

BAB IV

PENGUMPULAN DATA

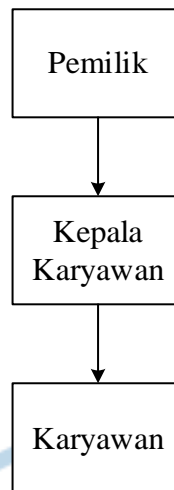
4.1 Data Umum

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Objek pengamatan yang diteliti adalah tempat pijat refleksi yang bernama Refleksi Karasia. Tempat pijat ini terletak di Jalan Dr. Djunjunan No. 143 – 149, tepatnya pada lantai *basement* (SB) Bandung Trade Center Mall. Pemilik tempat pijat refleksi ini adalah Bapak Harijanto Hartanto. Tempat pijat ini berdiri sejak tahun 1999 di Jl. Sudirman hingga tahun 2006. Bahkan sempat membuka cabang di Jl. Kebonjati tahun 2001- 2002 namun tutup karena kurang laku. Setelah itu saat BTC mall didirikan yaitu tahun 2003 Bapak Hari kembali membuka cabang di dalamnya hingga saat ini. Namun pada tahun 2006 Karasia pusat yang berada di Jl. Sudirman ditutup karena tempat tidak dapat diperpanjang dengan alasan pemilik tanah hendak menggunakan tempat tersebut.. Tempat pijat refleksi ini buka setiap hari Pk. 10.00 – Pk. 21.00 dengan jam kedatangan konsumen terakhir pada Pk. 20.00. Tempat pijat refleksi ini memiliki 8 karyawan. Harga yang ditetapkan oleh tempat pijat refleksi Karasia saat ini adalah Rp. 60.000/jam dan dapat dilakukan *additional time* untuk 30 menit dengan menambahkan biaya sebesar Rp. 30.000 menjadi Rp.90.000/1,5jam.

4.1.2 Struktur Organisasi

Dalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan dibutuhkan suatu organisasi atau kesatuan kerja sumber daya manusia yang berada di dalamnya agar dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut. Adapun struktur organisasi Tempat Pijat Refleksi Karasia dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.1
Struktur Organisasi tempat pijat refleksi Karasia

4.1.3 Job Description

Setiap jabatan memiliki tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1. Pemilik

Tugas dan kewajiban :

- Membuat keputusan
- Menentukan target penjualan tempat pijat refleksi
- Mengkoordinasi semua bagian dalam tempat pijat refleksi dengan baik untuk mencapai tujuan tempat pijat
- Membuat kebijakan-kebijakan/peraturan-peraturan di tempat pijat refleksi
- Mencari pemecahan masalah yang terjadi di dalam tempat pijat refleksi
- Mengawasi semua kegiatan secara berkala yang terjadi di tempat pijat refleksi
- Membuat pembukuan

Wewenang:

- Memberikan teguran kepada bawahan apabila melakukan kesalahan.

- Melakukan pemecatan dan penerimaan karyawan.
- Menentukan besarnya gaji atau kenaikan gaji maupun kas bon karyawan.
- Menerima laporan keuangan dari kepala karyawan setiap bulannya.

2. Kepala Karyawan

Tugas dan kewajiban:

- Melakukan pembukuan setiap hari dan membuat laporan keuangan untuk setiap bulan
- Melakukan piket kebersihan
- Melakukan pijat
- Melakukan penerimaan dan pengembalian uang (kasir)
- Mengawasi semua kegiatan karyawan
- Membantu pemilik dalam mencari pemecahan masalah yang terjadi
- Melakukan pengecekan untuk ketersediaan *lotion* yang diperlukan
- Mengatur jadwal pijat karyawan
- Melaporkan penjualan kepada pemilik setiap bulan

Wewenang:

- Memberikan teguran kepada bawahan apabila melakukan kesalahan
- Menjadi wakil dari pemilik dalam memberikan keputusan apabila pemilik berhalangan
- Melakukan pengawasan terhadap para bawahannya
- Menerima laporan pembelian perlengkapan pijat dari bawahannya

3. Karyawan

Tugas dan kewajiban:

- Melakukan piket kebersihan
- Melakukan pijat
- Melakukan penerimaan dan pengembalian uang (kasir)
- Mengontrol ketersediaan *lotion*.
- Melakukan pembelian keperluan pijat refleksi yang dibutuhkan dari supplier

4.2 Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner pendahuluan disebar sebanyak 31 kuesioner kepada pelanggan pijat refleksi di Karasia. Kuesioner pendahuluan ini bertujuan untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan mengenai jasa pijat refleksi. Sedangkan untuk pemilihan pesaing ditanyakan tempat pijat refleksi mana selain tempat pijat refleksi Karasia yang paling sering dikunjungi dari 26 tempat pijat refleksi yang ada di daerah Bandung wilayah Bojonegara. Berikut hasil pengumpulan data kuesioner pendahuluan yang diperoleh:

Tabel 4.1
Hasil Data Pesaing Wilayah Bojonegara

No	Tempat pijat refleksi yang paling sering dikunjungi	Lokasi	Jumlah
1	Zen Family	Jl. Sukajadi No. 182	6
2	Zen Family	Jl. Surya Sumantri No. 18	6
3	The Lammar's	Jl. Setiabudi No. 256 Cipaku	
4	Yu Yuan Tang	Jl. Sukajadi No. 165	3
5	Kakiku	Jl. Pasir Kaliki No. 68	9
6	Everyday Balinese	Jl. Surya Sumantri No. 116	1
7	Martha tilaar	Jl. Ciembuleuit No. 83	
8	Kekayon Family	Jl. Pro. Drg. Surya Sumantri	2
9	Delta Health Clu	Jl. Pasirkaliki No. 25-27 Hyper Square Blok C	
10	Valentine	Jl. Jend. Sudirman No. 481	

Tabel 4.1
Hasil Data Pesaing Wilayah Bojonagara (lanjutan)

No	Tempat pijat refleksi yang paling sering dikunjungi	Lokasi	Jumlah
13	Tunet Massage	Jl. Citepus 37A	
14	Frans & Ebbe Tw Refleksi	Jl. Prof Surya Sumantri Ruko Setrasari Mall Blok C3/91	
15	Duta Massage	Jl. Jend. Sudirman, Nana Rohana 9	
16	Wyata Guna Bina Netra	Jl. Pajajaran No. 52 Cicendo	
17	Lotus Reflexology	Jl. Prof. Surya Sumantri Setrasari Mall Blok C3/93	3
18	Garuda Jaya Panti Pijat	Jl. Garuda 47A, Andir	
19	Otao Living	Jl. Dr. Setiabudi 41F, Sukajadi	
20	Chandra Panti Pijat	Jl. Jend. Sudirman No. 279	
21	D'padjajaran Sundanese	Jl. Sukajadi Bandung Mall Paris Van Java	
22	Chi Refleksi	Jl. Pasirkaliki No. 25-27 Hyper Square Blok A	
23	Panti Pijat Griya Citra	Jl. Gegerkalong Girang No. 82/72B	
24	Pijat Terapi	Jl. Dakota No. 1, Sukaraja	
25	Spring	Jl. Cihampelas No. 116	
26	Pijat Refleksi	Jl. Sukamulya No. 1	1

Dari data-data pesaing yang telah didapatkan, dapat ditetapkan bahwa tempat pijat refleksi Kakiku yang terletak di Jl. Pasir Kaliki No.68 adalah pesaing utama karena memiliki persentase suara yang paling banyak, yaitu sebanyak 9 orang atau sekitar 29,03%.

Tabel 4.19
Hasil Kuesioner Pendahuluan

No	Variabel	Penting	Tidak Penting
Product			
1	Keanekaragaman jenis pijat (pakai minyak/tidak)	31	0
2	Kualitas minyak yang baik (lengket/ tidak, panas/hangat)	23	8
3	Teknik pijat (pemilihan titik-titik area yang dipijat)	31	0
4	Terdapat pilihan lama waktu pijat	30	1
Price			
5	Kesesuaian harga dengan layanan	26	5
6	Terdapat diskon pada jam-jam tertentu (<i>Happy Hour</i>)	11	20
7	Potongan harga (diskon) bagi yang sudah jadi pelanggan	28	3
Place			
8	Lokasi yang strategis (mudah dijangkau, sarana transportasi mendukung)	19	12
9	Banyak sarana transportasi menuju tempat pijat	20	11
10	Ketersediaan lahan parkir yang luas	29	2
Promotion			
11	Promosi yang menarik melalui media cetak (koran, spanduk)	26	5
12	Promosi yang menarik melalui media iklan (televisi, radio)	25	6
13	Promosi yang menarik melalui media sosial (path, instagram, facebook, twitter, dsb)	30	1

Tabel 4.19

Hasil Kuesioner pendahuluan (lanjutan)

No	Variabel	Penting	Tidak Penting
14	Adanya promo berupa gratis pijat setelah melakukan 5 kali pijat	14	17
15	Promo jika membawa teman sistem <i>multy level marketing</i> (MLM)	14	17
16	Adanya merchandise untuk pemilik kartu member	26	5
People			
17	Kebersihan karyawan	31	0
18	Ketepatan waktu pijat	31	0
19	Keramahan karyawan	31	0
20	Keahlian karyawan untuk memijat	31	0
21	Karyawan mengenakan seragam karyawan	29	2
22	Ketanggapan karyawan untuk menanyakan kekuatan pijat	30	1
23	Etika karyawan untuk meraba bagian yang tidak sopan	29	2
24	Jumlah karyawan yang memadai	29	2
25	Pengetahuan karyawan untuk membantu penyembuhan keluhan konsumen	31	0
26	Profesional dalam bekerja (karyawan fokus dalam melakukan pijat)	29	2
Physical Evidence			
27	Kejelasan papan nama pijat refleksi	30	1
28	Kemegahan tampilan luar tempat pijat	30	1
29	Ketersediaan tempat tunggu yang nyaman	26	5
30	Ketersediaan ruang ganti pakaian yang memadai	30	1
31	Kebersihan tempat pijat	31	0
32	Terdapat pendingin ruangan (AC, kipas angin) yang berfungsi baik	30	1
33	Sirkulasi udara didalam tempat pijat	29	2
34	Design ruangan tempat pijat yang menarik	30	1
35	Pencahayaan tempat pijat yang pas	31	0
36	Privasi saat sedang dilayani (Terpisahnya antar tempat pijat satu dengan yang lainnya)	27	4
37	Terdapat suguhan untuk yang menunggu (snack/minum/lainnya)	11	20
38	Terdapat sarana hiburan (televisi/ musik/ koran/ majalah)	21	10
39	Ketersediaan penitipan barang	24	7
40	Ketersediaan penitipan anak	13	18
41	Tersedianya kotak saran bagi konsumen yang ingin komplek	28	3
Process			
42	Ketepatan dalam transaksi penjualan (tidak salah memerikan harga, kembalian uang)	31	0
43	Kecepatan dalam melayani permintaan	29	2
44	Adanya bukti pembayaran dan perhitungan yang jelas (Nota)	21	10
45	Ketersediaan pembayaran dengan kartu kredit atau debit	25	6

Dari hasil pengolahan kuesioner pendahuluan didapatkan 5 variabel yang dianggap tidak penting oleh responden (tingkat kepentingan < 50%) yaitu adalah terdapat diskon pada jam-jam tertentu (*Happy Hour*), Adanya promo berupa gratis pijat setelah melakukan 5 kali pijat, Promo jika membawa teman system *multy level marketing* (MLM), Terdapat suguhan untuk menunggu (snack/ minum/ lainnya) dan Ketersediaan penitipan anak

4.3 Kuesioner Penelitian

Setelah melakukan penyebaran kuesioner pendahuluan, dilakukan penyebaran kuesioner penelitian. Pada kuesioner penelitian ini terdapat pertanyaan-pertanyaan seputar profil konsumen, hasil sekapitulasi kuesioner penelitian bagian 1 dan 2 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	47	47,00%
Wanita	53	53,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.4
Usia

Usia	Jumlah	Persentase
$15 \leq \text{usia} < 19$ Tahun	2	2,00%
$19 \leq \text{usia} < 41$ Tahun	66	66,00%
$41 \leq \text{usia} < 65$ Tahun	30	30,00%
≥ 65 Tahun	2	2,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.5
Status

Status	Jumlah	Persentase
Menikah	75	75,00%
Belum menikah	25	25,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.6
Tempat tinggal

Tempat tinggal	Jumlah	Persentase
Bandung Utara	44	44,00%
Bandung Selatan	21	21,00%
Bandung Barat	21	21,00%
Bandung Timur	7	7,00%
Bandung Tengah	3	3,00%
Lainnya	4	4,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.7
Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa/ Pelajar	3	3,00%
Wirausahawan	23	23,00%
Karyawan swasta/ Pegawai negeri	48	48,00%
Ibur rumah tangga	22	22,00%
Lainnya	4	4,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.8
Pengeluaran maksimal untuk pijat

Pengeluaran maksimal untuk pijat	Jumlah	Persentase
<Rp. 50.000	0	0,00%
Rp. 50.000 ≤ harga < Rp. 75.000	67	67,00%
Rp. 75.000 ≤ harga < Rp. 150.000	32	32,00%
Rp. 150.000 ≤ harga < Rp. 250.000	1	1,00%
≥ Rp. 250.000	0	0,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.9
Pemijat yang dipilih

Pemijat yang akan Anda pilih	Jumlah	Persentase
Pria	27	27,00%
Wanita	73	73,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.10
Kebutuhan pelayanan pijat per bulan

Kebutuhan pelayanan pijat /bulan	Jumlah	Persentase
1 kali	28	28,00%
2 kali	41	41,00%
3 kali	7	7,00%
≥4 kali	1	1,00%
Tidak tentu	23	23,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.11
Aktivitas yang paling sering dilakukan saat mengunjungi BTC mall

Yang sering dilakukan saat mengunjungi BTC mall	Jumlah	Persentase
Makan	10	10,00%
Belanja pakaian	39	39,00%
Pijat	13	13,00%
Nonton bioskop	29	29,00%
Lainnya	9	9,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.12
Darimana konsumen mengetahui tempat refleksi karasia

Darimana konsumen mengetahui tempat reflexologi karasia	Jumlah	Persentase
Keluarga	15	15,00%
Teman	31	31,00%
Media social	1	1,00%
Melihat langsung papan nama tempat refleksi	53	53,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.13
Media sosial yang digunakan untuk melihat promosi

Media sosial yang digunakan untuk melihat promosi	Jumlah	Persentase
Instagram	35	35,00%
Path	3	3,00%
Olx	17	17,00%
Line	4	4,00%
Kaskus	41	41,00%
Lainnya	0	0,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.14
Lama waktu pijat yang dapat membuat konsumen puas

Lama waktu pijat yang dapat membuat Anda puas	Jumlah	Persentase
Cukup 30 menit	0	0,00%
1 jam	53	53,00%
1,5 jam	34	34,00%
2 jam	13	13,00%
2,5 jam	0	0,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.15
Faktor yang membuat konsumen tidak jadi untuk pijat

Faktor yang membuat anda tidak jadi untuk pijat	Jumlah	Persentase
Tempat pijat refleksi tidak nyaman	8	8,00%
Harga pijat yang tinggi	31	31,00%
Tempat pijat tidak strategis / jauh	2	2,00%
Konsumen masuk ke dalam waiting list (harus menunggu)	49	49,00%
Lainnya	10	10,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.16
Kapan konsumen biasanya dipijat

Kapan Anda biasanya mulai melakukan pijat	Jumlah	Persentase
06.00 - 10.00	3	3,00%
10.01 - 14.00	10	10,00%
14.01 - 18.00	55	55,00%
18.01 - 22.00	32	32,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.17
Alasan utama menggunakan jasa pijat refleksi

Alasan utama Anda untuk Pijat	Jumlah	Persentase
Badan pegal	48	34,53%
Keadaan kesehatan kurang baik	41	29,50%
Kecantikan	0	0,00%
Kesehatan kulit	0	0,00%
Menghabiskan waktu luang	2	1,44%
Hobi (Rutinitas)	6	4,32%
Relaksasi	42	30,22%
Lainnya	0	0,00%
Total	139	100,00%

Tabel 4.18
Alasan pemilihan tempat pijat reflexology

Alasan pemilihan tempat pijat reflexology	Jumlah	Persentase
Kesesuaian lama waktu pijat dengan paket yang dipilih	31	31,00%
Harga yang murah	9	9,00%
Lokasi yang mudah di jangkau (strategis)	6	6,00%
Adanya promosi (potongan harga)	16	16,00%
Pelayanan & keramahan karyawan yang memuaskan	31	31,00%
Kenal dengan pemilik/ karyawan yang bekerja	5	5,00%
Kebersihan peralatan untuk pijat	0	0,00%
Lainnya	2	2,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.19
Apakah alat pembayaran melalui debit card/ kredit card diperlukan

Apakah alat pembayaran melalui debit card/ kredit card diperlukan?	Jumlah	Persentase
Ya	39	39,00%
Tidak	61	61,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.20
Apakah konsumen mengharapkan adanya konsultan saat melakukan pijat reflexology untuk menangani keluhan

Apakah Anda mengharapkan adanya konsultan untuk menangani keluhan	Jumlah	Persentase
Ya	58	58,00%
Tidak	42	42,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.21
Apakah konsumen mengharapkan dapat melakukan pemesanan pijat (waktu & pemijat)

Apakah Anda mengharapkan dapat melakukan pemesanan pijat	Jumlah	Persentase
Ya	74	74,00%
Tidak	26	26,00%
Total	100	100,00%

Tabel 4.22
Apakah konsumen mengharapkan adanya diskon pada jam-jam tertentu

Apakah Anda mengharapkan adanya diskon pada jam tertentu	Jumlah	Persentase
Ya	63	63,00%
Tidak	37	37,00%
Total	100	100,00%

4.4 Hasil Rekapitulasi Kuesioner 7P

Tabel 4.23
Hasil Rekapitulasi Kuesioner Bagian Ketiga (Tk. Kinerja, Tk. Kepentingan dan Peringkat refleksi)

No	Tingkat Kepentingan				Variabel	Tingkat Kinerja				Jumlah responden	
	Jumlah Responden					Jumlah Responden				Karasia	Kakiku
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	Refleksi	Refleksi
1	0	2	37	61	Variasi pemilihan penggunaan minyak / tidak	0	1	42	57	63	37
2	0	1	36	63	Kualitas minyak yang baik (lengket/ tidak, panas/hangat)	0	1	38	61	30	70
3	0	0	36	64	Teknik pijat (pemilihan titik-titik area yang sakit/pegal)	0	0	39	61	56	44
4	0	0	33	67	Tepatnya lama waktu pijat dengan paket yang dipilih	0	2	38	60	60	40
5	0	1	42	57	Variasi lotion dengan manfaat yang bermacam-macam						
6	0	0	43	57	Variasi pemilihan lama waktu pijat	0	0	39	61	31	69
7	0	0	33	67	Kualitas pelayanan dengan harga	0	0	37	63	35	65
8	0	0	40	60	Persaingan harga dengan kompetitor yang sejenis	0	8	47	45	64	36
9	0	0	37	63	Besar potongan harga (diskon) bagi yang sudah jadi pelanggan	0	1	51	48	26	74
10	0	2	39	59	Lokasi yang strategis (mudah dijangkau, sarana transportasi mendukung)	0	0	29	71	68	32
11	0	1	51	48	Banyak sarana transportasi menuju tempat pijat	0	3	40	57	67	33
12	0	0	29	71	Lahan parkir yang luas dan memadai	0	0	44	56	73	27
13	0	0	27	73	Kemenarikan promosi melalui media cetak (koran, spanduk)						
14	0	0	39	61	Kemenarikan promosi melalui media iklan (televisi, radio)						
15	0	1	40	59	Kemenarikan promosi melalui media sosial (path, instagram, facebook, twitter, dsb)	0	1	47	52	24	76
16	0	2	36	62	Perlakuan khusus untuk pemilik kartu member	0	1	42	57	17	83
17	0	2	43	55	Kebersihan karyawan	0	2	40	58	40	60
18	0	1	41	58	Ketepatan waktu pijat	0	4	42	54	55	45
19	0	1	41	58	Keramahan karyawan	0	1	43	56	23	77
20	0	0	40	60	Keahlian karyawan untuk memijat	0	1	36	63	60	40
21	0	0	39	61	Kemudahan menemukan karyawan melalui seragam karyawan						
22	0	1	43	56	Ketanggapan karyawan untuk menanyakan kekuatan pijat	0	3	44	53	59	41
23	0	1	47	52	Etika karyawan untuk meraba bagian yang tidak sopan	0	1	52	47	66	34
24	0	1	36	63	Pelayanan untuk mendapatkan layanan pijat yang cepat	0	0	41	59	47	53
25	0	1	42	57	Pengertian karyawan untuk membantu penyembuhan keluhan konsumen	0	2	36	62	58	42
26	0	3	40	57	Profesionalitas karyawan bekerja (karyawan fokus dalam melakukan tugasnya)	0	0	42	58	33	67
27	0	2	44	54	Posisi papan nama pijat refleksi	0	2	44	54	22	78
28	0	0	41	59	Menariknya tampilan luar tempat pijat	0	1	36	63	13	87
29	0	0	39	61	Tempat tunggu yang nyaman	0	2	41	57	13	87
30	0	1	36	63	Ruang ganti pakaian yang memadai (jumlah dan luas)						
31	0	0	39	61	Kebersihan tempat pijat	0	0	42	58	39	61
32	0	1	44	55	Temperatur udara (AC) yang nyaman	0	3	44	53	69	31
33	0	0	39	61	Sirkulasi udara didalam tempat pijat	0	1	41	58	33	67
34	0	2	41	57	Design ruangan tempat pijat yang menarik	0	1	42	57	49	51
35	0	0	41	59	Pencahayaan tempat pijat yang pas	0	4	42	54	75	25

Tabel 4.20
 Hasil Kuesioner Bagian Ketiga (Tk. Kinerja, Tk. Kepentingan dan Peringkat refleksi)
 lanjutan

No	Tingkat Kepentingan				Variabel	Tingkat Kinerja				Jumlah responden	
	Jumlah Responden					Jumlah Responden				Karasia	Kakiku
	STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	Refleksi	Refleksi
36	2	12	65	21	Sarana hiburan yang dapat dipergunakan (televisi/ musik/ koran/ majalah)	0	2	76	22	38	62
37	0	0	25	75	Kenyamanan saat sedang dilakukan pemijatan (Suasana yang hening, nyaman untuk pijat)	0	1	69	30	62	38
38	0	0	47	53	Keamanan penitipan barang	2	22	71	5	27	73
39	0	1	71	28	Tanggapan pihak tempat pijat atas komplain yang diajukan	1	16	72	11	23	77
40	0	0	67	33	Ketepatan dalam transaksi pembayaran (tidak salah memerikan harga, kembalian uang)	0	0	84	16	34	66
41	0	1	65	34	Kecepatan dalam melayani permintaan (pengembalian uang, request pengambilan barang, dll)	0	3	83	14	40	60
42	1	8	71	20	Kejelasan bukti pembayaran (Nota)						
43	0	0	63	37	Keramahan dalam penyambutan tamu saat konsumen memasuki tempat pijat	0	18	66	16	38	62
44	0	0	66	34	Pengarahan konsumen menuju kursi pijat yang tersedia	0	18	69	13	41	59
45	0	10	83	7	Penjelasan atas lotion yang dipergunakan						

Keterangan: kolom variable yang berwarna hitam mengartikan bahwa variable tersebut belum dilakukan oleh pihak Karasia.

Untuk perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja didapatkan dari jawaban seluruh responden yang tertera pada kuesioner. Lalu untuk perhitungan persentase tempat yang lebih unggul menggunakan pembobotan. Setiap tempat pijat refleksi yang dirasa lebih unggul untuk tiap attributnya diberikan nilai bobot 1 dan yang dirasa tidak unggul diberikan nilai bobot 0.