

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Penelitian .....	8
<b>BAB II RERANGKA LITERATUR.....</b>	<b>10</b>
2.1 Pentingnya Empati dan Daya Tanggap pada Layanan Konsultasi .....	10
2.2 Penilaian Kualitas Layanan pada Jasa Konsultasi Psikologi .....	13
2.3 Pengertian Empati pada Layanan.....	16
2.3.1 Elemen Empati pada Layanan Konsultasi Psikologi .....	17
2.3.2 Peran Empati pada Layanan Konsultasi Psikologi .....	19
2.4 Pengertian Daya Tanggap pada Layanan .....	21
2.4.1 Peran Daya Tanggap pada Layanan Konsultasi Psikologi .....	22
2.4.2 Elemen Daya Tanggap pada Layanan Konsultasi Psikologi .....	23

2.5 Hubungan Klien dan Konsultan .....	27
2.6 Rasa Percaya dalam Layanan Konsultasi Psikologi.....	29
2.7 Empati dan Daya Tanggap dalam Membangun Kepercayaan .....	30
2.8 Ringkasan Literatur .....	32
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Jenis Data.....	35
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4 Gambaran Perusahaan.....	37
3.4.1 Visi .....	38
3.4.2 Misi .....	38
3.4.3 Pelayanan Biro Kemuning Kembar .....	38
3.4.4 Personil Psikolog dan Terapis .....	39
3.5 Rancangan Penelitian.....	40
3.6 Kualitas Data.....	41
3.6.1 Uji Reliabilitas .....	41
3.6.2 Uji Validitas .....	42
3.7 Metode Analisis Data.....	43
3.7.1 Deskriptif Statistik .....	43
3.7.2 Uji-t (Independent Sample).....	43
3.7.3 Analisis Varian (One Way Anova) .....	44
3.7.4 Grafik Boxplot .....	44
3.7.5 Analisis Faktor .....	44
3.7.6 Analisis Kualitatif Deskriptif .....	45
3.7 Definisi Operasional .....	46

3.6.1 Empati .....	46
3.6.2 Daya Tanggap .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Profil Responden.....	47
4.1.1 Jenis Kelamin.....	47
4.1.2 Lama Layanan .....	48
4.1.3 Pekerjaan .....	48
4.2 Statistik Deskriptif .....	49
4.3 Hasil Uji Empati & Daya Tanggap berdasarkan Profil Responden.....	50
4.3.1 Penilaian Empati & Daya Tanggap berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.3.2 Penilaian Empati & Daya Tanggap berdasarkan Lama Layanan.....	52
4.3.2.1 Empati.....	52
4.3.2.2 Daya Tanggap.....	52
4.3.3 Penilaian Empati & Daya Tanggap berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.4 Analisis Faktor Empati .....	58
4.4.1 Kognitif .....	60
4.4.2 Moral .....	61
4.4.3 Perilaku .....	62
4.4.4 Emosi.....	63
4.5 Analisis Faktor Daya Tanggap.....	64
4.5.1 Otonomi.....	65
4.5.2 Komunikasi .....	66
4.5.3 Atensi Cepat.....	67
4.5.4 Rasa Hormat.....	68
4.5.5 Kualitas Sarana.....	69

4.6 Empati dan Daya Tanggap dalam Layanan Konsultasi Psikologi .....	70
4.6.1 Hubungan Saling Percaya .....	71
4.6.2 Toleransi.....	72
4.7 Ringkasan Hasil dan Pembahasan.....	74
<b>BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI.....</b>	<b>75</b>
5.1 Simpulan .....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3 Implikasi Manajerial .....	79
<b>KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait Empati dan Daya Tanggap dalam meningkatkan Kualitas Layanan .....	11
Tabel 2.2 Penelitian Terkait Empati dan Daya Tanggap dalam Membangun Kepercayaan Klien - Konsultan .....	12
Tabel 2.3 Elemen Empati Morse.....	17
Tabel 2.4 Komponen dalam Daya Tanggap.....	24
Tabel 3.1 Daftar Wawancara Responden.....	37
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert.....	40
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	41
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Lama Layanan .....	48
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Kategorisasi Rerata Jawaban Responden.....	49
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji-t Empati dan Daya Tanggap dengan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.7 Hasil Analisis One Way Anova Empati berdasarkan Lama Layanan .	52
Tabel 4.8 Hasil Analisis One Way Anova Daya Tanggap berdasarkan Lama Layanan.....	52
Tabel 4.9 Hasil Analisis One Way Anova Empati berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.10 Hasil Analisis One Way Anova Daya Tanggap berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.11 Hasil Analisis Kelayakan Faktor-faktor Empati.....	59
Tabel 4.12 Peranan Faktor Empati.....	59
Tabel 4.13 Hasil Analisis Kelayakan Faktor-faktor Daya Tanggap .....	64

Tabel 4.14 Peranan Faktor Daya Tanggap.....	64
---	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Prosedur Kerja Pelayanan Psikologi Klinis .....	14
Gambar 4.1 Grafik Boxplot Empati berdasarkan Pekerjaan.....	57
Gambar 4.2 Grafik Boxplot Daya Tanggap berdasarkan Pekerjaan.....	58
Gambar 4.3 Proses Faktor Empati dan Daya Tanggap pada Layanan Konsultasi Psikologi.....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Uji Reliabilitas .....	87
Lampiran 2 Uji Validitas .....	91
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 4 Analisis Faktor.....	95
Lampiran 5 Hasil Wawancara .....	97
Lampiran 6 Uji-t Empati dan Daya Tanggap dengan Jenis Kelamin .....	117
Lampiran 7 Anova Empati dan Daya Tanggap dengan Lama Layanan .....	119
Lampiran 8 Anova Empati dan Daya Tanggap dengan Pekerjaan .....	122
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian.....	124