

Lampiran 2

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Assalamualaikum Wr.Wb

Salam Sejahtera bagi kita semua

Kepada bapak/ibu, sebelumnya saya meminta maaf apabila kedatangan saya kurang berkenan bagi Anda sekalian, dan saya ucapkan terima kasih atas ketersediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi lembar persetujuan dan kuesioner ini.

Pertama-tama perkenalkan, nama saya Anissa Febriyanti, saya adalah mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS. Dr. Soepraoen Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rejoasri farma malang”. Penelitian ini merupakan salah satu kegiatan dalam menyelesaikan tugas akhir di Program Studi DIII Farmasi .

Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon kesediaan Bapak/ibu mengisi lembar kuesioner dengan jujur dan apa adanya. Jika bersedia silahkan menandatangani lembar persetujuan ini dengan sukarela.

Partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini bersifat sukarela sehingga bebas untuk mengundurkan diri setiap saat tanpa sanksi apapun. Identitas pribadi Bapak/Ibu dari semua informasi yang di berikan akan dirahasiakan dan hanya di gunakan untuk penelitian ini.

Terima kasih atas pertisipasi yang telah di berikan dalam penelitian ini.

Peneliti

Malang, 2021

Responden

Anissa Febriyanti

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden

INSTRUMEN PENELITIAN

LEMBAR KUESIONER

Petunjuk pengisian :

1. Isilah titik-titik pada data demografi dan berilah tanda cheklist (√) pada pernyataan yang menurut anda benar.
2. Bila ada pernyataan yang kurang di mengerti, anda dapat menanyakannya pada peneliti.

Data Responden :

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN

APOTEK REJOASRI FARMA MALANG

DATA IDENTITAS UMUM RESPONDEN

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda silang (X) pada kotak () yang ingin diisi dan atau isilah isian

1. JenisKelamin : Pria Wanita
2. Usia : Tahun
3. Pendidikan : Tamat SD Tamat SMP
 Tamat Perguruan Tinggi Tamat SMA
4. Pekerjaan : Tidak bekerja/rumah tangga Wiraswasta
 Pegawai Negeri/ABRI/ pegawai swasta
Pensiunan

Lampiran 3. Kuesioner

Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Tangible (Penampilan Apotek)						
1	Papan nama apotek, dan lokasi apotek terletak ditempat strategis					
2	Penataan obat					
3	Ruang tunggu					
4	Petugas apotek					
5	Tersedia tempat brosur informasi obat/kesehatan					
Reability (Keandalan Pelayanan)						
6	Pelayanan cepat dan segera					
7	Resep dikerjakan tepat waktu					
8	Resep dikerjakan tidak tepat waktu ada permintaan maaf					
9	Obat tepat sesuai dengan kebutuhan					
10	Harga obat di apotek wajar					
11	Petugas apotek menghitung harga obat dan melakukan transaksi pembayaran dengan cepat					
12	Tidak ada kesalahan dalam pemberian obat					
Responsiveness (Ketanggapan Pelayanan)						
13	Petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap keluhan					
14	Petugas apotek selalu menyapa					
15	Petugas apotek bersedia membantu kapanpun dibutuhkan					

16	Petugas apotek selalu murah senyum dan ramah					
17	Petugas apotek selalu menanggapi keluhan pasien					
Assurance (Ketersediaan Obat Di Apotek)						
18	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien					
19	Obat yang diminta pasien selalu tersedia					
20	Obat yang diberikan apotek ini kualitasnya terjamin					
21	Ada solusi jika obat kosong					
22	Pengetahuan dan keterampilan petugas					
23	Obat diserahkan langsung oleh apoteker					
24	Petugas apotek jujur dan dapat dipercaya					
Empathy (Pemberian Informasi)						
25	Petugas apotek tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial					
26	Petugas apotek mengerti keluhan konsumen					
27	Informasi obat/kesehatan jelas dan mudah dimengerti					
28	Petugas apotek dapat menjawab pertanyaan pasien tentang obat/kesehatan					
29	Petugas memberikan perhatian kepada pasien					
30	Pasien selalu memberikan informasi cara penggunaan obat yang diminta pasien					

Lampiran 4 Uji Validasi

No	Pertanyaan	Korelasi	Ket
TANGIBLE (PENAMPILAN APOTEK)			
1	Papan nama apotek, dan lokasi apotek terletak ditempat strategis	0,684	Valid
2	Penataan obat	0,540	Valid
3	Ruang tunggu	0,719	Valid
4	Petugas apotek	0,720	Valid
5	Tersedia tempat brosur informasi obat/kesehatan	0,746	Valid
REABILITY (KEANDALAN PELAYANAN)			
6	Pelayanan cepat dan segera	0,553	Valid
7	Resep dikerjakan tepat waktu	0,607	Valid
8	Resep dikerjakan tidak tepat waktu ada permintaan maaf	0,295	Valid
9	Obat tepat sesuai dengan kebutuhan	0,779	Valid
10	Harga obat di apotek wajar	0,480	Valid
11	Petugas apotek menghitung harga obat dan melakukan transaksi pembayaran dengan cepat	0,656	Valid
12	Tidak ada kesalahan dalam pemberian obat	0,813	Valid
RESPONSIVENESS(KETANGGAPAN PELAYANAN)			
13	Petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap keluhan	0,557	Valid

14	Petugas apotek selalu menyapa	0,657	Valid
15	Petugas apotek bersedia membantu kapanpun dibutuhkan	0,551	Valid
16	Petugas apotek selalu murah senyum dan ramah	0,637	Valid
17	Petugas apotek selalu menanggapi keluhan pasien	0,678	Valid

ASSURANCE (KETERSEDIAAN OBAT DI APOTEK)

18	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien	0,418	Valid
19	Obat yang diminta pasien selalu tersedia	0,691	Valid
20	Obat yang diberikan apotek ini kualitasnya terjamin	0,675	Valid
21	Ada solusi jika obat kosong	0,292	Valid
22	Pengetahuan dan keterampilan petugas	0,811	Valid
23	Obat diserahkan langsung oleh apoteker	0,327	Valid
24	Petugas apotek jujur dan dapat dipercaya	0,601	Valid

EMPATHY (PEMBERIAN INFORMASI)

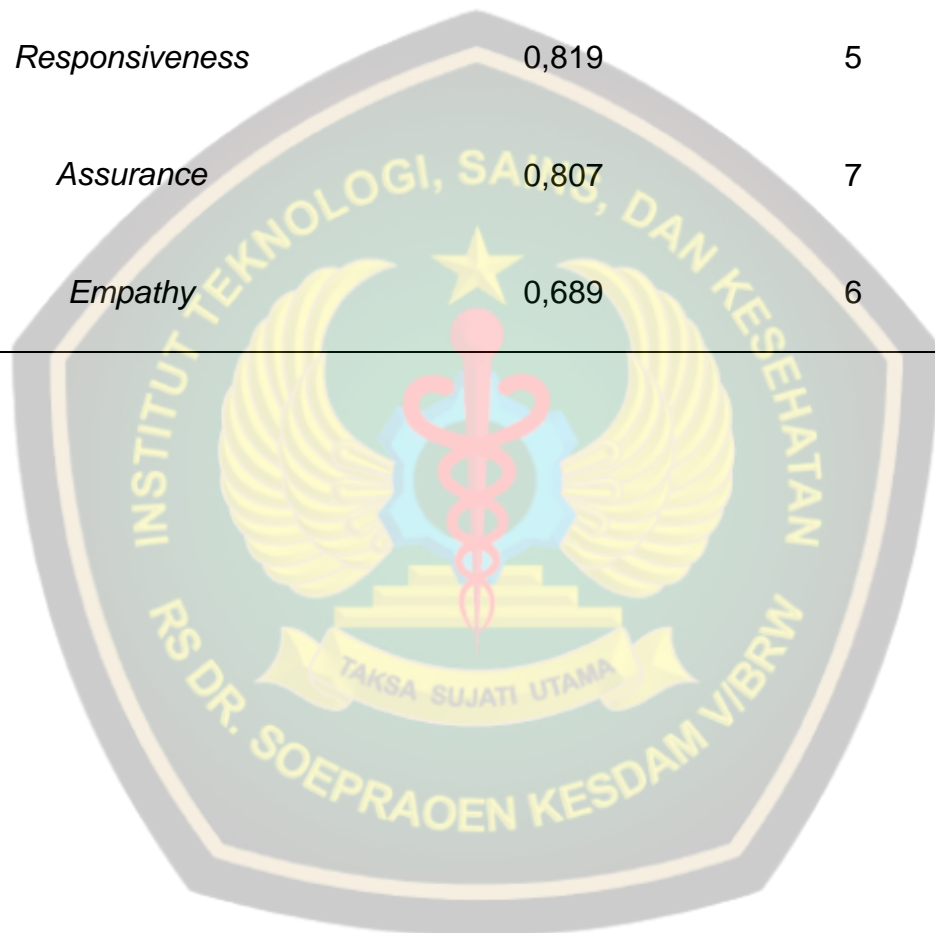
25	Petugas apotek tidak membeda-bedakan pasien berdasarkan status sosial	0,446	Valid
26	Petugas apotek mengerti keluhan konsumen	0,420	Valid
27	Informasi obat/kesehatan jelas dan mudah dimengerti	0,530	Valid
28	Petugas apotek dapat menjawab pertanyaan	0,331	Valid

	pasien tentang obat/kesehatan		
29	Petugas memberikan perhatian kepada pasien	0,438	Valid
30	Petugas selalu memberikan informasi cara penggunaan obat yang diminta pasien	0,453	Valid



Lampiran 5 Uji Realibilitas

Dimensi	Cronbach's Alpha	Banyaknya Jumlah pertanyaan
<i>Tangible</i>	0,861	5
<i>Reability</i>	0,839	7
<i>Responsiveness</i>	0,819	5
<i>Assurance</i>	0,807	7
<i>Empathy</i>	0,689	6



Lampiran 6

UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS TINGKAT KEPUASAN

Tangible (Penampilan Apotek)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	17.3500	4.134	.684	.832
Item2	17.6500	4.345	.540	.866
Item3	18.0000	3.684	.719	.823
Item4	17.5500	3.945	.720	.822
Item5	17.6500	3.924	.746	.816

Reliability (Keandalan Pelayanan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	25.0000	7.789	.553	.824
Item2	25.2000	8.063	.607	.815
Item3	25.4000	8.884	.295	.862
Item4	24.9500	7.313	.779	.786
Item5	24.8000	8.800	.480	.833
Item6	25.0500	7.524	.656	.806
Item7	25.1000	7.147	.813	.779

Responsiveness (Ketanggapan Pelayanan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	16.9500	4.261	.557	.800
Item2	16.7000	4.326	.657	.772
Item3	16.8500	4.661	.551	.801
Item4	16.9500	3.839	.637	.779
Item5	17.1500	4.134	.678	.764

Assurance (Ketersediaan Obat di Apotek)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	24.1000	8.726	.418	.803
Item2	24.0500	7.945	.691	.756
Item3	23.9000	7.568	.675	.755
Item4	24.0500	9.313	.292	.821
Item5	24.0500	7.208	.811	.728
Item6	24.2000	9.116	.327	.817
Item7	23.9500	7.945	.601	.770

Empathy (Pemberian Informasi)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	6

Item-Total Statistics

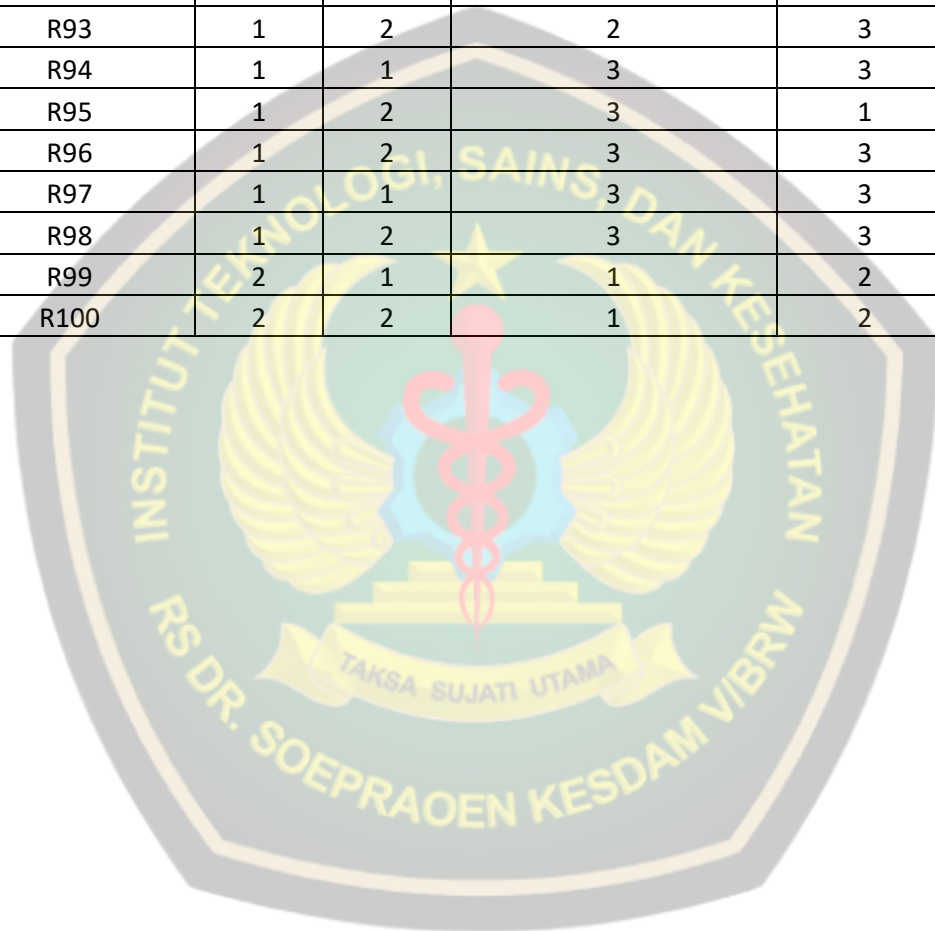
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	20.8000	4.168	.446	.639
Item2	20.9000	3.989	.420	.651
Item3	20.6500	4.555	.530	.628
Item4	21.0500	4.155	.331	.689
Item5	20.6000	4.674	.438	.649
Item6	20.7500	4.303	.453	.638

Lampiran 7 Rekapitulasi Data Umum

No	Nama PX	Usia	JK	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	R1	2	2	2	1
2	R2	2	1	3	2
3	R3	1	2	3	3
4	R4	1	2	3	3
5	R5	2	2	3	1
6	R6	2	2	3	2
7	R7	2	2	3	2
8	R8	2	2	3	1
9	R9	2	2	1	3
10	R10	1	2	3	3
11	R11	1	2	3	3
12	R12	1	1	2	2
13	R13	1	1	2	3
14	R14	1	2	3	2
15	R15	1	1	2	2
16	R16	1	1	3	3
17	R17	1	2	3	3
18	R18	1	1	2	3
19	R19	1	1	2	2
20	R20	1	2	2	1
21	R21	1	2	3	1
22	R22	1	1	3	2
23	R23	1	1	2	3
24	R24	1	2	2	1
25	R25	1	1	3	3
26	R26	1	1	2	2
27	R27	1	1	2	3
28	R28	1	1	2	2
29	R29	1	1	3	3
30	R30	2	2	4	4
31	R31	1	2	3	2
32	R32	2	2	4	4
33	R33	1	2	3	1
34	R34	2	2	2	3
35	R35	1	1	3	3
36	R36	1	1	3	3
37	R37	2	2	3	2
38	R38	2	1	3	4
39	R39	1	2	3	2
40	R40	1	1	3	3

No	Nama PX	Usia	JK	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
41	R41	1	2	3	1
42	R42	1	2	3	1
43	R43	1	1	3	3
44	R44	2	2	1	2
45	R45	1	1	3	3
46	R46	1	2	3	3
47	R47	2	1	2	2
48	R48	1	2	2	1
49	R49	1	1	3	3
50	R50	1	1	2	2
51	R51	2	1	2	2
52	R52	1	1	3	2
53	R53	1	2	3	2
54	R54	1	2	3	1
55	R55	1	1	2	2
56	R56	1	2	3	1
57	R57	1	1	3	2
58	R58	2	1	3	2
59	R59	1	2	3	3
60	R60	1	1	1	2
61	R61	1	1	2	2
62	R62	1	2	4	4
63	R63	2	1	3	1
64	R64	1	1	2	2
65	R65	1	2	3	3
66	R66	1	1	2	2
67	R67	1	1	3	3
68	R68	1	2	3	1
69	R69	1	1	3	2
70	R70	1	1	3	3
71	R71	1	1	3	2
72	R72	2	1	3	3
73	R73	1	2	2	3
74	R74	1	1	2	3
75	R75	2	1	2	3
76	R76	2	1	3	3
77	R77	2	2	3	1
78	R78	2	1	4	4
79	R79	1	1	3	3
80	R80	2	2	3	1
81	R81	1	1	4	4
82	R82	1	2	4	4

No	Nama PX	Usia	JK	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
83	R83	2	1	2	2
84	R84	1	2	4	4
85	R85	1	2	3	1
86	R86	2	2	4	1
87	R87	1	2	1	3
88	R88	1	2	3	3
89	R89	1	2	3	3
90	R90	1	2	2	3
91	R91	2	1	2	3
92	R92	2	1	2	2
93	R93	1	2	2	3
94	R94	1	1	3	3
95	R95	1	2	3	1
96	R96	1	2	3	3
97	R97	1	1	3	3
98	R98	1	2	3	3
99	R99	2	1	1	2
100	R100	2	2	1	2



Lampiran 8 Data Responden

Tangible (Penampilan Apotek)

SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	Total
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22
5	4	4	5	5	23
5	4	4	5	4	22
5	4	3	4	4	20
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	3	5	5	21
4	4	3	4	4	19
5	4	4	4	4	21
5	4	4	5	5	23
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
5	5	4	4	4	22
5	5	4	4	4	22
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	3	20
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	3	20
5	4	4	4	5	22
5	5	4	5	4	23
4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
5	4	4	5	4	22
5	4	4	4	4	21
4	5	5	3	5	22
5	4	4	3	3	19
3	4	4	4	4	19

SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	Total
5	4	4	3	4	20
5	3	5	3	4	20
5	4	4	4	3	20
4	4	4	3	3	18
3	4	3	3	3	16
4	3	3	3	2	15
5	4	4	3	4	20
3	3	2	2	2	12
3	4	2	3	2	14
5	3	3	4	3	18
4	3	2	3	2	14
4	3	3	4	4	18
4	4	4	3	4	19
4	4	3	3	4	18
4	3	3	3	3	16
5	4	4	4	4	21
4	5	4	3	3	19
5	4	4	4	3	20
5	4	4	3	4	20
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	5	21
5	4	4	4	4	21
3	2	2	3	2	12
5	4	4	4	3	20
5	5	4	4	3	21
5	4	3	4	4	20
5	4	4	4	3	20
5	4	4	4	4	21
5	4	4	3	4	20
5	4	4	3	4	20
5	4	4	4	3	20
5	4	4	3	3	19
5	5	5	5	5	25
5	4	3	5	5	22
5	4	3	5	3	20
3	3	4	3	3	16
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4	23
5	4	5	5	5	24

SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	Total
5	5	5	5	4	24
5	5	5	4	4	23
5	5	4	4	4	22
5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
4	4	5	5	3	21
5	5	3	3	4	20
5	3	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	5	23
5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	4	24
5	4	4	4	4	21
3	3	2	3	3	14
4	3	3	4	3	17
5	3	3	2	2	15

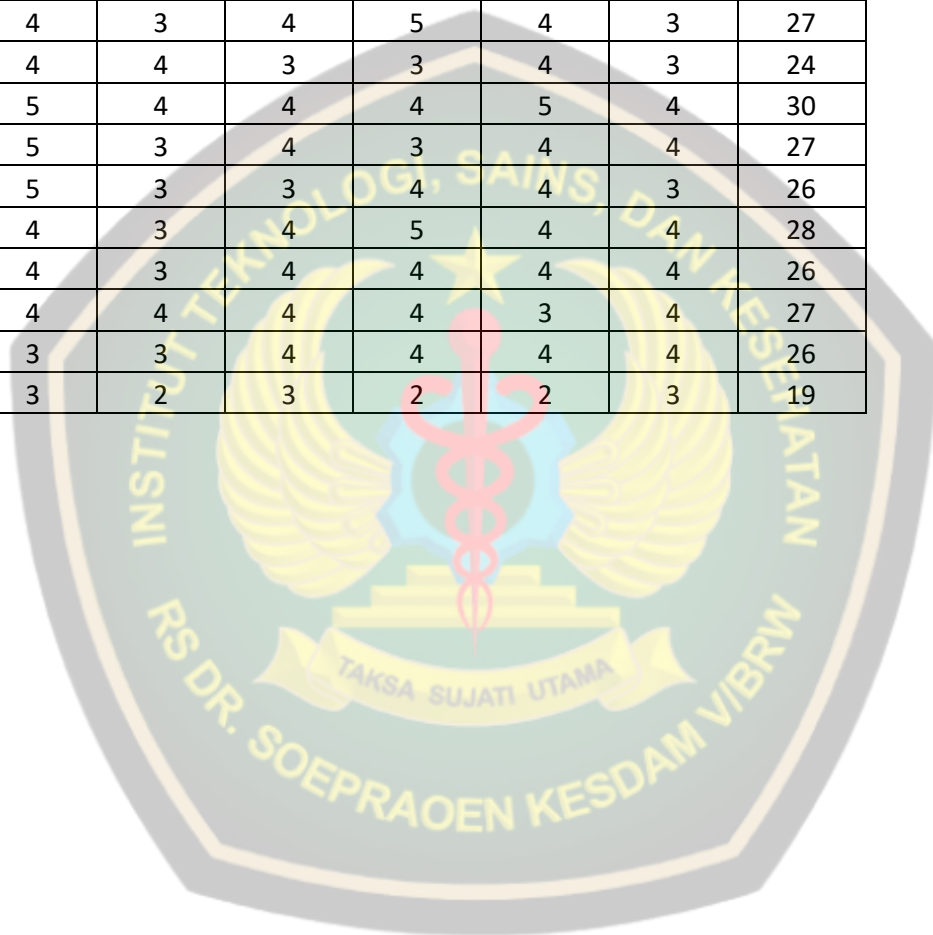


Reability (Keadaan Pelayanan)

SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	Total
4	4	5	4	5	4	4	30
4	4	5	5	5	4	5	32
5	5	4	5	5	5	5	34
4	4	3	4	5	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	4	3	3	22
5	4	4	5	5	5	4	32
4	4	4	5	5	5	5	32
5	4	3	4	4	4	4	28
5	3	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	3	5	5	5	5	33
5	4	3	5	4	5	5	31
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	4	4	4	3	24
3	5	4	3	5	3	4	27
4	4	4	4	4	5	4	29
5	4	4	5	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	5	5	5	5	33
5	5	4	4	4	4	4	30
3	4	4	3	4	3	3	24
4	3	4	3	4	3	4	25
4	4	4	4	4	4	3	27
4	3	3	3	3	4	4	24
4	3	4	4	4	3	4	26
5	4	5	4	4	5	4	31
4	4	3	3	4	4	3	25
4	4	3	4	5	5	4	29
4	4	5	4	5	4	5	31
3	4	4	3	4	4	3	25
4	5	3	4	4	5	3	28
5	5	4	4	5	4	4	31
3	4	3	3	3	3	3	22
4	3	4	3	4	3	4	25
3	3	4	4	4	3	4	25
5	4	4	5	5	5	4	32
4	5	3	3	4	3	4	26

SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	Total
4	3	4	3	4	3	4	25
4	4	4	3	3	4	3	25
4	3	2	4	4	4	3	24
3	3	2	3	4	3	3	21
4	4	2	4	5	5	4	28
3	3	3	3	3	2	2	19
3	3	2	4	4	2	3	21
4	3	3	4	3	4	3	24
4	3	2	3	3	4	3	22
4	3	3	3	4	3	3	23
4	3	3	3	4	2	3	22
3	3	2	3	4	3	2	20
4	3	4	3	3	4	4	25
4	5	2	3	4	4	3	25
3	4	3	3	3	3	4	23
4	3	3	3	4	4	4	25
4	3	4	5	3	4	3	26
4	4	3	4	3	4	4	26
3	4	3	4	4	4	4	26
4	3	3	4	3	4	3	24
4	4	3	3	3	3	4	24
4	4	2	4	4	5	4	27
3	3	3	2	2	3	3	19
4	3	4	3	4	4	3	25
4	4	3	4	3	4	3	25
3	4	3	4	3	4	3	24
4	4	3	4	4	3	4	26
3	4	2	3	3	3	4	22
4	3	4	3	3	4	3	24
4	3	4	3	4	3	4	25
4	3	4	3	4	4	3	25
4	3	4	3	3	3	3	23
5	4	4	3	5	4	4	29
4	4	4	5	5	4	5	31
4	3	3	3	3	4	3	23
5	4	4	4	4	4	4	29
4	3	3	4	3	3	3	23
5	5	4	4	4	5	4	31
5	4	3	4	3	4	4	27
4	4	5	4	4	5	4	30

SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	Total
4	4	5	4	4	5	4	30
4	4	4	5	4	4	5	30
5	5	3	4	4	4	3	28
4	4	5	4	4	4	4	29
4	4	4	3	3	4	3	25
5	4	4	4	5	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	5	4	4	3	4	29
4	3	5	3	4	5	3	27
4	4	3	4	5	4	3	27
3	4	4	3	3	4	3	24
4	5	4	4	4	5	4	30
4	5	3	4	3	4	4	27
4	5	3	3	4	4	3	26
4	4	3	4	5	4	4	28
3	4	3	4	4	4	4	26
4	4	4	4	4	3	4	27
4	3	3	4	4	4	4	26
4	3	2	3	2	2	3	19

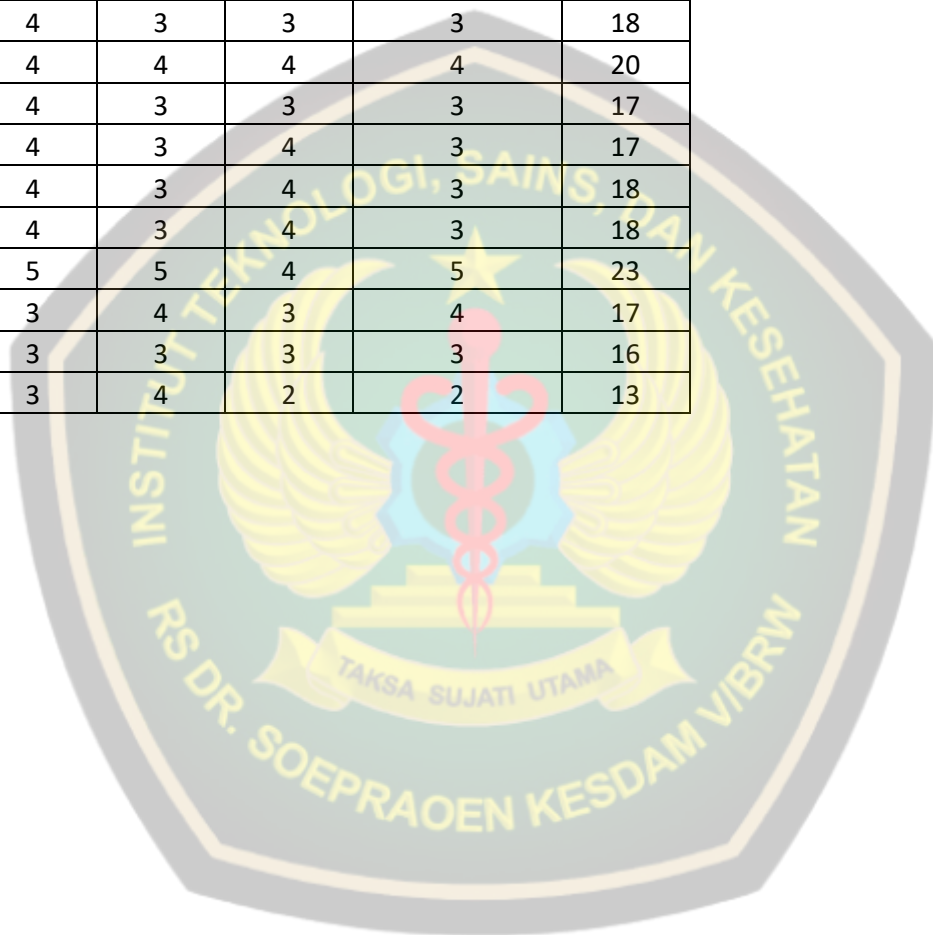


Responsiveness (Ketanggapan Pelayanan)

SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	Total
4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	3	19
4	5	5	4	4	22
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	3	18
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
5	4	3	5	4	21
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
3	3	4	3	4	17
3	4	4	3	4	18
4	5	5	5	4	23
4	5	4	3	3	19
5	5	4	4	4	22
4	5	4	5	4	22
4	5	5	4	4	22
3	5	4	5	4	21
3	4	4	3	4	18
4	3	3	3	3	16
4	3	3	3	4	17
3	4	3	4	3	17
3	4	3	4	3	17
4	5	4	4	3	20
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23
4	4	3	4	3	18
4	5	4	5	4	22
4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	3	18
3	5	4	3	4	19
4	4	3	4	3	18
4	5	4	5	4	22
3	4	3	4	3	17

SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	Total
3	5	4	3	4	19
4	4	3	4	3	18
2	2	2	4	2	12
3	3	3	3	2	14
4	2	3	4	4	17
2	2	2	3	2	11
3	3	4	3	2	15
3	3	3	4	2	15
3	3	2	3	2	13
2	4	3	4	2	15
4	3	4	3	3	17
3	4	4	3	3	17
4	5	4	5	4	22
3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	2	14
3	3	4	3	3	16
3	4	3	4	3	17
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	4	19
3	4	3	3	3	16
4	3	3	4	3	17
4	5	4	4	4	21
3	3	2	2	2	12
3	5	4	3	4	19
3	4	3	3	3	16
4	5	4	4	3	20
4	4	3	3	3	17
4	3	3	3	4	17
4	3	4	3	3	17
3	4	4	3	4	18
4	4	3	3	3	17
3	4	3	3	3	16
3	4	4	3	2	16
4	4	5	5	4	22
5	5	4	5	4	23
4	3	4	3	4	18
3	4	4	3	4	18
3	4	4	3	4	18
5	4	4	4	3	20
4	3	4	4	3	18
4	5	4	4	4	21

SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	Total
4	5	4	3	4	20
4	5	4	4	4	21
4	4	4	3	4	19
4	4	3	4	3	18
4	3	3	4	3	17
4	4	4	3	4	19
3	5	5	4	3	20
4	3	3	4	3	17
4	4	3	4	3	18
5	4	3	3	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
3	4	3	4	3	17
4	4	3	4	3	18
4	4	3	4	3	18
4	5	5	4	5	23
3	3	4	3	4	17
4	3	3	3	3	16
2	3	4	2	2	13

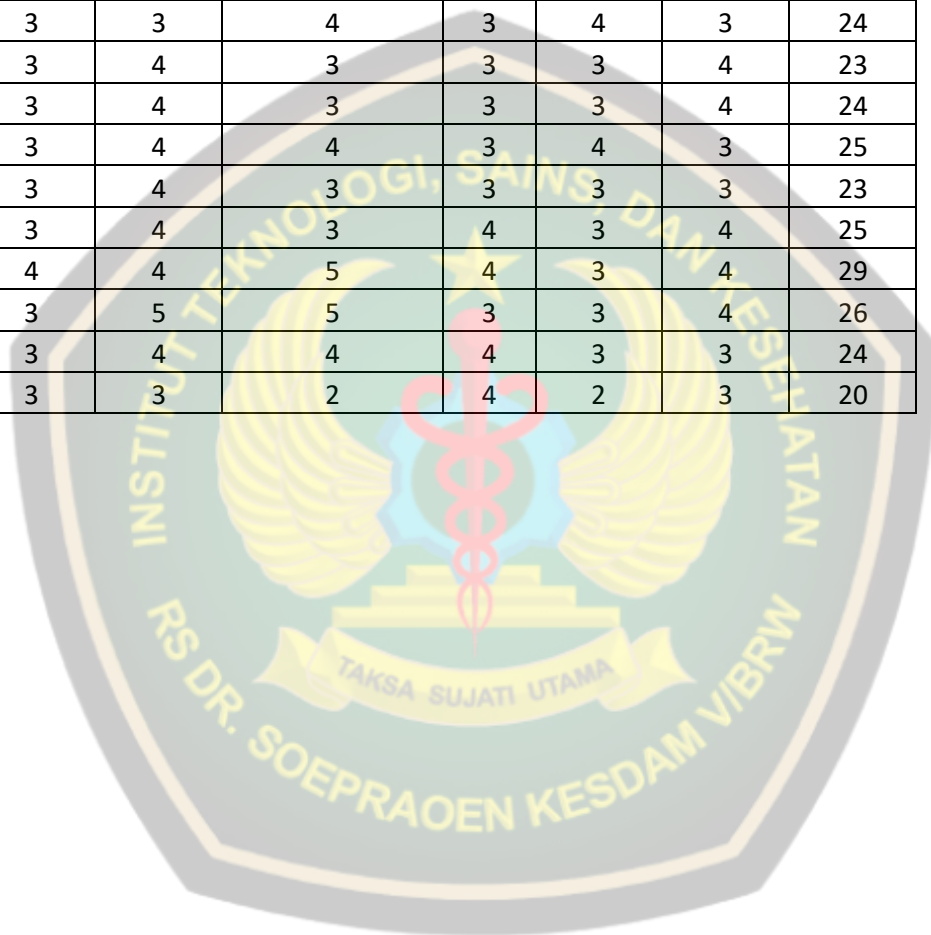


assurance (ketersediaan obat di apotek)

SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOA L 22	SOAL 23	SOAL 24	total
3	4	4	5	4	4	3	27
4	5	4	3	4	5	4	29
4	3	3	3	3	3	4	23
3	4	5	4	5	4	5	30
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	3	3	3	3	3	22
5	5	5	4	5	5	5	34
4	5	4	5	5	5	4	32
4	4	4	5	4	3	4	28
4	5	5	4	4	4	5	31
4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	5	3	5	30
5	4	5	5	5	3	5	32
5	4	5	4	4	4	5	31
4	3	4	3	4	4	4	26
3	4	5	4	3	4	3	26
3	4	3	4	3	4	3	24
4	4	5	4	4	4	4	29
3	3	3	4	3	3	4	23
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	5	4	4	4	28
4	4	4	5	4	3	4	28
4	4	4	4	3	3	4	26
3	3	4	4	4	3	3	24
3	3	3	4	4	4	3	24
3	4	3	3	4	3	3	23
4	3	3	3	3	3	4	23
3	3	3	3	3	4	3	22
4	4	5	4	4	4	5	30
5	4	4	4	4	3	4	28
3	3	3	4	3	4	4	24
5	4	4	5	4	5	4	31
4	3	4	3	4	3	5	26
5	3	5	4	5	2	4	28
3	4	3	4	5	4	4	27
4	3	5	4	4	5	3	28
4	4	3	4	3	4	3	25
4	3	4	4	3	4	4	26
3	3	4	3	4	3	4	24
3	4	3	4	3	3	3	23

SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22	SOAL 23	SOAL 24	total
3	4	3	4	3	4	3	24
4	3	3	4	3	3	4	24
4	3	4	4	4	3	4	26
3	3	3	3	2	2	3	19
4	3	4	4	4	2	3	24
3	4	4	2	4	2	3	22
4	3	3	2	3	2	4	21
4	3	3	2	4	2	3	21
3	3	3	2	4	2	3	20
4	3	4	3	4	2	3	23
4	3	4	2	3	4	3	23
3	3	4	3	4	2	3	22
3	4	3	2	3	4	3	22
3	4	3	3	4	3	3	23
3	3	3	4	4	3	3	23
4	3	3	2	3	4	5	24
4	5	4	3	3	2	4	25
4	3	3	3	4	2	3	22
3	4	3	3	4	3	3	23
3	3	3	3	4	3	4	23
3	4	4	3	3	3	4	24
4	3	4	4	5	3	4	27
3	3	2	2	2	2	3	17
4	3	4	3	3	3	3	23
3	4	3	4	3	3	4	24
4	3	3	3	3	3	4	23
3	3	3	4	3	4	3	23
3	4	4	3	4	3	4	25
3	3	3	3	4	3	4	23
4	3	4	3	4	3	4	25
4	3	3	3	4	3	4	24
3	3	3	2	4	3	3	21
3	3	4	2	3	4	3	22
5	4	4	3	5	4	5	30
5	3	4	3	4	3	5	27
3	3	3	3	3	3	4	22
3	3	4	4	4	3	4	25
3	4	4	4	4	4	3	26
4	3	4	3	4	5	3	26
3	4	3	3	3	4	3	23
4	5	4	4	5	5	5	32

SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22	SOAL 23	SOAL 24	total
3	3	3	3	4	4	3	23
3	4	4	3	4	4	4	26
4	3	4	4	4	3	4	26
4	3	3	3	4	3	4	24
3	3	5	4	3	5	3	26
3	4	3	4	5	3	4	26
4	3	5	4	5	4	3	28
4	3	5	3	4	3	3	25
4	3	4	3	3	3	3	23
4	3	3	4	3	4	3	24
3	3	4	3	3	3	4	23
4	3	4	3	3	3	4	24
4	3	4	4	3	4	3	25
4	3	4	3	3	3	3	23
4	3	4	3	4	3	4	25
5	4	4	5	4	3	4	29
3	3	5	5	3	3	4	26
3	3	4	4	4	3	3	24
3	3	3	2	4	2	3	20

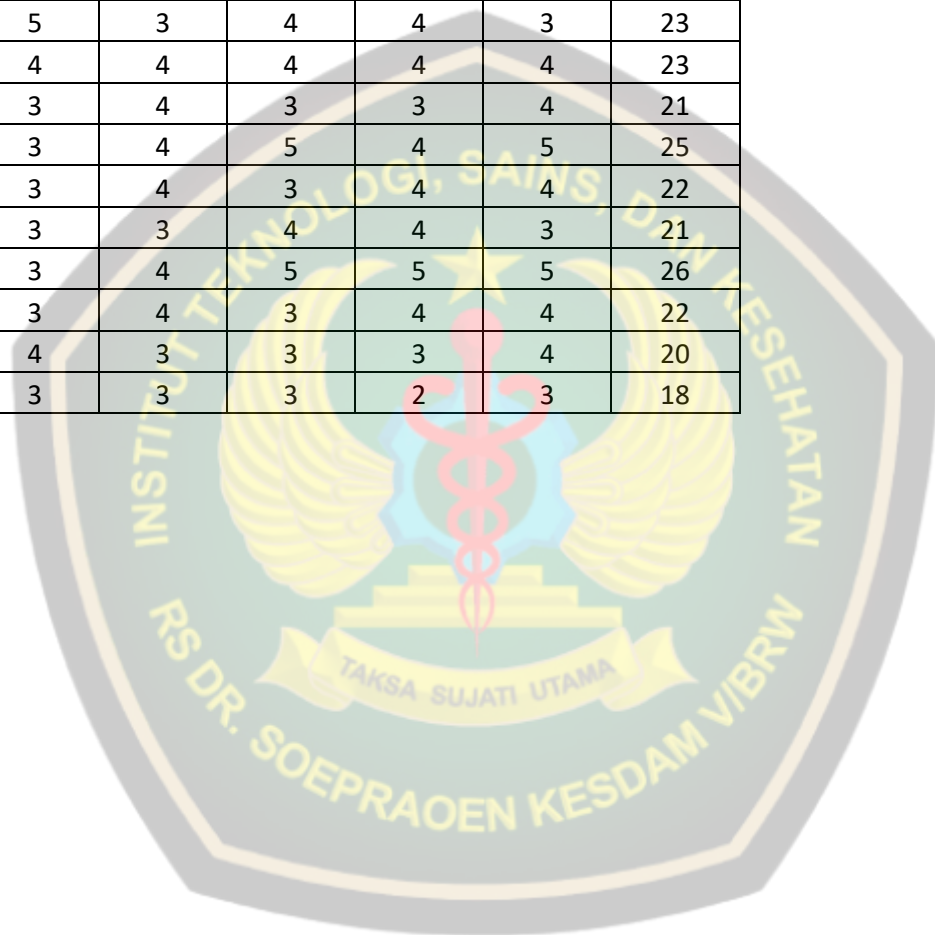


empathy (pemberian informasi)

SOAL 25	SOAL 26	SOAL 27	SOAL 28	SOAL 29	SOAL 30	total
4	5	4	3	5	4	25
3	4	5	4	4	4	24
4	3	4	5	5	3	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	4	4	21
5	4	5	5	5	5	29
4	4	5	5	5	5	28
4	5	4	3	5	5	26
4	5	4	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	4	4	26
5	5	5	3	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	4	4	23
4	3	4	3	4	3	21
4	3	4	3	4	5	23
4	5	4	4	4	4	25
4	3	4	3	4	4	22
5	4	4	4	5	4	26
4	4	4	5	5	5	27
4	3	4	5	4	3	23
4	3	5	4	5	4	25
3	4	3	4	5	4	23
4	3	3	4	4	3	21
4	3	4	3	4	4	22
4	3	3	4	3	4	21
3	4	3	3	4	3	20
4	4	5	4	5	4	26
4	4	3	3	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	3	4	5	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	5	26
5	4	3	5	4	5	26
4	3	4	3	4	3	21
4	4	3	4	4	4	23
3	4	3	3	4	4	21
4	3	4	3	4	3	21

SOAL 25	SOAL 26	SOAL 27	SOAL 28	SOAL 29	SOAL 30	total
4	3	4	3	4	3	21
4	3	4	3	4	4	22
4	4	4	4	3	4	23
3	3	3	2	3	3	17
3	3	2	2	3	2	15
4	3	2	2	3	2	16
4	3	3	2	4	3	19
4	3	3	2	4	2	18
4	3	4	2	2	2	17
4	3	3	4	4	3	21
3	4	3	4	3	3	20
4	3	4	2	4	3	20
3	3	3	4	4	3	20
3	4	3	3	3	4	20
3	2	3	4	4	3	19
4	3	4	3	4	4	22
4	3	4	3	4	5	23
4	3	4	3	4	4	22
3	4	3	4	3	4	21
3	4	3	4	3	4	21
4	3	3	3	3	3	19
5	3	3	5	4	5	25
3	3	3	2	2	2	15
4	3	4	3	4	3	21
4	3	4	3	4	3	21
4	3	4	3	3	3	20
4	3	4	3	4	3	21
4	3	4	3	5	4	23
4	3	4	3	4	4	22
4	3	4	3	5	3	22
4	3	3	3	4	4	21
4	3	4	3	4	5	23
4	3	4	5	4	3	23
4	4	5	4	4	4	25
5	4	4	4	4	3	24
3	4	3	4	4	3	21
4	3	4	3	3	3	20
4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	4	5	4	22
3	4	3	3	3	4	20
5	5	4	4	4	4	26

SOAL 25	SOAL 26	SOAL 27	SOAL 28	SOAL 29	SOAL 30	total
4	3	3	3	4	3	20
4	3	4	3	4	4	22
5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	3	4	5	24
4	3	5	5	3	3	23
4	3	4	4	5	4	24
4	4	5	3	4	4	24
4	5	4	4	3	4	24
4	3	4	3	5	3	22
4	5	3	4	4	3	23
3	4	4	4	4	4	23
4	3	4	3	3	4	21
4	3	4	5	4	5	25
4	3	4	3	4	4	22
4	3	3	4	4	3	21
4	3	4	5	5	5	26
4	3	4	3	4	4	22
3	4	3	3	3	4	20
4	3	3	3	2	3	18



Lampiran 9

DOKUMENTASI PENELITIAN



Lampiran 10

CONTOH KUESIONER RESPONDEN

35

Lampiran 2

**INSTRUMEN PENELITIAN
LEMBAR KUESIONER**

Petunjuk pengisian :

- Isilah titik-titik pada data demografi dan berilah tanda checklist (✓) pada pernyataan yang menurut anda benar.
- Bila ada pernyataan yang kurang di mengerti, anda dapat menanyakannya pada peneliti.

Data Responden :

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
APOTEK REJOASRI FARMA MALANG**

DATA IDENTITAS UMUM RESPONDEN

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda silang (X) pada kotak () yang ingin diisi dan atau isilah isian

- JenisKelamin : Pria Wanita
- Usia : 30 Tahun
- Pendidikan : Tamat SD Tamat SMP
 Tamat Perguruan Tinggi Tamat SMA
- Pekerjaan : Tidak bekerja/jumlah tangga Wiraswasta
 Pegawai Negeri/ABRU pegawai swasta
Pensiunan

34

Lampiran 1

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Assalamualaikum W.Wb

Salam Sejahtera bagi kita semua

Kepada Bapak/Ibu, sebelumnya saya meminta maaf apabila kedatangan saya kurang berkenan bagi Anda sekalian, dan saya ucapkan terima kasih atas ketersediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi lembar persetujuan dan kuesioner ini.

Perkenalkan saya pekerjakan, nama saya Anissa Febriyanti, saya adalah mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS. Dr. Soepraoen Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang "Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rejoasri farma malang". Penelitian ini merupakan salah satu kegiatan dalam menyelesaikan tugas akhir di Program Studi DIII Farmasi.

Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon kesediaan Bapak/Ibu mengisi lembar kuesioner dengan jujur dan apa adanya. Jika bersedia silahkan menandatangani lembar persetujuan ini dengan sukarela.

Partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini bersifat sukarela sehingga bebas untuk mengundurkan diri setiap saat tanpa sanksi apapun. Identitas pribadi Bapak/Ibu dari semua informasi yang di berikan akan dirahasiakan dan hanya di gunakan untuk penelitian ini.

Terima kasih atas partisipasi yang telah di berikan dalam penelitian ini.

Malang, 2021

Peneliti	Responden
Anissa Febriyanti	