

LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian



UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM

Surat Keputusan Nomor : 541/E/O/2021 Tanggal 7 Desember 2021

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. Aceng Sali Al-Aitaam No.1 Ciganitri, Bojongsoang Kabupaten Bandung 40287 Telp. 022-8750 0756
Email : fakultasikom@unisal.ac.id

Nomor : 039/SPeng/UNISAL-FIKOM/DEK/IV/2026
Perihal : Surat Pengantar Penelitian
Lampiran : -

Kepada Yth,
Ibu dr. Stevani
Pimpinan Sense Spine Sehat

Di
Jalan Sunter Garden Raya Blok D, RT.09/RW.19, Sunter Agung, Kec. Tj Priok, Jakarta Utara, DKI
Jakarta 14350

Dengan Hormat,

Teriring salam serta doa semoga Ibu senantiasa ada dalam lindungan Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan kegiatan akademik mahasiswa, bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Widya Ningrum Octaviani
NIM : 2270201020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Adalah benar mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam yang sedang menyusun tugas akhir/skripsi dengan judul :

“ Promosi Komunikasi Kesehatan dalam Meningkatkan Kepercayaan Customer (Studi Kasus pada Media Sosial Instagram dan Tiktok Sense Spine Sehat). ”

Adapun penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kiranya Ibu Pimpinan dapat memberikan izin serta arahan kepada mahasiswa yang bersangkutan selama pelaksanaan penelitian, dengan tetap memperhatikan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pengantar ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 27 April 2026

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIDN . 0410087803

Tembusan :
1. Arsip

2. Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

OWNER KLINIK SENSE SPINE SEHAT		KONTEN KREATOR	
No.	Pertanyaan – Pertanyaan Penelitian	No.	Pertanyaan – Pertanyaan Penelitian
Product (Produk)		Product (Produk)	
1.	Bagaimana Klinik Sense Spine Sehat menentukan informasi kesehatan yang akan dipublikasikan melalui Instagram dan TikTok?	1.	Bagaimana proses penyusunan konten kesehatan untuk Instagram dan TikTok?
2.	Apa tujuan utama penyampaian informasi kesehatan kepada masyarakat melalui media sosial?	2.	Dari mana sumber informasi kesehatan yang digunakan dalam konten?
3.	Bagaimana memastikan informasi yang disampaikan sesuai dengan layanan yang diberikan klinik?	3.	Bagaimana memastikan informasi yang dipublikasikan akurat?
4.	Jenis informasi kesehatan apa yang paling sering dibagikan kepada audiens?	4.	Jenis konten kesehatan apa yang paling sering dibuat?
5.	Mengapa informasi tersebut dianggap penting untuk diketahui masyarakat?	5.	Bagaimana cara mengemas informasi kesehatan agar mudah dipahami audiens?
6.	Bagaimana tanggapan customer terhadap informasi kesehatan yang disampaikan?	6.	Konten seperti apa yang paling banyak mendapatkan respons positif?
Price (Harga)		Price (Harga)	
7.	Bagaimana kebijakan klinik dalam menyampaikan informasi tarif layanan melalui media sosial?	7.	Bagaimana cara menyampaikan informasi harga kepada audiens?
8.	Apakah informasi harga selalu dicantumkan dalam konten? Mengapa?	8.	Apakah informasi tarif biasanya dicantumkan dalam konten atau melalui pesan pribadi?
9.	Bagaimana cara menjelaskan nilai atau manfaat layanan kepada calon customer?	9.	Pertanyaan apa yang paling sering diajukan audiens terkait harga layanan?
10.	Apakah transparansi harga berpengaruh terhadap kepercayaan customer?	10.	Bagaimana menjelaskan manfaat layanan dibandingkan biaya yang dikeluarkan?
11.	Bagaimana respon audiens terkait informasi biaya layanan?	11.	Apakah informasi harga memengaruhi interaksi audiens?
Place (Tempat)		Place (Tempat)	
12.	Mengapa Instagram dan TikTok dipilih sebagai media komunikasi kesehatan?	12.	Bagaimana Instagram dimanfaatkan untuk promosi kesehatan?
13.	Apa keunggulan kedua platform tersebut dibandingkan media lainnya?	13.	Bagaimana TikTok dimanfaatkan untuk promosi kesehatan?
14.	Bagaimana media sosial membantu masyarakat memperoleh informasi layanan?	14.	Fitur apa yang paling sering digunakan untuk menyampaikan informasi?
15.	Platform mana yang dinilai paling efektif menjangkau audiens?	15.	Platform mana yang menghasilkan engagement lebih tinggi?
16.	Bagaimana strategi klinik dalam mengoptimalkan penggunaan kedua platform tersebut?	16.	Bagaimana media sosial membantu audiens memperoleh informasi layanan dengan mudah?
Promotion (Promosi)		Promotion (Promosi)	
17.	Strategi promosi apa yang digunakan melalui Instagram dan TikTok?	17.	Jenis konten promosi apa yang paling sering dibuat?
18.	Bagaimana konten edukasi kesehatan dimanfaatkan sebagai sarana promosi?	18.	Bagaimana strategi meningkatkan interaksi dengan followers?
19.	Bagaimana cara membangun interaksi dengan audiens?	19.	Bagaimana cara merespons komentar atau pertanyaan audiens?
20.	Bagaimana media sosial digunakan untuk meningkatkan kepercayaan customer?	20.	Konten promosi seperti apa yang paling efektif menarik perhatian audiens?
21.	Indikator apa yang digunakan untuk menilai keberhasilan promosi?	21.	Bagaimana evaluasi terhadap performa konten dilakukan?
22.	Menurut Anda, bagaimana promosi media sosial berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan customer?	22.	Menurut Anda, apakah promosi melalui media sosial mampu meningkatkan kepercayaan customer? Mengapa?

AHLI KOMUNIKASI KESEHATAN	
No.	Pertanyaan – Pertanyaan Penelitian
Product (Produk)	
1.	Bagaimana penilaian Anda terhadap penyampaian informasi kesehatan melalui media sosial klinik?
2.	Apa karakteristik informasi kesehatan yang dapat dipercaya oleh masyarakat?
3.	Apakah kualitas informasi kesehatan berpengaruh terhadap kepercayaan customer?
Price (Harga)	
4.	Seberapa penting transparansi informasi biaya dalam komunikasi layanan kesehatan?
5.	Bagaimana penyampaian informasi harga yang baik dalam konteks layanan kesehatan?
6.	Apakah keterbukaan informasi biaya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat?
Place (Tempat)	
7.	Bagaimana efektivitas Instagram sebagai media komunikasi kesehatan?
8.	Bagaimana efektivitas TikTok sebagai media komunikasi kesehatan?
9.	Apa kelebihan dan kekurangan kedua platform tersebut?
Promotion (Promosi)	
10.	Bagaimana penilaian Anda terhadap penggunaan konten edukasi sebagai strategi promosi kesehatan?
11.	Faktor apa yang dapat meningkatkan kepercayaan customer melalui media sosial?
12.	Apakah strategi media sosial dapat mendukung terbentuknya kepercayaan customer? Mengapa?

3. Transkrip Hasil Wawancara

Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara

Identitas Narasumber Informan Kunci

Nama : Mulyanto

Status : Konten Kreator

Tanggal Wawancara : 17 Juni 2026

Media Wawancara : Chat Whatsapp

Nama	Sesi Wawancara
Peneliti	Kak, boleh diceritakan bagaimana proses pembuatan konten kesehatan untuk Instagram dan Tiktok Sense Spine Sehat?
Narasumber	Kalo di sense spine sehat untuk tahap awal pembuatan konten sosial medianya biasanya saya brainstorming terlebih dahulu sama ownernya langsung, mulai dari ide konten sampai konten siap untuk di upload, lalu setelah semua nya oke biasanya langsung ke tahap mencari model atau influencer untuk kebutuhan take video nya. Jadi bisanya selain dari influencer biasanya saya juga menawari ke beberapa customer untuk di jadikan model take video.
Peneliti	Kalau ide kontennya sendiri biasanya terinspirasi atau sumbernya berasal dari mana ya kak? Apakah dari keluhan konsumen yang sering datang, pengalaman treatment atau sumber lainnya?
Narasumber	Kalo ide biasanya ada beberapa referensi, dari owner yang ngasih ide konten, terus dari sosmed, kita kembangin dan dari keluhan customer buat kita kembangkan mau di jadikan konten yang seperti apa. Terutama keluhan dari customer itu merupakan ide dan konten yang cukup menarik karena biasanya <i>relate abble</i> .
Peneliti	Lalu bagaimana cara memastikan informasi kesehatan yang dipublikasikan sudah akurat dan dapat dipercaya oleh

	audiens?
Narasumber	Untuk publikasi biasanya ada QC dari owner langsung apakah tayanganya sudah memenuhi standar atau belum, biasanya dilihat dulu apakah kontennya mengandung unsur kekerasan ataupun sexisme Ditambah dengan akun sosmed kita biasanya kalau kontennya tidak sesuai atau mengandung pelanggaran akan di berikan notif. Semua publikasi dari mulai kualitas audio dan video juga sangat di perhatikan guna menjaga profesionalitas konten kita.
Peneliti	Jenis konten apa yang paling sering dibuat untuk media sosial Sense Spine Sehat?
Narasumber	Ada tiga jenis konten yang paling sering di buat akun medsos sense spine sehat pertama adalah konten bone setting, kedua sports massage dan yang terakhir adalah akupuntur.
Peneliti	Menurut kakak, bagaimana cara mengemas informasi kesehatan supaya mudah dipahami oleh <i>followers</i> ?
Narasumber	Kalo sepengalaman mengerjakan konten ini, biasanya konten yang mudah dipahami oleh followers adalah konten konten yang dari segi bahasa ringan dan mudah dimengerti, selain itu juga konten yang relate banget sama follower misalkan sakit pinggang karena terlalu lama duduk, atau mungkin saraf kejepit biasanya konten konten seperti itu mudah di pahami oleh follower
Peneliti	Selama mengelola akun, konten seperti apa yang paling banyak mendapatkan respons positif atau <i>engagement</i> dari audiens?
Narasumber	Ada beberapa konten pertama bone setting di bagian pinggang konten ini lumayan dapat engagement 11,4 M di tik tok mendapatkan respon yang cukup positif dari audiens. Kedua konten sports massage untuk di instagram

	mendapatkan view 1,4 M
Peneliti	Bagaimana biasanya Sense Spine Sehat memberikan informasi mengenai biaya atau tarif layanan kepada calon pelanggan?
Narasumber	Biasanya setiap konten di caption kami selalu mencantumkan nomor admin dan juga alamat jadi kalo ada customer biasanya langsung di arahkan ke whatsapp admin atau mungkin ada nanya di comment tentang biaya biasanya untuk menjelaskan tarif langsung ke admin.
Peneliti	Apakah informasi tarif lebih sering dicantumkan dalam konten atau disampaikan melalui whatsapp dan pesan pribadi?
Narasumber	Biasanya kalo customer penasaran pengen coba dan pengen tau tarifnya di sosmed langsung di arahkan ke chat admin
Peneliti	Pertanyaan terkait biaya apa yang paling sering ditanyakan oleh calon pelanggan?
Narasumber	Biasanya sih terkait harga treatment full body bone setting berapa. terus berapa lama pengerjaannya dan dapet apa ajah.
Peneliti	Bagaimana cara menjelaskan manfaat layanan kepada calon pelanggan dibandingkan dengan biaya yang harus mereka keluarkan?
Narasumber	Biasanya kalo menjelaskan manfaat layanan kita selalu komparasi dengan beberapa tempat treatment yang ada treatment serupa, selain itu kita juga selalu mention keunggulan seperti tempat yang nyaman buat treatment kemudian aman, dan biasanya kalo sekali treatment langsung ada perubahan jadi dengan biaya sekian konsumen tidak merasa kecewa
Peneliti	Menurut kakak, apakah informasi mengenai biaya layanan berpengaruh terhadap minat atau respons audiens di media sosial?

Narasumber	Sepertinya kalo melihat biaya layanan tidak terlalu berpengaruh terhadap audiens di medsos karena antusias audiens masih sering menanyakan perihal biaya di medsos.
Peneliti	Bagaimana instagram dimanfaatkan oleh Sense Spine Sehat untuk menyampaikan informasi kesehatan kepada masyarakat?
Narasumber	Instagram kami memanfaatkan untuk memberikan informasi dan juga edukasi kepada audiens seperti cara stretching biar gak gampang pegel kemudian beberapa tips massage ketika badan pegel. Juga habit habit buruk yang bikin postur badan jadi tidak seimbang
Peneliti	Fitur apa yang paling sering digunakan untuk menyampaikan informasi kepada audiens, misalnya <i>reels</i> , <i>feed</i> , <i>story</i> atau fitur lainnya?
Narasumber	Biasanya yang paling sering kami gunakan itu Reels Instagram dan video TikTok karena jangkauannya lebih luas dan engagement-nya lebih tinggi. Selain itu kami juga sering menggunakan Story untuk memberikan informasi promo, jadwal praktik, serta membalas pertanyaan yang sering ditanyakan oleh followers.
Peneliti	Berdasarkan pengalaman Kakak, platform mana yang memberikan engagement lebih tinggi, Instagram atau TikTok?
Narasumber	Kalau berdasarkan pengalaman kami, TikTok memberikan engagement yang lebih tinggi karena lebih mudah menjangkau audiens baru. Banyak konten yang bisa mendapatkan view yang cukup besar di TikTok. Sedangkan Instagram lebih banyak digunakan untuk menjaga interaksi dengan followers yang sudah mengenal Sense Spine Sehat.
Peneliti	Menurut Kakak, bagaimana media sosial membantu

	masyarakat memperoleh informasi mengenai layanan Sense Spine Sehat dengan lebih mudah?
Narasumber	Media sosial sangat membantu karena masyarakat bisa melihat informasi layanan, lokasi, testimoni, dan hasil treatment secara langsung tanpa harus datang ke tempat. Mereka juga bisa bertanya melalui komentar atau WhatsApp yang dicantumkan pada setiap konten.
Peneliti	Jenis konten promosi dan edukasi kesehatan apa yang paling sering dibuat untuk media sosial Sense Spine Sehat?
Narasumber	Untuk konten promosi biasanya berupa informasi layanan, promo treatment, dan testimoni pelanggan. Sedangkan untuk konten edukasi biasanya tentang penyebab nyeri punggung, saraf kejepit, postur tubuh yang kurang baik, stretching sederhana, serta tips menjaga kesehatan tulang dan otot.
Peneliti	Apa yang menjadi pertimbangan dalam menentukan konsep atau strategi konten yang akan dipublikasikan?
Narasumber	Pertimbangannya biasanya melihat kebutuhan audiens, tren yang sedang ramai di media sosial, serta keluhan yang sering disampaikan oleh customer. Selain itu kami juga mempertimbangkan apakah konten tersebut mudah dipahami dan memiliki manfaat bagi masyarakat.
Peneliti	Saya melihat cukup banyak konten berupa demonstrasi treatment dan edukasi keluhan kesehatan. Apa alasan Sense Spine Sehat memilih jenis konten tersebut sebagai strategi promosi?
Narasumber	Karena konten demonstrasi treatment dan edukasi lebih mudah menarik perhatian audiens. Selain itu masyarakat bisa melihat secara langsung proses treatment yang dilakukan sehingga lebih percaya terhadap layanan yang kami berikan. Konten seperti ini juga biasanya lebih mudah dipahami

	karena berkaitan dengan keluhan yang sering dialami sehari-hari.
Peneliti	Strategi apa yang biasanya dilakukan untuk meningkatkan interaksi dengan followers?
Narasumber	Kami berusaha membuat konten yang interaktif, menggunakan pertanyaan di caption, membalas komentar, membuat polling di Story, serta mengajak followers untuk berbagi pengalaman terkait keluhan kesehatan yang mereka alami.
Peneliti	Bagaimana cara tim merespons komentar atau pertanyaan yang masuk dari audiens?
Narasumber	Biasanya komentar dan pertanyaan akan kami balas secepat mungkin. Jika pertanyaannya berkaitan dengan layanan atau tarif, kami arahkan untuk menghubungi admin melalui WhatsApp agar mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan jelas.
Peneliti	Menurut Kakak, konten seperti apa yang paling efektif menarik perhatian audiens?
Narasumber	Konten yang paling efektif biasanya adalah konten yang menampilkan before-after treatment, demonstrasi bone setting atau sports massage, serta konten yang membahas keluhan yang sering dialami masyarakat seperti nyeri pinggang, pegal karena duduk terlalu lama, atau masalah postur tubuh.
Peneliti	Bagaimana cara tim mengevaluasi apakah suatu konten berhasil atau tidak?
Narasumber	Kami biasanya melihat jumlah views, likes, komentar, shares, dan jumlah pesan yang masuk setelah konten dipublikasikan. Jika engagement tinggi dan banyak calon pelanggan yang menghubungi admin, berarti konten tersebut bisa dikatakan

	berhasil.
Peneliti	Menurut Kakak, apakah promosi komunikasi kesehatan melalui Instagram dan TikTok mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap Sense Spine Sehat? Mengapa?
Narasumber	Ya, menurut saya sangat mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan. Karena melalui Instagram dan TikTok masyarakat bisa melihat secara langsung proses treatment, testimoni pelanggan, serta edukasi kesehatan yang kami bagikan. Hal tersebut membuat calon pelanggan lebih mengenal layanan kami dan merasa lebih yakin sebelum datang untuk melakukan treatment.

Identitas Narasumber Informan Utama

Nama : Dede Rohman
 Status : Owner Sense Spine Sehat
 Tanggal Wawancara : 17 Juni 2026
 Media Wawancara : Chat Whatsapp

Nama	Sesi Wawancara
Peneliti	Apa yang melatarbelakangi Sense Spine Sehat memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi kesehatan kepada masyarakat?
Narasumber	Di era jaman sekarang, sosial media lebih tepat dipilih guna penyampaian lebih cepat edukasi maupun marketing. Sasaran lebih tepat,cepat dan akurat
Peneliti	Informasi layanan kesehatan apa yang menjadi fokus utama untuk disampaikan melalui Instagram dan TikTok?
Narasumber	Informasi dalam bentuk video dan berbagai macam metodenya untuk terapi kesehatan berupa sportif massage,cupping dan bonsetting bahkan ada juga akupuntur

Peneliti	Mengapa edukasi kesehatan dianggap penting untuk disampaikan bersamaan dengan promosi layanan Sense Spine Sehat?
Narasumber	Kami ibarat Sebagai penanda atau pengingat bahwa betapa pentingnya kesehatan bagi tubuh, sebagai solusi sense spine sehat hadir memberikan layanan alternatif kesehatan bagi masyarakat, sangat cocok sekali apalagi untuk yang suka intens berolah raga, sense spine sehat membantu melemaskan otot kaku, setelah aktifitas berat
Peneliti	Bagaimana Sense Spine Sehat memastikan informasi kesehatan yang disampaikan kepada masyarakat tetap akurat dan dapat dipercaya?
Narasumber	Yang pasti Tempat praktek nya tetap jangan berpindah pindah, posisi map benar, dalam metode yang disampaikan melalui video, yang Kami kerjakan sangat sesuai dengan pengerjaan. Dan kami memiliki terapis handal profesional dan bersertifikasi ahli dalam bidang nya.
Peneliti	Menurut Bapak, bagaimana peran media sosial dalam membantu masyarakat memahami layanan yang tersedia di Sense Spine Sehat?
Narasumber	Sarana yang sangat membantu sekali terutama dalam hal sasaran publik yang membutuhkan solusi bagi keluhan masyarakat dalam mencari pelayanan kesehatan yang tepat
Peneliti	Apakah penyampaian informasi kesehatan melalui media sosial berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan? Mengapa?
Narasumber	Betul sangat berpengaruh, karena penilaian baik dan buruk nya pelayanan kami kembali pada konsumennya itu sendiri, Jika dilakukan baik dapat kepercayaan baik, Jika perlakuan buruk tidak dapat kepercayaan

Peneliti	Bagaimana kebijakan Sense Spine Sehat dalam menyampaikan informasi biaya atau tarif layanan kepada masyarakat?
Narasumber	secara umum, kebijakan yang baik dalam menyampaikan biaya atau tarif layanan kesehatan kepada masyarakat meliputi: - Transparansi biaya Tarif layanan diinformasikan secara jelas sebelum pasien mendapatkan pelayanan. - Tidak ada biaya tersembunyi yang dibebankan tanpa persetujuan pasien. - Kemudahan akses informasi - Daftar tarif dapat diakses melalui media sosial, website, brosur, atau langsung di lokasi pelayanan. - Pasien dapat menanyakan rincian biaya melalui telepon, WhatsApp, atau layanan pelanggan. - Penjelasan rincian biaya, Biaya konsultasi, pemeriksaan, tindakan, dan layanan tambahan dijelaskan secara terpisah jika diperlukan. - Pasien memahami apa saja yang termasuk dalam tarif yang dibayarkan. - Pembaruan informasi Tarif yang berubah diperbarui secara berkala pada media informasi yang digunakan. - Masyarakat diberi informasi jika terdapat promo atau perubahan harga. - Kepatuhan terhadap etika dan regulasi
Peneliti	Mengapa informasi harga tidak selalu dicantumkan secara lengkap dalam setiap konten media sosial?
Narasumber	Mendorong komunikasi langsung dengan menghubungi admin atau customer service, calon pelanggan dapat memperoleh informasi biaya yang lebih akurat sesuai

	kebutuhan mereka sekaligus mendapatkan penjelasan mengenai layanan yang tersedia.
Peneliti	Bagaimana cara Sense Spine Sehat menjelaskan nilai atau manfaat layanan kepada calon pelanggan terkait biaya yang dikeluarkan?
Narasumber	Manfaat layanan kepada konsumen, dengan menekan kualitas pelayanan kompetensi tenaga terapis, serta manfaat yang diperoleh konsumen dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan
Peneliti	Apakah calon pelanggan sering menanyakan informasi biaya sebelum melakukan reservasi?
Narasumber	Ya, calon pelanggan umumnya sering menanyakan informasi biaya sebelum melakukan reservasi. Hal ini merupakan hal yang wajar karena biaya menjadi salah satu pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan layanan kesehatan.
Peneliti	Menurut Bapak, seberapa penting keterbukaan informasi biaya dalam membangun kepercayaan pelanggan?
Narasumber	keterbukaan biaya menunjukkan bahwa penyedia layanan memiliki komitmen terhadap kejujuran dan profesionalisme. Ketika pelanggan merasa tidak ada biaya tersembunyi dan seluruh informasi disampaikan secara terbuka, tingkat kepercayaan mereka cenderung meningkat. Sebaliknya, informasi biaya yang kurang jelas dapat menimbulkan ketidakpastian dan berpotensi menurunkan kepercayaan pelanggan.
Peneliti	Mengapa Sense Spine Sehat memilih Instagram dan TikTok sebagai media promosi komunikasi kesehatan?
Narasumber	Instagram dan tiktok digunakan oleh berbagai kalangan dan kelompok usia, sehingga memungkinkan informasi sense

	spine sehat menjangkau lebih banyak masyarakat
Peneliti	Apa pertimbangan dalam memilih kedua platform tersebut dibandingkan media promosi lainnya?
Narasumber	Trending disesuaikan dengan kemajuan jaman pada saat ini
Peneliti	Menurut Bapak, bagaimana efektivitas Instagram dalam menjangkau masyarakat dan calon pelanggan?
Narasumber	Menurut saya, Instagram cukup efektif dalam menjangkau masyarakat dan calon pelanggan karena platform ini memiliki jumlah pengguna yang besar, memungkinkan penyampaian informasi kesehatan melalui konten visual yang menarik, seperti foto, video, reels, dan infografis. Melalui Instagram, edukasi kesehatan, layanan yang tersedia, serta membangun interaksi langsung dengan masyarakat melalui fitur komentar dan pesan. Selain itu, banyak calon pelanggan yang mengetahui Sense Spine Sehat dari Instagram dan kemudian menghubungi kami untuk menanyakan layanan atau melakukan reservasi. Oleh karena itu, Instagram menjadi salah satu media yang cukup membantu dalam meningkatkan jangkauan informasi dan menarik calon pelanggan baru.
Peneliti	Menurut Bapak, bagaimana efektivitas TikTok dalam menjangkau masyarakat dan calon pelanggan?
Narasumber	Menurut saya, Tiktok cukup efektif dalam menjangkau masyarakat dan calon pelanggan karena platform ini memiliki jumlah pengguna yang besar, memungkinkan penyampaian informasi kesehatan melalui konten visual yang menarik, seperti foto, video, reels, dan infografis. Melalui Instagram, edukasi kesehatan, layanan yang tersedia, serta membangun interaksi langsung dengan masyarakat melalui fitur komentar dan pesan. Selain itu, banyak calon pelanggan yang mengetahui Sense Spine Sehat dari Instagram dan kemudian

	menghubungi kami untuk menanyakan layanan atau melakukan reservasi. Oleh karena itu, Instagram menjadi salah satu media yang cukup membantu dalam meningkatkan jangkauan informasi dan menarik calon pelanggan baru
Peneliti	Platform mana yang saat ini memberikan dampak paling besar terhadap penyebaran informasi dan promosi Sense Spine Sehat?
Narasumber	Instagram
Peneliti	Bagaimana media sosial membantu mempermudah masyarakat memperoleh informasi mengenai layanan Sense Spine Sehat?
Narasumber	Lewat itu tadi, konten video, foto, reel, dll sehingga masyarakat cepat tanggap menerima dibandingkan lewat bacaan bacaan seperti penyebaran brosur, tidak begitu efektif
Peneliti	Bagaimana strategi promosi komunikasi kesehatan yang diterapkan oleh Sense Spine Sehat melalui media sosial?
Narasumber	dilakukan dengan menyajikan konten edukatif yang mudah dipahami masyarakat
Peneliti	Apa alasan Sense Spine Sehat lebih banyak menggunakan konten edukasi kesehatan dan demonstrasi treatment dalam promosi media sosial?
Narasumber	Demonstrasi treatment bertujuan untuk: - Meningkatkan literasi kesehatan masyarakat. - Membangun kepercayaan dan kredibilitas layanan. - Memberikan gambaran nyata mengenai proses treatment. - Mengurangi keraguan calon pelanggan.
Peneliti	Bagaimana cara Sense Spine Sehat membangun kepercayaan masyarakat melalui konten yang dipublikasikan?
Narasumber	Sense Spine Sehat membangun kepercayaan masyarakat

	melalui konten yang informatif, edukatif, dan transparan.
Peneliti	Seberapa penting interaksi dengan audiens dalam mendukung promosi layanan kesehatan melalui media sosial?
Narasumber	Sangat penting sekali..supaya bisa membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat, memahami kebutuhan kesehatan masyarakat,dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan meningkat yang bisa memperluas jangkauan
Peneliti	Bagaimana Sense Spine Sehat menanggapi komentar, pertanyaan, atau masukan dari audiens di media sosial?
Narasumber	Respons cepat dan profesional.Keterbukaan terhadap kritik dan saran.
Peneliti	Indikator apa yang digunakan untuk menilai keberhasilan promosi melalui Instagram dan TikTok?
Narasumber	Jangkauan konten tontonan, Jumlah followers.likes, komentar, share, save, Jumlah pesan yang masuk melalui media sosial. Reservasi kunjungan yang berasal dari Instagram dan TikTok

Identitas Narasumber Ahli Bidang Komunikasi Kesehatan

Nama : Riska

Status : Ahli Komunikasi Kesehatan

Tanggal Wawancara : 17 Juni 2026

Media Wawancara : Chat dan Voice Note Whatsapp

Nama	Sesi Wawancara
Peneliti	Bagaimana penilaian kak Riska terhadap kualitas informasi kesehatan yang disampaikan Sense Spine Sehat melalui Instagram dan Tiktok?
Narasumber	Konten video pendek yang mudah dipahami warga tiktok dan ig karena visualisasi yang jelas terkait treatment yang ada di Sense Spine Sehat, sehingga bisa meningkatkan kesadaran

	warga tiktok dan ig tentang otot tulang sendi atau postur tulang belakang
Peneliti	Apakah informasi kesehatan yang disampaikan Sense Spine Sehat telah memenuhi prinsip komunikasi kesehatan yang baik? Mengapa?
Narasumber	Mungkin bisa dibilang memenuhi prinsip komunikasi kesehatan karena semua feeds atau story di tiktok dan ig videonya untuk mempromosikan kepedulian warga tiktok dan ig aware dengan tubuh terutama tulang sendi dan otot.
Peneliti	Menurut kak Riska, bagaimana pengaruh kualitas informasi kesehatan tersebut terhadap kepercayaan konsumen?
Narasumber	Kualitas informasi kesehatan berpengaruh positif ke kepercayaan konsumen Sense Spine Sehat. Semakin akurat, lengkap, jelas dan terpercaya informasi, semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen ke pelayanan sense, sebaliknya, informasi yang kurang jelas atau tidak akurat bisa menurunkan kepercayaan konsumen.
Peneliti	Apakah informasi terkait biaya layanan yang disampaikan melalui media sosial Sense Spine Sehat sudah cukup membantu audiens memperoleh gambaran mengenai layanan yang ditawarkan?
Narasumber	Ya, sudah cukup
Peneliti	Menurut kakak, apakah keterbukaan informasi biaya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan?
Narasumber	ya karena kejelasan mengenai biaya yang harus dikeluarkan, mengurangi ketidakpastian, dan buat persepsi penyedia layanan jujur dan transparan.. tapi tetap dibantu dengan testimoni
Peneliti	Bagaimana seharusnya informasi biaya layanan kesehatan

	dikomunikasikan kepada masyarakat terhadap layanan kesehatan?
Narasumber	Sejak awal kedatangan treatment yg ingin di lakukan, bisa juga di wa bisnis, ig atau tiktok
Peneliti	Menurut kak Riska, apakah penggunaan Instagram dan Tiktok sudah tepat sebagai media penyampaian informasi kesehatan oleh Sense Spine Sehat?
Narasumber	Iya sudah tepat di era informasi digital karena semua kalangan bisa akses media sosial
Peneliti	Bagaimana efektivitas Instagram dalam menjangkau audiens layanan kesehatan?
Narasumber	Instagram cukup efektif untuk menjangkau audiens dalam layanan kesehatan karena banyak fitur instagram yg bisa digunakan dalam update layanan informasi kesehatan
Peneliti	Bagaimana penilaian kakak terhadap penggunaan konten edukasi kesehatan sebagai strategi promosi yang dilakukan Sense Spine Sehat?
Narasumber	Penilaian penggunaan konten edukasi kesehatan di Sense Spine Sehat menurutku positif ya, karna bisa memperkenalkan, selain bisa memperkenalkan layanan – layanan treatment yang ada tapi juga bisa ngasih informasi kesehatan yang bermanfaat buat warga – warga di instagram dan tiktok. Jadi, orang – orang itu tahu kalau misalkan postur tubuh, tulang sendi itu sangat penting untuk direposisi atau diperbaiki.
Peneliti	Menurut kak Riska, apakah interaksi dengan audiens melalui media sosial dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan?
Narasumber	Ya, bisa. Bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan karna ya, apalagi kalau misalkan

	layanannya itu aktif jawab pertanyaan, atau komen – komen, responnya cepet, ramah terus informatif juga, itu bisa bisa ningkatin kepercayaan masyarakat di Instagram dan Tiktok, tapi ga semua orang bisa percaya, karna ada beberapa pasien yang agak ragu segala macem, apalagi ditambah lagi yang dari medsos – medsos itu kan banyak ya, maksudnya tidak sedikit akun – akun bodong.
Peneliti	Kalau dilihat dari sudut pandang komunikasi kesehatan, seberapa penting sih peran media sosial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan seperti Sense Spine Sehat?
Narasumber	Sangat, sangat penting. Karena kalau misalkan ga membangun kepercayaan masyarakat ke layanan kesehatan sense, nanti konsumen sense ga ada dong. Apalagi membangun peran penting di dalam warga tiktok dan instagram, karna jaman sekarang kan apa – apa informasi apapun itu lewat instagram dan tiktok, jadi itu sangat penting dengan respons yang aktif, informatif, kalau misalkan ada pertanyaan atau komen di instagram dan tiktoknya. Karna kalau misalkan ngga kaya begitu, ya itu tadi. Konsumennya ga ada, nanti dibilangnya bukan profesionalitas.
Peneliti	Menurut kak Riska, apakah strategi promosi komunikasi kesehatan yang dilakukan Sense Spine Sehat melalui Instagram dan Tiktok berpotensi meningkatkan kepercayaan konsumen? Mengapa?
Narasumber	Iya, menurut saya sangat berpotensi meningkatkan kepercayaan konsumen. Karena melalui Instagram dan TikTok, Sense Spine Sehat tidak hanya melakukan promosi layanan, tetapi juga memberikan edukasi kesehatan yang bermanfaat kepada masyarakat. Dengan adanya konten

	edukasi, demonstrasi treatment, testimoni pelanggan, serta informasi yang disampaikan secara konsisten, masyarakat jadi lebih mengenal layanan yang ditawarkan dan memahami manfaatnya. Selain itu, interaksi yang aktif dengan audiens melalui komentar maupun pesan juga membuat calon konsumen merasa lebih yakin dan percaya terhadap profesionalitas serta kredibilitas Sense Spine Sehat. Jadi, semakin baik kualitas informasi dan komunikasi yang dibangun di media sosial, maka semakin besar pula peluang meningkatnya kepercayaan konsumen terhadap layanan Sense Spine Sehat.
--	---

Identitas Narasumber Informan Pendukung

Nama : Achmad Alwi
 Status : Konsumen Sense Spine Sehat
 Tanggal Wawancara : 17 Juni 2026
 Media Wawancara : Google Form

Nama	Sesi Wawancara
Peneliti	Sejak kapan Anda mengetahui Sense Spine Sehat?
Narasumber	Dari Instagram
Peneliti	Dari mana pertama kali anda mengetahui layanan Sense Spine Sehat?
Narasumber	Pijat kretek di badan dan di leher
Peneliti	Informasi layanan kesehatan apa yang paling sering anda lihat pada Instagram atau Tiktok Sense Spine Sehat?
Narasumber	Iya, karna dilampirkan video dan penjelasannya
Peneliti	Menurut anda, apakah informasi mengenai layanan yang disampaikan melalui media sosial mudah dipahami?
Narasumber	Iya, sangat membantu dan memudahkan bagi saya karna saat saya sedang butuh pijat akibat cedera tinggal search di medsos

	(instagram)
Peneliti	Apakah konten yang dipublikasikan membantu anda memahami manfaat layanan yang ditawarkan Sense Spine Sehat?
Narasumber	Ya, biasanya di lampirkan harga pada sorotan
Peneliti	Apakah anda pernah melihat informasi mengenai tarif atau biaya layanan pada media sosial Sense Spine Sehat
Narasumber	Iya, sudah jelas
Peneliti	Menurut anda, apakah informasi biaya yang disampaikan sudah cukup jelas?
Narasumber	Iya, sudah jelas
Peneliti	Apakah kemudahan memperoleh informasi biaya berpengaruh terhadap kepercayaan anda kepada Sense Spine Sehat?
Narasumber	Iya, karna sangat transparan dan jelas sehingga gua bisa membawa biaya yang cukup untuk membayar layanan tsb
Peneliti	Apakah anda merasa biaya layanan yang diinformasikan sesuai dengan manfaat yang dijelaskan melalui media sosial?
Narasumber	Iya, sangat sesuai
Peneliti	Seberapa penting keterbukaan informasi biaya dalam membangun kepercayaan anda terhadap suatu layanan kesehatan?
Narasumber	Tidak terlalu penting untuk biaya karna untuk kesehatan
Peneliti	Platform media sosial apa yang paling sering anda gunakan untuk melihat informasi dari Sense Spine Sehat?
Narasumber	Instagram
Peneliti	Mengapa anda memilih mengikuti akun Instagram atau Tiktok Sense Spine Sehat?
Narasumber	Karna sewaktu waktu akun medsos mereka posting saya langsung muncul di beranda

Peneliti	Menurut anda, apakah Instagram dan Tiktok memudahkan anda memperoleh informasi kesehatan dari Sense Spine Sehat?
Narasumber	Ya, sangat memudahkan
Peneliti	Apakah informasi yang dibagikan melalui media sosial mudah diakses kapan saja ketika anda membutuhkannya?
Narasumber	Iya, bisa langsung saya lihat kapanpun
Peneliti	Menurut anda, apakah penggunaan instagram dan tiktok sudah efektif sebagai sarana penyampaian informasi kesehatan?
Narasumber	Iya, sudah sangat efektif

Identitas Narasumber Informan Pendukung

Nama : Siti Karwati

Status : Konsumen Sense Spine Sehat

Tanggal Wawancara : 17 Juni 2026

Media Wawancara : Google Form

Nama	Sesi Wawancara
Peneliti	Sejak kapan Anda mengetahui Sense Spine Sehat?
Narasumber	1 tahun
Peneliti	Dari mana pertama kali anda mengetahui layanan Sense Spine Sehat?
Narasumber	Sosial media
Peneliti	Informasi layanan kesehatan apa yang paling sering anda lihat pada Instagram atau Tiktok Sense Spine Sehat?
Narasumber	Message dan Bone Setting
Peneliti	Menurut anda, apakah informasi mengenai layanan yang disampaikan melalui media sosial mudah dipahami?
Narasumber	Iya
Peneliti	Apakah konten yang dipublikasikan membantu anda

	memahami manfaat layanan yang ditawarkan Sense Spine Sehat?
Narasumber	Sangat bermanfaat terutama menjaga badan tetap sehat dan bugar
Peneliti	Apakah anda pernah melihat informasi mengenai tarif atau biaya layanan pada media sosial Sense Spine Sehat
Narasumber	Iya
Peneliti	Menurut anda, apakah informasi biaya yang disampaikan sudah cukup jelas?
Narasumber	Jelas
Peneliti	Apakah kemudahan memperoleh informasi biaya berpengaruh terhadap kepercayaan anda kepada Sense Spine Sehat?
Narasumber	Tidak
Peneliti	Apakah anda merasa biaya layanan yang diinformasikan sesuai dengan manfaat yang dijelaskan melalui media sosial?
Narasumber	Sesuai
Peneliti	Seberapa penting keterbukaan informasi biaya dalam membangun kepercayaan anda terhadap suatu layanan kesehatan?
Narasumber	Sangat terbuka
Peneliti	Platform media sosial apa yang paling sering anda gunakan untuk melihat informasi dari Sense Spine Sehat?
Narasumber	Tiktok dan IG
Peneliti	Mengapa anda memilih mengikuti akun Instagram atau Tiktok Sense Spine Sehat?
Narasumber	Sangat bermanfaat banyak informasi
Peneliti	Menurut anda, apakah Instagram dan Tiktok memudahkan anda memperoleh informasi kesehatan dari Sense Spine Sehat?

Narasumber	Ya
Peneliti	Apakah informasi yang dibagikan melalui media sosial mudah diakses kapan saja ketika anda membutuhkannya?
Narasumber	Ya
Peneliti	Menurut anda, apakah penggunaan instagram dan tiktok sudah efektif sebagai sarana penyampaian informasi kesehatan?
Narasumber	Ya

