, menurut organisasi kesehatan dunia (WHO) menggolongkan lanjut usia menjadi 4 yaitu : Usia pertengahan (*middle age*) 45 -59 tahun, Lanjut usia (*elderly*) 60-74 tahun, lanjut usia tua (*old*) 75-90 tahun dan usia sangat tua (*very old*) diatas 90 tahun.

Adapun menurut penulis dan juga merujuk kepada ketentuan usia berdasarkan putusan Dinas Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 6. Penentuan Kategori Berdasarkan Usia

No	Usia	Kategori
1	< 17 Tahun	Remaja
2	17 – 30 Tahun	Dewasa Awal
3	31 – 40 Tahun	Dewasa
4	41 – 50 Tahun	Lansia Awal
5	> 50 Tahun	Lansia

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis, 2017

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui bahwasanya dimulai dari usia 17 tahun kebawah (<17 tahun) yang terkategori remaja, usia 17-30 tahun yang terkategori dewasa awal, usia 31-40 tahun yang

terkategorikan dewasa, usia 41-50 tahun yang terkategorikan lansia awal, dan usia diatas 50 tahun (>50 tahun) yang terkategorikan lansia.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 17 Tahun	1	1,01%
2	17 – 30 Tahun	17	17,17%
3	31 – 40 Tahun	25	25,26%
4	41 – 50 Tahun	28	28,28%
5	> 50 Tahun	28	28,28%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa kategori usia para pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebagai berikut: kategori usia remaja sebanyak 1 orang atau dengan persentase sebesar 1,01%, kategori usia dewasa awal sebanyak 17 orang atau dengan persentase sebesar 17,17%, kategori usia dewasa sebanyak 25 orang atau dengan persentase sebesar 25,26%, kategori usia lansia awal sebanyak 28 orang atau dengan persentase sebesar 28,28%, dan untuk kategori usia lansia sebanyak 28 orang atau dengan persentase sebesar 28,28%. Mayoritas daripada pelanggan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah mereka yang terkategorikan lansia awal dan yang memasuki lansia (dari usia 41 sampai 50 tahun lebih) sebanyak 56 orang atau dengan

persentase 56,56% serta angka ini bisa dikatakan lebih daripada setengah jumlah responden (99 orang) dalam penelitian ini dan yang paling sedikit adalah kategori usia remaja (<17 tahun) dengan hanya 1 responden yang memilih atau dengan persentase sebesar 1,01%.

Karenanya dalam hal ini menunjukkan bahwa mereka memiliki usia yang terkategori lansia awal dan ataupun lansia sangatlah memperhatikan kesehatan tubuh mereka dengan melakukan pengobatan tradisional yang berupa bekam/*al-hijamah*. Sedangkan, mereka yang terkategori remaja ataupun dewasa awal masih belum banyak yang tertarik untuk melakukan pembekaman karena mereka masih merasa memiliki tubuh yang kuat dan sehat.

c. Pendidikan Formal Terakhir Responden

Pendidikan di Indonesia adalah seluruh pendidikan yang diselenggarakan di Indonesia, baik itu secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Secara terstruktur, pendidikan di Indonesia menjadi tanggung jawab Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemdikbud). Di Indonesia, semua penduduk wajib mengikuti program wajib belajar pendidikan dasar selama sembilan tahun, enam tahun di sekolah dasar/*madrasah ibtidaiyah* dan tiga tahun di sekolah menengah pertama/*madrasah tsanawiyah*. Saat ini, pendidikan di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang dalam hal ini juga menyebutkan bahwa pendidikan di

Indonesia terbagi ke dalam tiga jalur utama, yaitu formal, nonformal, dan informal. Adapun pembagian pendidikan formal di Indonesia sebagai berikut:

Tabel 8. Klasifikasi Pendidikan Formal

Kelas	Usia
<u>Taman kanak-kanak</u>	
Kelompok bermain	4 Tahun
Kelompok A	5 Tahun
Kelompok B	6 Tahun
<u>Sekolah dasar</u>	
Kelas 1	7 Tahun
Kelas 2	8 Tahun
Kelas 3	9 Tahun
Kelas 4	10 Tahun
Kelas 5	11 Tahun
Kelas 6	12 Tahun
<u>Sekolah menengah pertama</u>	
Kelas 7	13 Tahun
Kelas 8	14 Tahun
Kelas 9	15 Tahun
<u>Sekolah menengah atas/kejuruan</u>	
Kelas 10	16 Tahun
Kelas 11	17 Tahun
Kelas 12	18 Tahun
<u>Akademi/Institut/Politeknik/Sekolah tinggi/Universitas</u>	
Sarjana	berbagai usia (selama kurang lebih 4 tahun)
Magister	berbagai usia (selama kurang lebih 2 tahun)
Doktor	berbagai usia (selama kurang lebih 2 tahun)

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) RI

Pendidikan formal merupakan pendidikan yang diselenggarakan di sekolah-sekolah pada umumnya. Jalur pendidikan ini mempunyai jenjang pendidikan yang jelas, mulai dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, sampai pendidikan tinggi. Adapun menurut penulis dan merujuk kepada ketentuan yang telah diatur oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Republik Indonesia bahwasanya banyaknya jumlah responden berdasarkan pendidikan formal terakhir mereka adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD/Sederajat	5	5,05%
2	SMP/Sederajat	9	9,10%
3	SMA/Sederajat	38	38,38%
4	D1/D2/D3/D4/S1	34	34,34%
5	Magister/Doktoral (S2/S3)	13	13,13%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir para pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebagai berikut: di tingkat SD/ sederajat sebanyak 5 orang atau dengan persentase sebesar 5,05%, SMP/ sederajat sebanyak 9 orang atau dengan persentase sebesar 9,10%, SMA/ sederajat sebanyak 38 orang atau dengan persentase

sebesar 38,38%, D1/D2/D3/D4/S1 sebanyak 34 orang atau dengan persentase sebesar 34,34%, dan untuk tingkat Magister/Doktoral (S2/S3) sebanyak 13 orang atau dengan persentase sebesar 13,13%. Mayoritas daripada pelanggan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah dengan tingkat pendidikan terakhir mereka adalah SMA/ sederajat dan yang paling sedikit adalah mereka yang terkategori berpendidikan formal terakhir yaitu ditingkat SD/ sederajat dengan hanya 5 responden saja yang memilih atau dengan persentase sebesar 5,05%.

Karenanya dalam hal ini menunjukkan bahwa mereka yang berada pada taraf pendidikan rendah atau yang pendidikan formal terakhir mereka hanya berada pada tingkat SD/ sederajat saja bisa dikatakan masih sedikit yang memperhatikan masalah kesehatan mereka dalam hal berbekam, sedangkan yang berlatar belakang pendidikan formal terakhir dari sekolah menengah atas sampai perguruan tinggi lebih peduli, memikirkan dan memperhatikan mengenai kesehatan mereka dengan dibuktikan banyaknya dari mereka yang melakukan pembekaman dan berdasarkan data yang relatif tinggi dari hasil penelitian terhadap responden dari beberapa pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

d. Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang penulis temukan terdapat lebih dari 80 jenis pekerjaan, adapun yang telah penulis tentukan dalam penelitian ini adalah sebagai tabel berikut:

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Negeri (PNS)	20	20,20%
2	Karyawan Swasta	21	21,21%
3	Wiraswasta/Pengusaha	30	30,30%
4	Pelajar/Mahasiswa	4	4,04%
5	Pensiunan	2	2,02%
6	Ibu Rumah Tangga	16	16,16%
7	Lainnya	6	6,07%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan beberapa pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebagai berikut: pegawai negeri (PNS) sebanyak 20 orang atau dengan persentase sebesar 20,20%, karyawan swasta sebanyak 21 orang atau dengan persentase sebesar 21,21%, wiraswasta/pengusaha sebanyak 30 orang atau dengan persentase sebesar 30,30%, pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang atau dengan persentase sebesar 4,04%, pensiunan sebanyak 2 orang atau

dengan persentase sebesar 2,02%, ibu rumah tangga sebanyak 16 orang atau dengan persentase sebesar 16,16%, dan untuk pekerjaan lainnya sebanyak 6 orang atau dengan persentase sebesar 6,07%. Mayoritas daripada pelanggan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah dengan jenis pekerjaan mereka adalah wiraswasta/pengusaha dan yang paling sedikit adalah mereka yang terkategori berdasarkan jenis pekerjaan mereka yaitu sebagai pensiunan yang hanya dengan 2 responden saja yang memilih atau dengan persentase sebesar 2,02%.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa para wiraswasta/pengusaha lebih banyak mengambil keputusan untuk melakukan bekam berdasarkan data yang terlihat pada tabel diatas, diperkirakan juga mereka kebanyakan memiliki waktu luang atau lebih fleksibel dalam mengatur waktu, maksudnya bisa memberikan sedikit daripada waktu mereka yakni dapat mereka luangkan waktu untuk melakukan pembekaman guna menjaga kesehatan dan kebugaran mereka disela-sela kesibukan mereka berusaha/bekerja. Serta, oleh para pensiunan bisa dikatakan masih sedikit yang memutuskan untuk melakukan pembekaman sebagaimana yang terlihat berdasarkan data penelitian yang penulis dapat berdasarkan responden dari beberapa pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

e. Penghasilan Perbulan Responden

Berdasarkan penggolongannya BPS (Badan Pusat Statistik) membedakan penghasilan penduduk menjadi 4 golongan yaitu:

- 1) Golongan pendapatan sangat tinggi adalah jika pendapatan rata-rata lebih dari Rp. 3.500.000 per bulan.
- 2) Golongan pendapatan tinggi adalah jika pendapatan rata-rata antara Rp. 2.500.000 s/d Rp. 3.500.000 per bulan.
- 3) Golongan pendapatan sedang adalah jika pendapatan rata-rata dibawah antara Rp. 1.500.000 s/d 2.500.000 per bulan.
- 4) Golongan pendapatan rendah adalah jika pendapatan rata-rata Rp.1.500.000 per bulan.

Pengklasifikasian penghasilan perbulan berdasarkan data BPS dan yang penulis tentukan adalah sebagai berikut: penghasilan < Rp. 500.000 perbulan (penghasilan sangat rendah), penghasilan Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 perbulan (penghasilan rendah), penghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 perbulan (penghasilan sedang), penghasilan Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 perbulan (penghasilan tinggi), dan penghasilan > Rp. 5.000.000 perbulan (penghasilan sangat tinggi).

Adapun menurut penulis dan merujuk kepada ketentuan yang telah diatur oleh Badan Pusat Statistik (BPS) bahwasanya banyaknya jumlah responden berdasarkan besarnya penghasilan perbulan mereka adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan	Frekuensi	Persentase
1	< Rp. 500.000	6	6,06%
2	Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000	7	7,07%
3	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	27	27,28%
4	Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	30	30,30%
5	> Rp. 5.000.000	23	23,23%
6	Lainnya	6	6,06%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa besarnya penghasilan perbulan dari beberapa pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebagai berikut: penghasilan sangat rendah (< Rp. 500.000) sebanyak 6 orang atau dengan persentase sebesar 6,06%, penghasilan rendah (Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000) sebanyak 7 orang atau dengan persentase sebesar 7,07%, penghasilan sedang (Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000) sebanyak 27 orang atau dengan persentase sebesar 27,28%, penghasilan tinggi (Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000) sebanyak 30 orang atau dengan persentase sebesar 30,30%, dan penghasilan sangat tinggi (> Rp. 5.000.000) sebanyak 23 orang atau dengan persentase sebesar 23,23% dan yang memilih lainnya atau tidak ada jawaban sebanyak 6 orang atau dengan persentase sebesar 6,06% (mereka yang memiliki status ibu rumah tangga,

pelajar atau mahasiswa dan wiraswasta. Karenanya, mereka tidak memilih salah satu daripada nominal penghasilan perbulan disebabkan mereka menganggap bahwa apa yang diberi oleh suami dan atau orang tua mereka (uang harian atau bulanan) itu tidak termasuk kedalam kategori penghasilan pribadi dan membuat mereka enggan mencantumkan besaran nominal yang peroleh).

Adapun dari kesemua pilihan penghasilan responden perbulan yang menunjukkan mayoritas daripada pelanggan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah mereka yang berpenghasilan tinggi yaitu berkisar antara Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000. bahkan yang berpenghasilan sedang sampai sangat tinggi juga tidak kalah banyaknya yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan mereka yang terkategori dalam kondisi ekonomi menengah keatas lebih besar dibanding kelas ekonomi menengah kebawah

f. Sumber Informasi yang Diperoleh Responden Mengenai Bekam di GHB Ar-Rahma Banjarmasin

Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi

No	Sumber Informasi	Frekuensi	Persentase
1	Keluarga/Tetangga	33	33,33%
2	Teman/Kerabat Kerja	33	33,33%
3	Melihat di Jalan	28	28,29%

4	Media (Cetak/Elektronik)	4	4,04%
5	Lainnya	1	1,01%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 12 diatas dapat diketahui bahwa sumber informasi beberapa pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebagai berikut: mengetahui informasi melalui keluarga/tetangga sebanyak 33 orang atau dengan persentase sebesar 33,33%, teman/kerabat kerja sebanyak 33 orang atau dengan persentase sebesar 33,33%, melihat di jalan sebanyak 28 orang atau dengan persentase sebesar 28,29%, media (cetak/elektronik) sebanyak 4 orang atau dengan persentase sebesar 4,04%, dan untuk sumber informasi lainnya sebanyak 1 orang atau dengan persentase sebesar 1,01%. Karenanya dalam hal ini menunjukkan bahwa mayoritas daripada pelanggan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah dengan sumber informasi yang mereka peroleh adalah dari keluarga/tetangga dan teman/kerabat kerja.

g. Lama Responden Menggunakan Jasa Bekam di GHB Ar-Rahma Banjarmasin

Tabel 13. Karakteristik Responden Lama Menggunakan Jasa Bekam

No	Lama Menggunakan Jasa Bekam	Frekuensi	Persentase
1	< 6 Bulan	23	23,23%

2	6 Bulan – 1 Tahun	12	12,12%
3	1 – 2 Tahun	22	22,22%
4	2 – 3 Tahun	15	15,15%
5	> 3 Tahun	27	27,28%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan table 13 diatas dapat diketahui bahwa lamanya menggunakan jasa bekam beberapa pelanggan di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebagai berikut: < 6 bulan sebanyak 23 orang atau dengan persentase sebesar 23,23%, 6 bulan – 1 tahun sebanyak 12 orang atau dengan persentase sebesar 12,12%, 1 – 2 tahun sebanyak 22 orang atau dengan persentase sebesar 22,22%, 2 – 3 tahun sebanyak 15 orang atau dengan persentase sebesar 15,15%, dan untuk lama menggunakan jasa bekam > 3 tahun sebanyak 27 orang atau dengan persentase sebesar 27,28%. Karenanya dalam hal ini menunjukkan bahwa mayoritas daripada pelanggan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah dengan lama mereka menggunakan jasa bekam adalah > 3 tahun.

7. Analisis Deskripsi Variabel

Data yang penulis peroleh daripada hasil pembagian angket/kuesioner kepada beberapa pelanggan yang akan dan atau telah mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin dengan 99 responden.

Akan dilakukan penjabaran dari deksripsi variabel mengenai Pengaruh Tarif Bekam (X_1), Pelayanan Terapis (X_2), Lokasi Peraktik (X_3), dan Ketersediaan Fasilitas (X_4) Terhadap Keputusan Pelanggan (Y) dalam Mengambil Jasa Bekam pada Griya Herbal dan Bekam A-Rahma Banjarmasin.

a. Variabel tarif Bekam (X_1)

Variabel tarif bekam terbagi menjadi tiga indikator yang penulis jadikan sebagai pertanyaan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada pelanggan yang akan dan atau telah mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam A-Rahma Banjarmasin.

1) Indikator Kesesuaian Tarif Dengan Fasilitas Yang Didapat

Tabel 14. Kesesuaian Tarif Dengan Fasilitas Yang Didapat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	39	39,39%
2	Setuju (S)	59	59,60%
3	Netral (N)	0	0%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,01%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 14 diatas dijelaskan bahwa indikator adanya kesesuaian tarif bekam dengan fasilitas yang di dapat ($X_{1.1}$) menunjukkan 39 responden atau sebesar 39,39% menyatakan sangat setuju, 59

responden atau sebesar 59,60 % menyatakan setuju, dan 1 responden atau 1,01% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan netral dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 59 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya kesesuaian tarif bekom dengan fasilitas yang di dapat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

2) Indikator Kesesuaian Tarif Dengan Pelayanan Yang Didapat

Tabel 15. Kesesuaian Tarif Dengan Pelayanan Yang Didapat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	38	38,39%
2	Setuju (S)	60	60,60%
3	Netral (N)	0	0%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,01%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 15 diatas dijelaskan bahwa indikator adanya kesesuaian tarif bekom dengan pelayanan yang di dapat ($X_{1,2}$) menunjukkan 38 responden atau sebesar 38,39% menyatakan sangat setuju, 60 responden atau sebesar 60,60% menyatakan setuju, dan 1 responden atau sebesar 1, 01% menyatakan tidak setuju. Sedangkan,

responden yang menyatakan netral dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 60 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya kesesuaian tarif bekom dengan pelayanan yang di dapat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

3) Indikator Tarif Lebih Rendah Dibanding Tempat Lainnya

Tabel 16. Penetapan Tarif Lebih Rendah Dibanding Tempat Lainnya

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	39	39,40%
2	Setuju (S)	45	45,45%
3	Netral (N)	14	14,14%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,01%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 16 diatas dijelaskan bahwa indikator tarif lebih rendah dibanding tempat lainnya ($X_{1.3}$) menunjukkan 39 responden atau sebesar 39,40% menyatakan sangat setuju, 45 responden atau sebesar 45,45% menyatakan setuju, 14 responden atau sebesar 14,14% menyatakan netral, dan 1 responden atau sebesar 1,01% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju

adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 45 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa tarif lebih rendah dibanding tempat lainnya dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel tarif bekam (X_1), sebagai berikut:

Tabel 17. Akumulasi Jawaban Responden Terkait Tarif Bekam

No	Item	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	$X_{1.1}$	39	39,40%	59	59,60%	0	0%	1	1,01%	0	0%	99	100%
2	$X_{1.2}$	38	38,39%	60	60,60%	0	0%	1	1,01%	0	0%	99	100%
3	$X_{1.3}$	39	39,40%	45	45,45%	14	14,14%	1	1,01%	0	0%	99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 17 di atas, dapat diketahui bahwa item $X_{1.1}$ merupakan indikator kesesuaian tarif yang dikenakan dengan fasilitas yang dipapad, item $X_{1.2}$ merupakan indikator kesesuaian tarif yang dikenakan dengan pelayanan yang didapat dan item $X_{1.3}$ merupakan indikator penetapan tarif yang lebih rendah dibanding tarif di tempat

lainnya. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden mengenai variabel tarif bekam menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar mengetahui tentang tarif bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin yang berkesesuaian baik terhadap fasilitas ataupun pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan serta mengetahui bahwa tarif yang telah ditetapkan lebih rendah dibanding tarif di tempat lainnya.

b. Variabel Pelayanan Terapis (X_2)

Variabel pelayanan terapis terbagi menjadi lima indikator yang penulis jadikan sebagai pertanyaan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada pelanggan yang akan dan atau telah mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam A-Rahma Banjarmasin.

- 1) Indikator Akhlak Terapis Menciptakan Kenyamanan Saat Diberi Pelayanan

Tabel 18. Akhlak Terapis Menciptakan Kenyamanan Saat Pelayanan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	46	46,47%
2	Setuju (S)	51	51,51%
3	Netral (N)	1	1,01%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,01%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Total	99	100%
-------	----	------

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 18 diatas dijelaskan bahwa indikator akhlak terapis menciptakan kenyamanan saat diberi pelayanan ($X_{2.1}$) menunjukkan 46 responden atau sebesar 46,47% menyatakan sangat setuju, 51 responden atau sebesar 51,51 % menyatakan setuju, 1 responden atau sebesar 1,01 % menyatakan netral dan 1 responden atau 1,01% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 51 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa akhlak terapis menciptakan kenyamanan saat diberi pelayanan yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

2) Indikator Berpakaian Terapis Yang Sopan Dan *Syar'i* Memberikan Kesenangan Saat Diberi Pelayanan

Tabel 19. Berpakaian Terapis Yang Sopan Dan *Syar'i* Memberikan Kesenangan Saat Diberi Pelayanan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	55	55,56%
2	Setuju (S)	44	44,44%
3	Netral (N)	0	0%

4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 19 diatas dijelaskan bahwa berpakaian terapis yang sopan dan *syar'i* memberikan kesenangan saat diberi pelayanan ($X_{2,2}$) menunjukkan 55 responden atau sebesar 55,56% menyatakan sangat setuju dan 44 responden atau sebesar 44,44% menyatakan setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab sangat setuju adalah sebanyak 55 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa berpakaian terapis yang sopan dan *syar'i* memberikan kesenangan saat diberi pelayanan yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju.

3) Indikator Adanya Informasi Dan Edukasi Saat Proses Pembekaman

Tabel 20. Adanya Informasi Dan Edukasi Saat Proses Pembekaman

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	33	33,33%
2	Setuju (S)	61	61,61%
3	Netral (N)	5	5,06%

4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 20 diatas dijelaskan bahwa indikator adanya informasi dan edukasi saat proses pembekaman ($X_{2.3}$) menunjukkan 33 responden atau sebesar 33,33% menyatakan sangat setuju, 61 responden atau sebesar 61,61% menyatakan setuju, dan 5 responden atau sebesar 5,06% menyatakan netral. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 61 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya informasi dan edukasi saat proses pembekaman yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

4) Indikator Terciptanya Keakraban Dari Komunikasi Yang Dibangun

Tabel 21. Terciptanya Keakraban Dari Komunikasi Yang Dibangun

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	39	39,39%
2	Setuju (S)	59	59,60%
3	Netral (N)	1	1,01%

4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan table 21 diatas dijelaskan bahwa indikator terciptanya keakraban dari komunikasi yang dibangun ($X_{2.4}$) menunjukkan 39 responden atau sebesar 39,39% menyatakan sangat setuju, 59 responden atau sebesar 59,60% menyatakan setuju, dan 1 responden atau sebesar 1,01% menyatakan netral. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 59 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa terciptanya keakraban dari komunikasi yang dibangun di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

5) Indikator Kesesuaian Durasi Yang Ditetapkan Terapis Memberikan Kenyamanan Saat Berbekam

Tabel 22. Kesesuaian Durasi Yang Ditetapkan Terapis Memberikan Kenyamanan Saat Berbekam

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	33	33,33%
2	Setuju (S)	53	53,54%

3	Netral (N)	11	11,11%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2,02%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 22 diatas dijelaskan bahwa indikator kesesuaian durasi yang ditentukan terapis memberikan kenyamanan saat berbekam ($X_{2.5}$) menunjukkan 33 responden atau sebesar 33,33% menyatakan sangat setuju, 53 responden atau sebesar 53,54% menyatakan setuju, 11 responden atau sebesar 11,11% menyatakan netral, 2 responden atau sebesar 2,02% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 53 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa kesesuaian durasi yang ditentukan terapis memberikan kenyamanan saat berbekam yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.\

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel pelayanan terapis (X_2), sebagai berikut:

Tabel 23. Akumulasi Jawaban Responden Terkait Pelayanan Terapis

		Alternatif Jawaban
--	--	--------------------

No	Item	SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X _{2.1}	46	46,47%	51	51,51%	1	1,01%	1	1,01%	0	0%	99	100%
2	X _{2.2}	55	55,56%	44	44,44%	0	0%	0	0%	0	0%	99	100%
3	X _{2.3}	33	33,33%	61	61,61%	5	5,06%	0	0%	0	0%	99	100%
4	X _{2.4}	39	39,39%	59	59,60%	1	1,01%	0	0%	0	0%	99	100%
5	X _{2.5}	33	33,33%	53	53,53%	11	11,11%	2	2,02%	0	0%	99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 23 di atas, dapat diketahui bahwa item X_{2.1} merupakan indikator akhlak terapis menciptakan kenyamanan, item X_{2.2} merupakan indikator berpakaian terapis yang sopan dan *syar'i* memberikan kesenangan, item X_{2.3} merupakan indikator Adanya informasi dan edukasi saat proses pembekaman, item X_{2.4} merupakan indikator terciptanya keakraban dari komunikasi yang dibangun terapis, dan item X_{2.5} merupakan indikator kesesuaian durasi yang memberikan kenyamanan saat berbekam. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden mengenai variabel pelayanan terapis, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dan sangat setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar mengetahui berbagai pelayanan terapis di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin baik mengenai akhlak/perilaku yang di tunjukkan, cara berpakaian, adanya informasi dan pengedukasian terkait bekam, adanya keakraban dari komunikasi

yang diberikan terapis kepada para pelanggan yang mengambil jasa bekam.

c. Variabel Lokasi Peraktik (X_3)

Variabel lokasi peraktik terbagi menjadi empat indikator yang penulis jadikan sebagai pertanyaan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada pelanggan yang akan dan atau telah mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

1) Indikator Tempat Peraktik Yang Dekat Dengan Tempat Tinggal

Tabel 24. Tempat Peraktik Yang Dekat Dengan Tempat Tinggal

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	19	19,20%
2	Setuju (S)	53	53,53%
3	Netral (N)	21	21,21%
4	Tidak Setuju (TS)	6	6,06%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 24 di atas dijelaskan bahwa indikator tempat peraktik yang dekat dengan tempat tinggal ($X_{2.1}$) menunjukkan 19 responden atau sebesar 19,20% menyatakan sangat setuju, 53 responden atau sebesar 53,53 % menyatakan setuju, 21 responden atau sebesar 21,21 % menyatakan netral dan 6 responden atau 6,06% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju

adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 53 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa tempat praktik yang dekat dengan tempat tinggal yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

2) Indikator Lokasi Praktik Yang Dekat Dengan Letak Kantor/Usaha

Tabel 25. Lokasi Praktik Yang Dekat Dengan Letak Kantor/Usaha

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	19	19,20%
2	Setuju (S)	53	53,53%
3	Netral (N)	23	23,23%
4	Tidak Setuju (TS)	4	4,04%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 25 diatas dijelaskan bahwa praktik yang dekat dengan letak kantor/usaha ($X_{2.2}$) menunjukkan 19 responden atau sebesar 19,20% menyatakan sangat setuju, 53 responden atau sebesar 53,53% menyatakan setuju, 23 responden atau sebesar 23,23% menyatakan netral, dan 4 responden atau sebesar 4,04% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh

karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 53 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa praktik yang dekat dengan letak kantor/usaha di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

3) Indikator Adanya Kemudahan Saat Pencarian Tempat Praktik

Tabel 26. Adanya Kemudahan Saat Pencarian Tempat Praktik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	29	29,30%
2	Setuju (S)	65	65,65%
3	Netral (N)	4	4,04%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,01%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 26 diatas dijelaskan bahwa indikator adanya kemudahan saat pencarian tempat praktik ($X_{2,3}$) menunjukkan 29 responden atau sebesar 29,30% menyatakan sangat setuju, 65 responden atau sebesar 65,65% menyatakan setuju, 4 responden atau sebesar 4,04% menyatakan netral, dan 1 responden atau sebesar 1,01% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada

para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 65 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya kemudahan saat pencarian tempat praktik yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

4) Indikator Tempat Praktik Dengan Lokasi Yang Strategis Dan Mudah Di Akses

Tabel 27. Tempat Praktik Dengan Lokasi Strategis Dan Mudah Di Akses

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	32	32,32%
2	Setuju (S)	61	61,61%
3	Netral (N)	6	6,07%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 27 diatas dijelaskan bahwa indikator tempat praktik dengan lokasi yang strategis dan mudah di akses ($X_{2.4}$) menunjukkan 32 responden atau sebesar 32,32% menyatakan sangat setuju, 61 responden atau sebesar 61,61% menyatakan setuju, dan 6 responden atau sebesar 6,07% menyatakan netral. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden

bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 61 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa tempat praktik dengan lokasi yang strategis dan mudah di akses masyarakat yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel lokasi praktik (X_3), sebagai berikut:

Tabel 28. Akumulasi Jawaban Responden Terkait Lokasi Praktik

No	Item	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	$X_{3.1}$	19	19,20%	53	53,53%	21	21,21%	6	6,06%	0	0%	99	100%
2	$X_{3.2}$	19	19,20%	53	53,53%	23	23,23%	4	4,04%	0	0%	99	100%
3	$X_{3.3}$	29	29,30%	65	65,65%	4	4,04%	1	1,01%	0	0%	99	100%
4	$X_{3.4}$	32	32,32%	61	61,61%	6	6,06%	0	0%	0	0%	99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 28 di atas, dapat diketahui bahwa item $X_{4.1}$ merupakan indikator tempat praktik yang dekat dengan tempat tinggal, item $X_{4.2}$ merupakan indikator lokasi praktik yang dekat dengan letak kantor/usaha, item $X_{4.3}$ merupakan indikator adanya kemudahan saat proses pencarian tempat praktik, dan item $X_{4.4}$ merupakan indikator tempat praktik dengan lokasi strategis dan mudah di akses. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden mengenai variabel lokasi

praktik, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar menganggap lokasi praktik di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin baik karena lokasinya yang dekat dengan tempat tinggal/rumah, kantor/tempat usaha, adanya kemudahan dalam proses pencarian tempat praktik ataupun lokasinya yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat.

d. Variabel Ketersediaan Fasilitas (X_4)

Variabel ketersediaan fasilitas terbagi menjadi lima indikator yang penulis jadikan sebagai pertanyaan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada pelanggan yang akan dan atau telah mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

1) Indikator Terpenuhinya Kemudahan Dalam Pemarkiran Kendaraan

Tabel 29. Terpenuhinya Kemudahan Dalam Pemarkiran Kendaraan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	8	8,08%
2	Setuju (S)	47	47,48%
3	Netral (N)	22	22,22%
4	Tidak Setuju (TS)	20	20,20%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 29 diatas dijelaskan bahwa indikator terpenuhinya kemudahan dalam pemarkiran kendaraan ($X_{4.1}$) menunjukkan 8 responden atau sebesar 8,08% menyatakan sangat setuju, 47 responden atau sebesar 47,48% menyatakan setuju, 22 responden atau sebesar 22,22% menyatakan netral dan 20 responden atau 20,20% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 47 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa terpenuhinya kemudahan dalam pemarkiran kendaraan yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

2) Indikator Ketersediaan *Water Closed* Memberikan Kenyamanan

Tabel 30. Ketersediaan *Water Closed* Memberikan Kenyamanan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	14	14,14%
2	Setuju (S)	65	65,66%
3	Netral (N)	15	15,15%
4	Tidak Setuju (TS)	5	5,05%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 30 diatas dijelaskan bahwa ketersediaan *water closed* memberikan kenyamanan ($X_{4.2}$) menunjukkan 14 responden atau sebesar 14,14% menyatakan sangat setuju, 65 responden atau sebesar 65,66% menyatakan setuju, 15 responden atau sebesar 15,15% menyatakan netral, dan 5 responden atau sebesar 5,05% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 65 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan *water closed* memberikan kenyamanan yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

3) Indikator Ketersediaan Pendingin Ruangan Memberikan Kenyamanan

Tabel 31. Ketersediaan Pendingin Ruangan Memberikan Kenyamanan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	26	26,27%
2	Setuju (S)	61	61,61%
3	Netral (N)	12	12,12%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 31 diatas dijelaskan bahwa indikator ketersediaan pendingin ruangan memberikan kenyamanan ($X_{4,3}$) menunjukkan 26 responden atau sebesar 26,27% menyatakan sangat setuju, 61 responden atau sebesar 61,61% menyatakan setuju, dan 12 responden atau sebesar 12,12% menyatakan netral. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 61 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan pendingin ruangan memberikan kenyamanan yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

4) Indikator Adanya Keamanan Dengan Standardisasi Pensterilan Alat Yang Digunakan Untuk Berbekam

Tabel 32. Adanya Keamanan Dengan Standardisasi Pensterilan Alat Yang Digunakan Untuk Berbekam

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	31	31,31%
2	Setuju (S)	62	62,62%
3	Netral (N)	6	6,07%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

Total	99	100%
-------	----	------

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 32 diatas dijelaskan bahwa indikator adanya keamanan dengan standardisasi pensterilan alat yang digunakan untuk berbekam ($X_{4.4}$) menunjukkan 31 responden atau sebesar 31,31% menyatakan sangat setuju, 62 responden atau sebesar 62,62% menyatakan setuju, dan 6 responden atau sebesar 6,07% menyatakan netral. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 59 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya keamanan dengan standardisasi pensterilan alat yang digunakan untuk berbekam di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

5) Indikator Adanya Rasa Aman Dengan Tersedianya CCTV

Tabel 33. Adanya Rasa Aman Dengan Tersedianya CCTV

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	37	37,38%
2	Setuju (S)	56	56,56%
3	Netral (N)	5	5,05%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,01%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 33 diatas dijelaskan bahwa indikator adanya rasa aman dengan tersedianya CCTV ($X_{4.5}$) menunjukkan 37 responden atau sebesar 37,38% menyatakan sangat setuju, 56 responden atau sebesar 56,56% menyatakan setuju, 5 responden atau sebesar 5,05% menyatakan netral, dan 1 responden atau sebesar 1,01% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 53 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya rasa aman dengan tersedianya CCTV yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel ketersediaan fasilitas (X_4), sebagai berikut:

Tabel 34. Akumulasi Jawaban Responden Terkait Ketersediaan Fasilitas

No	Item	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	$X_{4.1}$	8	8,08%	47	47,48%	22	22,22%	20	20,20%	0	0%	99	100%

2	X _{4,2}	14	14,14%	65	65,66%	15	15,15%	5	5,05%	0	0%	99	100%
3	X _{4,3}	26	26,27%	61	61,61%	12	12,12%	0	0%	0	0%	99	100%
4	X _{4,4}	31	31,31%	62	62,62%	6	6,06%	0	0%	0	0%	99	100%
5	X _{4,5}	37	37,38%	56	56,56%	5	5,05%	1	1,01%	0	0%	99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 34 di atas, dapat diketahui bahwa item X_{4,1} merupakan indikator terpenuhinya kemudahan dalam pemarkiran kendaraan, item X_{4,2} merupakan indikator ketersediaan *Water Closed* memberikan kenyamanan, item X_{4,3} merupakan indikator ketersediaan pendingin ruangan memberikan kenyamanan, item X_{4,4} merupakan indikator adanya keamanan dari standardisasi pensterilan alat yang digunakan, dan item X_{4,5} merupakan indikator adanya rasa aman dengan tersedianya CCTV.

Jumlah dan persentase jawaban responden mengenai variabel ketersediaan fasilitas, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar merasa aman dan nyaman dengan segala ketersediaan fasilitas di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin baik kemudahan dalam pemarkiran kendaraan, tersediannya *water closed* (toilet) dan pendingin ruangan yang memeberikan kenyamanan serta keamanan penggunaan alat yang steril dan tersediannya CCTV di beberapa ruangan.

e. Variabel Keputusan Pelanggan (Y)

Variabel keputusan pelanggan terbagi menjadi lima indikator yang penulis jadikan sebagai pertanyaan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada pelanggan yang akan dan atau telah mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

1) Indikator Keputusan Berbekam Berdasarkan Adanya Kebutuhan

Tabel 35. Keputusan Berbekam Berdasarkan Kebutuhan dan Keinginan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	36	36,37%
2	Setuju (S)	60	60,60%
3	Netral (N)	3	3,03%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 35 diatas dijelaskan bahwa indikator keputusan berbekam berdasarkan kebutuhan dan keinginan (Y_1) menunjukkan 36 responden atau sebesar 36,37% menyatakan sangat setuju, 60 responden atau sebesar 60,60% menyatakan setuju, dan 3 responden atau sebesar 3,03% menyatakan netral. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas

diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 60 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa keputusan berbekam berdasarkan kebutuhan dan keinginan yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

2) Indikator Keputusan Berbekam Berdasarkan Informasi Yang Didapat

Tabel 36 Keputusan Berbekam Berdasarkan Informasi Yang Didapat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	25	25,25%
2	Setuju (S)	67	67,68%
3	Netral (N)	7	7,07%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 36 diatas dijelaskan bahwa keputusan berbekam berdasarkan informasi yang didapat (Y_2) menunjukkan 25 responden atau sebesar 25,25% menyatakan sangat setuju, 67 responden atau sebesar 67,68% menyatakan setuju, dan 7 responden atau sebesar 7,07% menyatakan netral. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka

menjawab setuju adalah sebanyak 67 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa keputusan berbekam berdasarkan informasi yang didapat di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

3) Indikator Keputusan Berbekam Berdasarkan Seleksi Beberapa Tempat Lainnya

Tabel 37. Keputusan Berbekam Berdasarkan Seleksi Tempat Lainnya

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	21	21,21%
2	Setuju (S)	59	59,60%
3	Netral (N)	17	17,17%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2,02%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 37 diatas dijelaskan bahwa indikator keputusan berbekam berdasarkan seleksi beberapa tempat lainnya (Y_3) menunjukkan 21 responden atau sebesar 21,21% menyatakan sangat setuju, 59 responden atau sebesar 59,60% menyatakan setuju, 17 responden atau sebesar 17,17% menyatakan netral, dan 2 responden atau sebesar 2,02% menyatakan tidak setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas

diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 59 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa keputusan berbekam berdasarkan seleksi beberapa tempat lainnya yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

4) Indikator Timbulnya Keputusan Untuk Melakukan Pembekaman

Tabel 38. Timbulnya Keputusan Untuk Melakukan Pembekaman

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	26	26,27%
2	Setuju (S)	65	65,65%
3	Netral (N)	7	7,07%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,01%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 38 diatas dijelaskan bahwa indikator timbulnya keputusan untuk melakukan pembekaman (Y_4) menunjukkan 26 responden atau sebesar 26,27% menyatakan sangat setuju, 65 responden atau sebesar 65,65% menyatakan setuju, 7 responden atau sebesar 7,07% menyatakan netral, dan 1 responden atau sebesar 1, 01% menyatakan netral. Sedangkan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju

adalah sebanyak 65 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa timbulnya keputusan untuk melakukan pembekaman yang di buktikan dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

5) Indikator Adanya Keinginan Pasca Bekam Yang Membuat Kembali Datang

Tabel 39. Adanya Keinginan Pasca Bekam Membuat Kembali Datang

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju (SS)	45	45,46%
2	Setuju (S)	51	51,51%
3	Netral (N)	3	3,03%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Total		99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 39 diatas dijelaskan bahwa indikator adanya keinginan pasca bekam yang membuat kembali datang (Y₅) menunjukkan 45 responden atau sebesar 45,46% menyatakan sangat setuju, 51 responden atau sebesar 51,51% menyatakan setuju, dan 3 responden atau sebesar 3,03% menyatakan netral. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah

sebanyak 51 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya keinginan pasca bekam yang membuat kembali datang yang di buktikan dari banyaknya responden menyatakan setuju.

Dari penjelasan di atas, adapun tabel rekapitulasi jumlah jawaban responden mengenai variabel pelayanan terapis (X_2), sebagai berikut:

Tabel 40 Akumulasi Jawaban Responden Terkait Pelayanan Terapis

No	Item	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X _{5.1}	36	36,37%	60	60,60%	3	3,03%	0	0%	0	0%	99	100%
2	X _{5.2}	25	25,25%	67	67,68%	7	7,07%	0	0%	0	0%	99	100%
3	X _{5.3}	21	21,21%	59	59,60%	17	17,17%	2	2,02%	0	0%	99	100%
4	X _{5.4}	26	26,27%	65	65,65%	7	7,07%	1	1,01%	0	0%	99	100%
5	X _{5.5}	45	45,45%	51	51,51%	3	3,03%	0	0%	0	0%	99	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 40 di atas, dapat diketahui bahwa item X_{2.1} merupakan indikator keputusan berbekam berdasarkan kebutuhan dan keinginan, item X_{2.2} merupakan indikator keputusan berbekam berdasarkan informasi yang didapats, item X_{2.3} merupakan indikator keputusan berbekam berdasarkan seleksi beberapa tempat lainnya, item X_{2.4} merupakan indikator timbulnya keputusan untuk melakukan pembekaman, dan item X_{2.5} merupakan indikator adanya keinginan pasca

bekam yang membuat kembali datang. Adapun, jumlah dan persentase jawaban responden mengenai variabel keputusan pelanggan, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan.

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sebagian besar merasa adanya kebutuhan dan keinginan melakukan pembekaman di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin, melakukan pertimbangan berdasarkan informasi yang didapat, adanya penseleksiaan terhadap tempat praktik bekam lainnya yang menimbulkan keputusan untuk melakukan pembekaman serta membuat pelanggan untuk datang berbekam kembali.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti, dan untuk memperoleh validitas instrumen dengan menurunkan variabel menjadi himpunan bagian variabel dan indikator baru untuk menyesuaikan titik-titik pertanyaan.

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Menentukan besarnya nilai r_{tabel} , untuk $df = n - 2$, dalam penelitian ini $df = 99 - 2 = 97$ dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,197$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r_{hitung} bernilai $< r_{tabel}$, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid. Rekapitulasi hasil uji validitas penelitian ini dengan menggunakan program SPSS versi 18 *for windows*, sebagai tabel berikut:

Tabel 41. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Tarif Bekam (X_1)	$X_{1.1}$	0,586	0,197	Valid
	$X_{1.2}$	0,587	0,197	Valid
	$X_{1.3}$	0,654	0,197	Valid
Pelayanan Terapis (X_2)	$X_{2.1}$	0,561	0,197	Valid
	$X_{2.2}$	0,516	0,197	Valid
	$X_{2.3}$	0,658	0,197	Valid
	$X_{2.4}$	0,688	0,197	Valid
	$X_{2.5}$	0,583	0,197	Valid
Lokasi Praktik (X_3)	$X_{3.1}$	0,651	0,197	Valid
	$X_{3.2}$	0,626	0,197	Valid
	$X_{3.3}$	0,661	0,197	Valid
	$X_{3.4}$	0,523	0,197	Valid
Ketersediaan Fasilitas (X_4)	$X_{4.1}$	0,485	0,197	Valid
	$X_{4.2}$	0,535	0,197	Valid
	$X_{4.3}$	0,606	0,197	Valid
	$X_{4.4}$	0,740	0,197	Valid
	$X_{4.5}$	0,625	0,197	Valid
Keputusan Pelanggan (Y)	Y_1	0,655	0,197	Valid
	Y_2	0,628	0,197	Valid
	Y_3	0,657	0,197	Valid
	Y_4	0,615	0,197	Valid
	Y_5	0,645	0,197	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2017

Berdasarkan tabel 41 di atas dapat disimpulkan bahwa butir item pertanyaan variabel dinyatakan seluruhnya valid, karena nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,197.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada umumnya menggunakan koefisien alpha (α) yang biasanya diukur dengan menggunakan statistik *Alpha-Cronbach*. Dengan ketentuan nilai *Alpha-Cronbach* positif dan nilainya $> 0,60$.

Tabel 42 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	23

Sumber : lampiran

Berdasarkan Tabel 42 diatas, menunjukkan hasil uji reliabilitas di mana nilai *cronbach's alpha* semua (0,751) $> 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (*keeratan*) hubungan/pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Adapun, untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel dalam penelitian ini dapat

dilihat berdasarkan nilai *variable inflation faktor* (VIF) dalam faktor penambahan ragam. Jika $VIF \leq 4$ atau 5 tingkat kolinearitas dapat ditoleransi atau tidak terjadi multikolinieritas. Adapun hasil pengujian multikolinieritas dengan menggunakan aplikasi SPSS *for windows* versi 18 Sebagaimana yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 43 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients		
Model	Collinearity Statistics	
(Constant)	Tolerance	VIF
Tarif Bekam	.591	1.691
Pelayanan Terapis	.649	1.540
Lokasi Praktik	.491	2.036
Ketersediaan Fasilitas	.602	1.660
a. Dependent Variable: Keputusan Pelanggan		

Sumber : lampiran

Berdasarkan tabel 43 di atas, terlihat pada bagian *Coefficients* untuk ke empat variabel bebas (independent) yaitu tarif bekam sebesar 1,691, pelayanan terapis sebesar 1,540, lokasi praktik sebesar 2,036 dan ketersediaan fasilitas sebesar 1,660. Hal ini berarti nilai kesemua variabelnya ≤ 4 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak dengan metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan *uji kolmogorov-Smirnov*, jika nilai signifikansi dari hasil *uji kolmogorov-Smirnov* $e^{> 0.05}$ maka terdistribusi normal dan sebaliknya akan terdistribusi tidak normal.

Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah data yang diteliti terdistribusi secara normal atau tidak. Karenanya, dapat dilihat dari hasil *one-sample Kolmogorov-smirnov tes* dengan dengan bantuan SPSS *for windows* versi 18 yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 44 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	99
Kolmogorov-Smirnov Z	.883
Asymp. Sig (2-tailed)	.416
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

Sumber : lampiran

Berdasarkan tabel 44 diatas, dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* didapatkan nilai 0,416 yang berarti $> 0,05$. Sehingga bisa disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi jika terjadi maka perasamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *Durbin-Watson* (DW), Cara menentukan atau kriteria pengujian autokorelasi berdasarkan nilai DW adalah sebagai berikut:

Deteksi Autokorelasi Positif:

Jika $dw < dL$ maka terdapat autokorelasi positif,

Jika $dw > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi positif,

Jika $dL < dw < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

Deteksi Autokorelasi Negatif:

Jika $(4 - dw) < dL$ maka terdapat autokorelasi negatif,

Jika $(4 - dw) > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi negatif,

Jika $dL < (4 - dw) < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

Uji autokorelasi dari penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Durbin Watson melalui perhitungan SPSS *for windows* versi 18.

Sebagaimana tabel berikut:

Tabel 45 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson

1	.753	.567	.548	1.469	1.981
a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Fasilitas, Tarif Bekam, Pelayanan Terapis, Lokasi Praktik					
b. Dependent Variable: Keputusan Pelanggan					

Sumber : lampiran

Berdasarkan tabel 42 di atas, diketahui bahwa nilai D-W sebesar 1,981. Karena nilai D-W terletak antara -2 sampai dengan +2 maka hal ini berarti tidak terjadi autokorelasi.

Dilihat dari tabel Durbin-Watson (DW) dengan $\alpha = 5\%$ diketahui nilai DL ($n = 99, k = 4$) = 1,5897, nilai Durbin Upper/DU ($n=99, k=4$) = 1,7575, nilai DW = 1,981, dan nilai $4 - dU = 2,2425$. Dengan demikian, nilai DW berada antara DL dan $(4-dU)$, yaitu $dL (1,5897) < DW (1,981) < 4 - dU (2,2425)$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Dalam asumsi klasik untuk menguji apakah terjadi pelanggaran terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan *uji park*. Pengujian yang dilakukan dengan meregresikan nilai log residual kuadrat sebagai variabel dependen dengan variabel independennya. Dalam penelitian ini data diolah menggunakan aplikasi SPSS *for windows* versi 18. Kriteria uji : pada uji t, jika nilai signifikan pada variabel independen (variabel X_1, X_2, X_3 dan X_4) tidak signifikan berarti tidak terjadi pelanggaran heteroskedastisitas.

Tabel 46 Hasil Output Uji Park dalam Heteroskedastisitas

Coefficients ^a			
1	Model	T	Sig.
	(Constant)	-1.500	.137
	LnX ₁	.084	.933
	LnX ₂	-1.953	.054
	LnX ₃	1.824	.071
	LnX ₄	.360	.720
a.. Dependent Variable LnRes2			

Sumber: lampiran

Hasil output uji Park di atas, terlihat pada tabel 43 diatas bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel X₁ (0.933), X₂ (0.054), X₃ (0.071) dan X₄ (0.720) tidak signifikan atau > 0.05 . Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi pelanggaran terhadap heteroskedastisitas.

3. Analisis Hasil Regresi

Persamaan regresi menggunakan metode regresi linier berganda. Regresi linier berganda disebut juga dengan multiple regression yang merupakan salah satu model regresi yang terdiri dari lebih daripada satu variabel independen, adapun bentuk umum regresi berganda dengan k

variabel independen. Dalam penelitian ini, terdiri dari variabel independen yaitu tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik dan ketersediaan fasilitas, sedangkan variabel dependennya adalah keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin. Hasil regresi linier berganda dapat diformulasikan sebagaimana bentuk persamaan berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Tabel 47 Hasil Regresi Variabel

Model	Coefficients	Sig.
Constant	2,817	0,097
Tarif Bekam	0,319	0,014
Pelayanan Terapis	0,213	0,017
Lokasi Praktik	0,329	0,002
Ketersediaan Fasilitas	0,176	0,023

Sumber : lampiran

Berdasarkan tabel 44 di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) dengan mentransformasikan koefisien regresi linier berganda ke dalam model persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,817 + 0,319 X_1 + 0,213 X_2 + 0,329 X_3 + 0,176 X_4$$

Interpretasi

- a. Konstanta sebesar 2,817 menyatakan bahwa jika seluruh variabel independen tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik dan ketersediaan fasilitas sama dengan 0 (nol) atau tidak terjadinya perubahan nilai maka keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin sebesar 2,817 %.
- b. Koefisien regresi tarif bekam ($\beta_1 X_1$) sebesar 0,319 menandakan bahwa hubungan antara tarif bekam dengan keputusan pelanggan adalah berkorelasi positif dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,319 menunjukkan apabila variabel tarif bekam dinaikan sebesar 31,9% maka keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin juga akan naik sebesar 31,9% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini, variabel tarif bekam berkorelasi positif yang tak berarti terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.
- c. Koefisien regresi pelayanan terapis ($\beta_2 X_2$) sebesar 0,213 menandakan bahwa hubungan antara pelayanan terapis dengan keputusan pelanggan adalah berkorelasi positif dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,213 menunjukkan apabila variabel pelayanan terapis dinaikan sebesar 21,3% maka keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma

Banjarmasin juga akan naik sebesar 21,3% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini, variabel pelayanan terapis berkorelasi positif yang tak berarti terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

- d. Koefisien regresi lokasi praktik ($\beta_3 X_3$) sebesar 0,329 menandakan bahwa hubungan antara lokasi praktik dengan keputusan pelanggan adalah berkorelasi positif dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,329 menunjukkan apabila variabel lokasi praktik dinaikan sebesar 32,9% maka keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin juga akan naik sebesar 32,9% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini, variabel lokasi praktik berkorelasi positif yang tak berarti terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.
- e. Koefisien regresi ketersediaan fasilitas ($\beta_4 X_4$) sebesar 0,176 menandakan bahwa hubungan antara ketersediaan fasilitas dengan keputusan pelanggan adalah berkorelasi positif dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,176 menunjukkan apabila variabel ketersediaan fasilitas dinaikan sebesar 17,6% maka keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin juga akan naik sebesar 17,6% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini, variabel

ketersediaan fasilitas berkorelasi positif yang tak berarti terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

4. Uji Hipotesis

a. Nilai R^2 (koefisien determinasi)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas dan apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *R Square*, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.

Tabel berikut ini menunjukkan ringkasan hasil analisis pengujian R^2 (koefisien determinasi) dengan menggunakan program komputer SPSS *for window* versi 18 dengan tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik, dan ketersediaan fasilitas terhadap keputusan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin, maka diperoleh :

Tabel 48 Hasil uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Model	Nilai R^2
1	0,548

Sumber : lampiran

Nilai R^2 (koefisien determinasi) pada tabel 45 di atas 0,75 jika data sekunder dan di atas 0,50 jika data primer. Nilai R^2 adalah 0,548 ($R^2 > 0,50$), berarti perubahan tarif bekam, pelayanan terapis, lokais praktik dan ketersediaan fasilitas mengakibatkan perubahan variasi keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin sebesar 54,8 %.

b. Uji koefisien regresi secara simultan (uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen (bebas) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat). Kriteria pengambilan keputusannya dengan tingkat signifikansi (α) = 0.05 adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, apabila F tabel > F hitung maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sedangkan apabila F tabel < F hitung maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil regresi pengaruh tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik, dan ketersediaan fasilitas terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin dengan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dan dengan *degree of freedom* (df) = $(k-1) (n-k)$ atau menggunakan taraf keyakinan 95% ($\alpha = 5$ persen).

Adapun, untuk menghitung F_{tabel} digunakan rumus sebagai berikut :

$$F_{\text{tabel}} = \alpha ; (k-1) (n-k)$$

$$= 0,05 ; (5-1) (99-5)$$

$$= 0,05 ; (4) (94)$$

$$= 2,47 \text{ (lihat lampiran)}$$

Ket :

$$\alpha = 0,05$$

n = banyak responden (99)

K = jumlah variabel (5)

Untuk lebih jelasnya F_{tabel} didapat lihat pada lampiran. Apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen dapat berpengaruh pada variabel dependen uji F ini juga dapat dilihat dengan melihat nilai $\text{sig} < 0,05$ maka dapat disimpulkan juga bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Apabila nilai F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan menerima H_1 . Artinya ada pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dan sebaliknya bila, F hitung $<$ F_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya tidak ada pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk lebih jelasnya angka F_{hitung} didapat lihat lampiran.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik, dan ketersediaan fasilitas tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

H1 = tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik, dan ketersediaan fasilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin. Adapun tabel ANOVA sebagai berikut:

Tabel 49 ANOVA

Model	F_{hitung}	Sig.
1	30,721	0,000

Sumber: lampiran

Sebagaimana tabel 46 diatas bahwa berdasarkan hasil perhitungan regresi SPSS diketahui nilai F_{hitung} sebesar 30,721 berarti F_{hitung} ($30,721 > 2,47$) F_{tabel} dan berdasarkan probabilitas dapat dilihat signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan $<$ nilai (α) sebesar 5% atau 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik, dan ketersediaan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan/bersama-sama terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin. Dengan demikian, Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, dalam hal ini hipotesis yang menyatakan bahwa variabel independen secara keseluruhan berpengaruh terhadap variabel dependen dapat diterima.

c. Uji koefisien regresi secara parsial (uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari tingkat kepercayaan maka hipotesis alternatif dapat diterima, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Karenanya, uji t dilakukan untuk menguji pergerakan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Perumusan hipotesis

H0: $\beta_1 = 0$, berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

H1: $\beta_1 \neq 0$, berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Adapun, hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) H0 = Tarif bekam (X_1) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan pelanggan (Y) dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

H1 = Tarif bekam (X_1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan pelanggan (Y) dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

2) H_0 = Pelayanan terapis (X_2) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan pelanggan (Y) dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

H_1 = Pelayanan terapis (X_2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan pelanggan (Y) dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

3) H_0 = Lokasi praktik (X_3) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan pelanggan (Y) dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

H_1 = Lokasi praktik (X_3) memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan pelanggan (Y) dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

4) H_0 = Ketersediaan fasilitas (X_4) tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan pelanggan (Y) dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

H_1 = Ketersediaan fasilitas (X_4) memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan pelanggan (Y) dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

Hasil uji T dapat dilihat pada *output Coefficients* dari hasil uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 0,5% dan *degree of freedom* (dk) = $n - k$, maka diperoleh nilai t. Langkah selanjutnya adalah

membandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung} . Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Uji t dalam penelitian ini juga dilakukan berdasarkan probabilitas, apabila $sig < 0,05$ maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima dan apabila $sig > 0,05$ maka hipotesis data yang diajukan dalam penelitian ini ditolak.

Berdasarkan output SPSS *for windows* versi 18, hasil perhitungan regresi dengan menggunakan Uji t dan untuk menghitung t_{tabel} dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{tabel} = \frac{\alpha}{2}; (n - k)$$

$$t_{tabel} = \frac{0,05}{2}; (99 - 5)$$

$$t_{tabel} = 0,025 ; 94 \text{ (lihat lampiran)}$$

Keterangan:

$$\alpha = 0,05$$

n = banyak responden (99)

k = jumlah variabel (5)

Tabel 50 Uji T (Parsial) berdasarkan SPSS *for windows* versi 18

Coefficients		
Model	T	Sig.
Tarif Bekam	2,507	0,014
Pelayanan Terapis	2,432	0,017
Lokasi Praktik	3,189	0,002
Ketersediaan Fasilitas	2,309	0,023

Sumber : lampiran

Berdasarkan tabel 50 di atas maka dapat diketahui hasil pengujian hipotesis secara parsial. Sebagaimana penjelasan masing-masing variabel berikut:

a) Pengujian hipotesis variabel tarif bekam

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel tarif bekam (X_1) sebesar 2,507 sementara t_{tabel} sebesar 1,985. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel tarif bekam mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

b) Pengujian hipotesis variabel pelayanan terapis

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel tarif bekam (X_2) sebesar 2,432 sementara t_{tabel} sebesar 1,985. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan terapis mempunyai pengaruh secara parsial

terhadap variabel keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

c) Pengujian hipotesis variabel lokasi praktik

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel lokasi praktik (X_3) sebesar 3,189 sementara t_{tabel} sebesar 1,985. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi praktik mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

d) Pengujian hipotesis variabel ketersediaan fasilitas

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel ketersediaan fasilitas (X_4) sebesar 2,309 sementara t_{tabel} sebesar 1,985. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel ketersediaan fasilitas mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dengan uji T, maka variabel lokasi praktik (X_3) yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin yang dapat dilihat dari hasil tertinggi nilai t pada tabel diatas sebesar 3,189. Dalam hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin mempengaruhi pelanggan melalui penempatan lokasi praktik, baik dalam hal akses untuk menuju ke

lokasi, letaknya yang strategis bagi masyarakat serta lokasi praktik yang tidak jauh dari tempat tinggal ataupun tempat kerja/usaha.

Adapun hasil pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan besarnya nilai signifikansi untuk tiap variabel dalam penelitian ini dapat terlihat sebagaimana tabel berikut:

Tabel 51 Perbandingan Nilai Signifikan dan Nilai Probabilitas (P-Value)

Variabel	Signifikan	Probabilitas	Hasil
Tarif Bekam	0,014	0,05	Signifikan
Pelayanan Terapis	0,017	0,05	Signifikan
Lokasi Praktik	0,002	0,05	Signifikan
Ketersediaan Fasilitas	0,023	0,05	Signifikan

Sumber : lampiran

Berdasarkan tabel 51 diatas menunjukkan hasil perhitungan regresi linier berganda untuk nilai variabel tarif bekam dapat dilihat memiliki signifikansi sebesar 0,014 yang menunjukkan $< 0,05$ dapat disimpulkan variabel tarif bekam berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin secara parsial.

Nilai variabel pelayanan terapis berdasarkan hasil signifikansinya sebesar 0,017 yang menunjukkan $< 0,05$ dapat disimpulkan variabel pelayanan terapis berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin secara parsial.

Nilai variabel lokasi praktik berdasarkan hasil signifikansinya sebesar 0,002 yang menunjukkan $< 0,05$ dapat disimpulkan variabel lokasi praktik berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin secara parsial.

Nilai variabel ketersediaan fasilitas berdasarkan hasil signifikansinya sebesar 0,023 yang menunjukkan $< 0,05$ dapat disimpulkan variabel ketersediaan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin secara parsial.

Variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin secara parsial adalah variabel lokasi praktik, karena dari hasil regresi menggunakan SPSS *for windows* versi 18 menunjukkan nilai signifikansi dan probabilitas yaitu $0,002 < 0,05$. Nilai signifikansi variabel lokasi praktik berada paling jauh jika dibandingkan dengan nilai signifikansi variabel lainnya, baik variabel tarif bekam, pelayanan terapis dan ketersediaan fasilitas.

C. Pembahasan (Pengaruh Tarif Bekam, Pelayanan Terapis, Lokasi Praktik, dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan dalam Mengambil Jasa Bekam)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap 99 orang responden, didapatkan hasil uji F_{hitung} sebesar 30,721 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,47. Begitu pula tingkat signifikansi uji F menunjukkan hasil 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tarif bekam (X_1), pelayanan terapis (X_2), lokasi praktik (X_3), dan ketersediaan fasilitas (X_4) berpengaruh signifikan secara simultan/bersama-sama terhadap keputusan pelanggan (Y) dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin. Dengan demikian, Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, dalam hal ini hipotesis yang menyatakan bahwa variabel independen secara keseluruhan berpengaruh terhadap variabel dependen dapat diterima.

Hasil uji F_{hitung} sebesar 30,721 merupakan angka yang positif menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik, dan ketersediaan fasilitas terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam. Karenanya, dari kesemua variabel bebas dalam penelitian ini yang meliputi: tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik dan ketersediaan fasilitas substansinya telah sesuai dengan harapan para pelanggan dan menyebabkan

terjadinya peningkatan pengambilan keputusan jasa bekam di GHB Ar-Rahma Banjarmasin oleh para pelanggan yang berdatangan.

Secara parsial berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa variabel bebas yang meliputi tarif bekam, peayanan terapis, lokasi praktik dan ketersediaan fasilitas yang telah sesuai dengan hipotesis yang penulis ajukan, sebagaimana penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Tarif Bekam terhadap Keputusan Pelanggan

Koefisien regresi tarif bekam ($\beta_1 X_1$) sebesar 0,319 menandakan bahwa hubungan antara tarif bekam dengan keputusan pelanggan adalah berkorelasi positif dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,319 menunjukkan apabila variabel tarif bekam dinaikan sebesar 31,9% maka keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin juga akan naik sebesar 31,9% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini, variabel tarif bekam berkorelasi positif yang tak berarti terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

Secara parsial, berdasarkan hasil uji t terhadap variabel tarif bekam (X_1), didapatkan hasil t_{hitung} sebesar 2,507 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 dengan nilai sig. 0,014 lebih kecil dari sig. 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel tarif

bekam berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam.

Oleh karena itu, antara hasil dan berdasarkan teori terdapat adanya kesesuaian sebagaimana Lupiyoadi, dan Hamdani menyebutkan bahwa harga jasa didalam bisnis jasa dapat ditemui dengan berbagaimacam sebutan dan istilah dalam perusahaan jasa atau usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Karenanya harga atas jasa yang penulis paparkan dalam penelitian ini adalah tarif yang dikenakan kepada para pelanggan yang berbekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

Berdasarkan hal ini, menunjukkan bahwa terdapat adanya relevansi penetapan tarif yang telah sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diharapkan pelanggan yang sesuai dengan teori yang dikemukakan Kotler, Swastha dan Cravens yang berbicara mengenai harusnya perusahaan menggunakan strategi dalam penentuan harga untuk mencapai sebuah tujuan yang hendak dicapai (penjualan, pangsa pasar, dan laba). Sebagaimana, penentuan tarif bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin yang dilihat dari aspek kesesuaian antara tarif dengan fasilitas dan pelayanan yang didapat pelanggan.

Selain itu dengan semakin rendahnya tarif yang dikenakan maka akan semakin meningkat pula keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam yang sesuai dengan teori Colander dan Sukirno yang menyampaikan mengenai korelasi antara permintaan dan harga yang ditentukan. Karenanya tarif bekam yang dikenakan kepada pelanggan yang mengambil jasa bekam

pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin haruslah mempertimbangkan harga-harga yang ditetapkan perusahaan pesaing yang sejenis agar tarif yang dikenakan lebih rendah dibanding tempat bekam lainnya.

2. Pengaruh Pelayanan Terapis terhadap Keputusan Pelanggan

Koefisien regresi pelayanan terapis ($\beta_2 X_2$) sebesar 0,213 menandakan bahwa hubungan antara pelayanan terapis dengan keputusan pelanggan adalah berkorelasi positif dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,213 menunjukkan apabila variabel pelayanan terapis dinaikan sebesar 21,3% maka keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin juga akan naik sebesar 21,3% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini, variabel pelayanan terapis berkorelasi positif yang tak berarti terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

Secara parsial, hasil uji terhadap variabel pelayanan terapis menunjukkan hasil t_{hitung} 2,432 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 dengan hasil nilai sig sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan terapis memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam.

Hal ini berarti apabila semakin bagus pelayanan yang diberikan terapis seperti: akhlak dan kepribadian yang ditunjukkan, komunikasi yang dibangun, cara berpakaian yang baik dan sopan, serta sesuainya *timing* pembekaman yang diharapkan pelanggan maka akan meningkatkan keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin. Sebagaimana teori yang dikemukakan Lovelock, Wirtz, dan Mussry yang menyebutkan bahwa pelayanan adalah tahapan waktu pada saat seorang pelanggan sedang berinteraksi secara langsung dengan penyedia layanan.

Kotler dan Keller serta Dawyer dan Tenner yang menyebutkan bahwa pelayanan diperlukan perusahaan sebagai komunikasi pemasaran untuk membangun hubungan terapis dengan pelanggan dan menginformasikan tentang produk (barang/jasa) yang ditawarkan. kepribadian (*asy-syakhsiyāh*) meliputi akhlak atau karakter di dalam diri setiap terapis dan cara berpakaian dan berpenampilan yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sangat diutamakan sebagaimana Kasmir dalam teori etika bisnisnya yang menyebutkan beberapa karakter pelanggan dan dasar pelayanan yang harus dimiliki pekerja. Serta, teori yang dikemukakan An-Nabhani yang juga menyebutkan bahwa pentingnya penentuan waktu (*timing*) dalam kontrak kerja yang telah disepakati saat proses pelayanan berlangsung.

3. Pengaruh Lokasi Praktik terhadap Keputusan Pelanggan

Koefisien regresi lokasi praktik ($\beta_3 X_3$) sebesar 0,329 menandakan bahwa hubungan antara lokasi praktik dengan keputusan pelanggan adalah berkorelasi positif dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,329 menunjukkan apabila variabel lokasi praktik dinaikan sebesar 32,9% maka keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin juga akan naik sebesar 32,9% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Karenanya, variabel lokasi praktik berkorelasi positif yang tak berarti terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan dan mengambil jasa bekam.

Secara parsial hasil uji terhadap variabel lokasi praktik menunjukkan hasil t_{hitung} 3,189 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 dengan hasil nilai sig sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa variabel lokasi praktik memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam.

Hal ini berarti apabila semakin tepat dan strategisnya penentuan lokasi praktik guna memudahkan pengaksesan maka keputusan pelanggan dalam menagmbil jasa bekam di GHB Ar-Rahma Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan. Sebagaimana teori yang dikemukakan Manullang, Miller dan Meiners bahwa penentuan lokasi perusahaan sebagai tempat aktivitas kerjanya yang bersangkutan dan sebagai letak geografis suatu pertukaran/interaksi kerja yang terjadi bukanlah menjadi sesuatu persoalan ringan dalam menjalankan usaha.

Serta, Reksohadiprodjo dan Kaeseno serta Peter and Jerry C yang menyebutkan pentingnya penentuan lokasi baik itu oleh perusahaan, pemerintah, ataupun rumah tangga sebagai lingkungan fisik dan sosial dalam berjalannya aktifitas usaha. Karenanya, dalam penentuan lokasi tempat usaha juga haruslah memperhatikan mengenai kemudahan dalam pengaksesan lokasi dan lokasi dengan letak yang strategis bagi masyarakat untuk meningkatkan jumlah pelanggan yang datang dan mengambil jasa bekam.

4. Pengaruh Ketersediaan Fasilitas terhadap Keputusan Pelanggan

Koefisien regresi ketersediaan fasilitas (β_4 X_4) sebesar 0,176 menandakan bahwa hubungan antara ketersediaan fasilitas dengan keputusan pelanggan adalah berkorelasi positif dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,176 menunjukkan apabila variabel ketersediaan fasilitas dinaikan sebesar 17,6% maka keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin juga akan naik sebesar 17,6% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini, variabel ketersediaan fasilitas berkorelasi positif yang tak berarti terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.

Begitu pula secara parsial atas hasil uji terhadap variabel ketersediaan fasilitas menunjukkan hasil t_{hitung} sebesar 2,309 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 dengan nilai sig 0,023 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti ketersediaan

fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam, sehingga apabila fasilitas-fasilitas yang tersedia telah lengkap dalam memberikan kenyamanan dan keamanan dapat ditingkatkan maka juga akan meningkatkan keputusan pelanggan dalam menagambil jasa bekam di GHB Ar-Rahma Banjarmasin.

Sebagaimana teori yang dikemukakan Yuriansyah bahwa fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, serta erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan dalam mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis yang akan menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas dan fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dikeluarkan oleh pelanggan untuk memenuhi kebutuhan untuk melakukan pembekaman.

Serta dalam aspek keamanan sebagai salah satu hal penting dalam penyediaan fasilitas yang harus disediakan bagi perusahaan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Russel dalam bukunya yang menyebutkan pentingnya menciptakan kemandirian, terutama dalam menjalankan sebuah usaha menjadi sesuatu yang penting untuk difasilitasi perusahaan dalam mengimplementasikan untuk tersediannya layanan dan fasilitas yang sesuai dengan yang diinginkan pelanggan yang hendak dan akan mengambil jasa bekam.

D. Tarif, Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Pengambilan Keputusan Dalam Aspek Pemasaran Perspektif Islam

Dalam dunia bisnis, pemasaran adalah salah satu aspek yang menyangkut semua usaha yang menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang menguntungkan karena pemasaran dimulai dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, memutuskan tujuan pemasaran yang dapat dilayani oleh organisasi dalam suatu usaha dengan sangat baik, dan membangun proposisi nilai yang meyakinkan di mana organisasi dapat memenangkan, mempertahankan dan menumbuhkan konsumen sasaran.² Menurut ajaran Islam, kegiatan pemasaran harus dilandasi dengan nilai-nilai islami yang dijiwai dengan semangat ibadah kepada Allah dan berusaha dengan semaksimal mungkin untuk mencapai kesejahteraan bersama, yang dalam hal ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pemasaran menurut Islam, antara lain:³

Pertama, memiliki kepribadian yang baik dan spiritual (takwa) sehingga dalam melakukan pemasaran tidak semata-mata untuk kepentingan sendiri melainkan juga untuk menolong sesama, karena pemasaran dilakukan dalam rangka untuk melakukan kebijakan dan ketakwaan kepada Allah dan bukan sebaliknya. Sebagaimana dalam surat *Al-Maidah* (5) ayat 2, Allah SWT berfirman:

² Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Loc. Cit.*

³ H. Idri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi Ed. Pertama*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 281

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَاتَّقُوا اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“... dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksanya”⁴

Kedua, berlaku adil dalam berbisnis (*‘adl*), karena sikap adil akan mendekatkan pelakunya pada nilai ketakwaan. Sebagaimana Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu menjadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Q.S. *Al-Maidah* (5): 8)⁵

Ketiga, berkepribadian baik dan simpatik serta menghargai hak dan milik orang-orang secara benar, karenanya sikap simpatik dan menghargai hak orang lain akan membuat orang lain merasa bahagia dan senang. Islam melarang seseorang mengambil hak orang lain secara *bathil*, tidak baik, dan tidak simpatik. Sebagaimana firman Allah SWT:

⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah* (Jakarta: Khairul Bayaan, 2005), hlm. 136.

⁵ *Ibid*, hlm. 138

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perdagangan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu”. (Q.S. *An-Nisa* (4): 29)⁶

Keempat, melayani pelanggan dengan rendah hati (*khidmah*), karenanya rendah hati dan perilaku lemah lembut sangat dianjurkan dalam Islam, bahkan Rasulullah diperintahkan Allah untuk berperilaku demikian. Sebagaimana dijelaskan didalam Al-Quran *surah Ali Imran ayat 159*:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah, kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian jika kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa kepada-Nya”.⁷

⁶ *Ibid*, hlm. 106

⁷ *Ibid*, hlm. 88

Kelima, selalu menepati janji dan tidak curang dalam pemasaran termasuk dalam penentuan kualitas dan kuantitas barang dan atau jasa. Dalam hal ini sejalan dengan firman Allah SWT didalam *surah Al-An'am* ayat 152:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ
بِالْقِسْطِ لَا تُكَلِّفُوا نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا
ذَلِكُمْ وَصَاكُم بِهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

“Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, hingga ia sampai dewasa. Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sesuai kesanggupannya. Dan apabila kamu berkata, maka hendaklah kamu berlaku adil kendatipun dia adalah kerabatmu, dan penuhilah janji Allah. Yang demikian itu diperintahkan Allah kepadamu agar kamu ingat.”⁸

Keenam, jujur dan terpercaya (*amānah*), tidak menukar barang yang baik dengan yang buruk. Misalnya, kalau menawarkan barang/jasa yang tidak bisa menyembuhkan penyakit tertentu, jangan disampaikan kepada pelanggan bahwa barang/jasa tersebut dapat digunakan untuk mengobati penyakit tertentu dalam jangka waktu tertentu, karena perbuatan tersebut merupakan kebohongan. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT:

وَأْتُوا الْيَتِيمَٰتِ أَمْوَالَهُمْ وَلَا تَتَبَدَّلُوا الْخَبِيثَ بِالطَّيِّبِ وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَهُمْ إِلَىٰ أَمْوَالِكُمْ إِنَّهُ كَانَ
حُوبًا كَبِيرًا

“Dan berikanlah kepada anak-anak yatim (yang sudah balig) harta mereka, jangan kamu menukar yang baik dengan yang buruk dan jangan kamu makan harta mereka bersama hartamu. Sesungguhnya tindakan-tindakan (menukar dan memakan) itu, adalah dosa yang besar.” (Q.S. *An-Nisa* (4) ayat 2)⁹

⁸ *Ibid*, hlm. 194

Ketujuh, tidak suka berburuk sangka dan tidak suka menjelek-jelekan barang dagangan atau milik orang lain.

Kedelapan, tidak melakukan suap (*riswah*), karenanya praktik suap menyuap dilarang dalam Islam.

Kesembilan, segala bentuk aktivitas ekonomi, termasuk aktivitas pemasaran, harus memberikan manfaat kepada banyak pihak, tidak hanya untuk individu atau sekelompok orang saja. Sebagaimana Allah SWT berfirman:

إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ. ءَأَخِذِينَ مَا ءَاتَاهُمْ رَبُّهُمْ إِنَّهُمْ كَانُوا قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ. كَانُوا قَلِيلًا مِّنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ. وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ. وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ.

“Sesungguhnya orang-orang yang bertakwa itu berada dalam taman-taman (surga) dan mata air-mata air. sambil menerima segala pemberian Rabb mereka. Sesungguhnya mereka sebelum itu di dunia adalah orang-orang yang berbuat kebaikan. Di dunia mereka sedikit sekali tidur diwaktu malam. Dan selalu memohonkan ampunan diwaktu pagi sebelum fajar. Dan pada harta-harta mereka ada hak untuk orang miskin yang meminta dan orang miskin yang tidak mendapat bagian.” (QS. *Adz-Dzariyat* (51): 15-19).¹⁰

Kesepuluh, saling bekerja sama dengan tujuan untuk dapat saling memberikan manfaat menuju kesejahteraan bersama. Sebagaimana didalam *surah Al-Baqarah* (2): 273, Allah SWT berfirman:

لِّلْفُقَرَاءِ الَّذِينَ أُحْصِرُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ لَا يَسْتَطِيعُونَ ضَرْبًا فِي الْأَرْضِ يَحْسَبُهُمُ الْجَاهِلُ أَغْنِيَاءَ مِنَ التَّعَفُّفِ تَعْرِفُهُمْ بِسِيمَاهُمْ لَا يَسْأَلُونَ النَّاسَ إِلْحَافًا وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ خَيْرٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ

⁹ *Ibid*, hlm. 98

¹⁰ *Ibid*, hlm. 735-736

“(Berinfaqlah) kepada orang-orang fakir yang terikat (oleh jihad) di jalan Allah; mereka tidak dapat (berusaha) di bumi; orang yang tidak tahu menyangka mereka orang kaya karena memelihara diri dari minta-minta. Kamu kenal mereka dengan melihat sifat-sifatnya, mereka tidak meminta kepada orang secara mendesak. Dan apa saja harta yang baik yang kamu nafkahkan (di jalan Allah), maka sesungguhnya Allah Maha Mengatahui.”¹¹

Upah yang dikeluarkan oleh pelanggan atas tarif yang telah di tentukan/sepakati adalah sebagai kompensasi dari pelayanan/jasa yang diperolehnya dan sebagai upah yang diberikan kepada pekerja atas pekerjaan dari tenaga yang diberikannya. Sebagaimana yang disampaikan oleh An-Nabhani dalam bukunya, sebagai berikut:

"وَهَذَا الْأَجْرُ الَّذِي يَأْخُذُهُ الْأَجِيرُ عَوَضَ قِيَامِهِ بِالْعَمَلِ مِلْكٌ لَهُ بِالْجُهْدِ الَّذِي بَدَلَهُ"¹²

“Bahwasanya upah yang diperoleh dari seorang pekerja sebagai kompensasi atas pekerjaan yang dilakukannya tersebut merupakan hak milik pekerja sebagai konsekuensi tenaga yang telah dicurahkannya.”¹³

Dalam penentuan tarif bagi para pengusaha sangatlah penting memperhatikan antara pelayanan dan fasilitas yang diberikan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Begitupula, pelanggan juga harus paham dan mengerti bahwa tarif yang diberikan kepada pekerja sebagai upah daripada usahanya dalam memberikan pelayanan terbaik.

¹¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah Indonesia Inggris Jilid I Juz 1-10* (Solo: Qomari, 2008), hlm. 83-84.

¹² Taqiyuddin an-Nabhani, *an-Nizhām al-Iqtisādi fi al-Islām cetakan VI*, (Beirut, Libanon: Daarul Ummah, 2004), hlm. 87.

¹³ Taqiyuddin an-Nabhani, *Sistem Ekonomi Islam Edisi Mu'tamadah alih bahasa Hafidz Abd. Rahman*, (Jakarta: HTI Press, 2010), hlm. 110.

Penentuan tarif dalam usaha jasa bekam menurut pandangan Islam, bahwasanya harus mengetahui latar belakang awal mula Islam mengenal yang namanya pengobatan bekam. Merujuk kepada buku Panduan Pengajaran Bekam oleh Asosiasi Bekam Indonesia, bahwasanya bekam pada zaman Rasulullah SAW dilakukan pada hamba sahaya yang karena pengaruh budaya jahiliyah maka masih ada batas-batas yang mencolok antara hamba sahaya atau budang dengan orang-orang yang merdeka.¹⁴ Namun batas ini dihapus oleh syariat Islam bahwa semua manusi apapun status dan kedudukannya adalah sama dihadapan Allah, karena yang membedakan diantara mereka hanya taqwa, sehingga hukum halal dan haram berlaku bagi semua orang tanpa terkecuali. Nama pembekam beliau yang terkenal adalah Abu Thaibah dan Abu Hindun, karena penting latar belakang sosial seperti ini harus dipahami terlebih dahulu sebelum membahas masalah upah bekam. Sebagaimana yang disebutkan dalam terjemah kitab *fathul bāri* (*Hadits* No. 5696), sebagai berikut:

Dari Anas ra, sesungguhnya dia ditanya tentang bayaran tukang bekam, maka dia berkata: “Rasulullah SAW berbekam, beliau dibekam Abu Thaibah, lalu beliau memberikan dua sha’ makanan kepadanya. Dia berbicara dengan para mawalnya hingga mereka memberinya keringanan. Beliau bersabda, ‘*Sesungguhnya yang terbaik kamu gunakan untuk berobat adalah bekam dan qushtul bahri (cendana laut)*’. Beliau bersabda, ‘*Janganlah kamu menyiksa anak-anak kamu dengan cubitan karena radang ditenggorokan, hendaklah kamu menggunakan qusth*’.”¹⁵

¹⁴ Asosiasi Bekam Indonesia (ABI), *Panduan Pengajaran Bekam* oleh divisi Diklat dan Litbang ABI, 2012, hlm. 30-32

¹⁵ Ibnu Hajar Al Asqalani, *Fathul Baari (Penjelasan Kitab: Shahih Al-Bukhari) Buku 28 Edisi Bahasa Indonesia Terj. Amiruddin*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2008), hlm.154

Berdasarkan keterangan diatas, disebutkan bahwa Imam Bukhari meriwayatkan *hadits* tersebut dari Muhammad bin Muqathil, dari Abdullah, dari Humaid Ath-Thawil, dari Anas, bahwa Abdullah yang dimaksud adalah Ibnu Al-Mubarak. Bahwasanya, عَنْ أَنَسٍ (dari Anas) dalam riwayat Syu'bah dari Humaid disebutkan, “Aku mendengar Anas” isyarat kearah itu sudah disebutkan pula pada pembahasan tentang sewa menyewa. عَنْ أَجْرِ الْحُجَّامِ (tentang bayaran tukang bekam) dalam riwayat Ahmad dari Yahya Al-Qaththan dari Humaid disebutkan (pekerjaan tukang bekam).

Adapun tentang penarikan upah bekam menurut Asosiasi Bekam Indonesia (ABI), beberapa diantaranya sebagai berikut:

- a) Imam Asy-Syafi'i berkata (tentang *hadits muhayyishoh*), “sekiranya upah bekam itu haram, tentu Rasulullah tidak mentolerir *muhayyishoh* untuk memiliki sesuatu yang haram, tidak pula memberikan hal yang haram sebagai makanan ternaknya, tidak pula memberikan makanan yang haram untuk budaknya, sebab walaupun budak dia tetap diberlakukan hukum halal dan haram”.
- b) Sistem pembayaran upah bekam tidak terikat dengan cara tertentu karena tidak ada satu dalilpun atau kaidah hukum yang menetapkannya, apakah sukarela ataupun ditetapkan. Munculnya anggapan tertentu tentang upah bekam, berasal dari pendapat pribadi yang bersifat subyektif yang boleh jadi didasarkan pada *hadits-hadits* kelompok pertama.
- c) Kalaulah upah bekam ditetapkan karena tuntutan sistem manajemen keuangan, maka hal ini dikembalikan kepada kelayakan infrastruktur,

sarana prasarana, sistem layanan, alat-alat yang dipergunakan dengan prinsip kepatutan.

Pelayanan salah satu unsur penting yang juga harus diperhatikan oleh perusahaan terhadap para *customer* atau pelanggannya, karenanya adab dan etika seorang pembekam harus dapat diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari tekhusus pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pengobatan adalah keterampilan yang penuh dengan kebaikan, karena itu oleh setiap pembekam harus menunjukkan sikap yang baik dalam melakukan dan membantu saudaranya yang membutuhkan pertolongan.¹⁶

Nabi Muhammad SAW adalah suri tauladan yang terbaik yang harus dijadikan sebagai rujukan dan pedoman dalam berfikir, bertindak, dan berperilaku. Oleh karena itu, yang dilakukan oleh seorang pembekam adalah menghidupkan sunnah Rasulullah SAW dibidang kesehatan dan pengobatan. Maka adab atau sikap seorang pembekam, sebagai berikut:

- a) Niat karena Allah SWT dan mengikut Sunnah Rasulullah SAW,
- b) Ikhlas membantu atas dasar membantu saudara,
- c) Hendaknya dalam keadaan suci dan berwudhu,
- d) Ramah dan bersahabat,
- e) Berdialog dan menyampaikan pesan-pesan hikmah kepada pasien,
- f) Berpakaian rapih dan berssih,
- g) Berdoa sebelum melaksanakan bekam,
- h) Mendahulukan daya tarik dan bukan daya tarif,

¹⁶ *Ibid*, hlm. 33

- i) Memiliki perlengkapan bekam yang memadai dan terjaga kebersihan serta kerapihannya, dan
- j) Menjaga kesehatan dengan melakukan bekam dan mengkonsumsi herbal.

Dalam penentuan lokasi usaha bahwasanya Miller dan Meiners menyebutkan lokasi pasar adalah letak geografis dari suatu tempat pertukran terjadi, tempat hasil interaksi/hubungan antara pemasokan dan permintaan berlangsung, dan tempat dengan syarat-syarat pertukaran terdaftar. Dalam penentuan lokasi tempat usaha haruslah memperhatikan mengenai kemudahan dalam pengaksesan lokasi dan lokasi dengan letak yang strategis bagi masyarakat untuk meningkatkan jumlah pelanggan yang datang.

Segala barang dagangan yang harus diangkut tidak bisa diangkut oleh tenaga manusia sendiri, karenanya diperlukan alat-alat pengangkutan untuk mengangkut barang-barang tersebut. Begitu pula dalam pemenuhan fasilitas-fasilitas pendukung keberlangsungan sebuah usaha untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan untuk para pelanggannya. Karenanya, Yuriansyah dalam tulisan *papernya* menyebutkan bahwa fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, Fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan demikian bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka.

Dalam kehidupan ini bisa dikatakan sudah ribuan bahkan jutaan kali kita telah mengambil keputusan baik untuk diri sendiri ataupun untuk keperluan lain, karenanya setiap pengambilan keputusan pasti dilatarbelakangi oleh sebuah alasan atau faktor-faktor penyebabnya yang sangat penting.¹⁷ Hal terpenting bagi kita karena telah beragama Islam bahkan dari kita dilahirkan, karenanya dalam setiap bertindak dan mengambil sebuah keputusan didalam kehidupan ini harus dilandasi oleh penerapan syariat Islam. Tanpa terkecuali sebagaimana yang telah terpapar jelas diatas, dengan begitu luar biasanya ketika kita tetap berada dalam aturan Allah SWT dan dalam pengamalan sunnah Rasulullah SAW dalam hal berbisnis ataupun mengaplikasikan teori pemasaran bagi manusia dalam kehidupan yang sangat terbatas ini.

¹⁷ Hendro, *Op. Cit.*, hlm. 264