

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X KOTA BENGKULU

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi (A.Md. Farm)



Di Susun:

Muhammad Fahrul Amin Siregar

Nim :19121042

SEKOLAH TINGGI KESEHATAN AL-FATAH

PRODI D3 FARMASI

T.A : 2021/2022

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah :

Nama : M Fahrul Amin Siregar

Nim 19121042

Program Studi : Diploma (DIII) Farmasi

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan
Kefarmasian Di Apotek X Kota Bengkulu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah ini merupakan hasil karya sendiri dan sepengetahuan penulis tidak berisikan materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain atau dipergunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain kecuali untuk bagian-bagian tertentu yang di pakai sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, seperti nya menjadi tanggung jawab penulis.

Bengkulu, September 2022

M Farul Amin S

LEMBAR PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA BENGKULU

Oleh:

MFAHRULAMINS

19121042

**Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Gelar Diploma Ahli Madya
Farmasi (Amd,Farm)**

Di Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu

Pembimbing I

Pembimbing II

(Setya Enti Rikomah, M.Farm., Apt)

NIDN : 0228038801

(Sari Yanti,M.Farm.,Apt)

NIDN : 0219058401

Penguji

(Nurwani Purnama Aji, M.Farm., Apt)

NIDN : 0208028801

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Barang siapa menginginkan soal-soal yang berhubungan dengan dunia,wajiblah ia memiliki ilmunya. Dan barang siapa yang ingin selamat dan berbahagia di akhirat, wajiblah ia mengetahui ilmunya pula dan barang siapa yang menginginkan kedua-duanya, wajiblah ia memiliki ilmu kedua-duanya

(H.R.Bukhori dan Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, dan atas dukungan serta do'a dari orang-orang tercinta, Karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu dengan rasa bahagia dan bangga saya persembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada :

1. Sujud syukur kepada Allah SWT, karena atas izin dan karunianyalah Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan tepat waktu.
2. Ibunda dan ayahanda Tercinta sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih.
3. Terimakasih kepada ibu setya Enti Rikomah,M.Farm.,Apt selaku pembimbing 1 (Satu) saya, sudah bersedia meluangkan waktunya membimbingku dengan penuh kesabaran untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
4. Terimakasih kepada ibu setya Sari yanti,M.Farm.,Apt selaku pembimbing 2 (Dua) saya, sudah bersedia meluangkan waktunya membimbingku dengan penuh kesabaran untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

5. Kepada Ibu Aina Fatkhil Haque,M.Farm.,Apt Terimakasih telah memberikan masukan dalam proses KTI yang saya buat.
6. Seluruh Dosen dan staf STIKES Al-Fatah Bengkulu
7. Untuk kepada sahabat saya (Migel Juliaganda ,Angelia ivanka Otapia, Melisa Fitriani) Terimakasih telah memberikan support baik berupa waktu dan tenaganya dalam rangka menyelesaikan KTI saya ini
8. Dan kepada Sahabat spesial saya Nanda Puspita sari Terimakasih sudah memberikan support dan telah meluangkan waktunya untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Tak lupa juga saya Ucapkan Terimkahasih Untuk para sahabatku yang yang telah menemani perjalanan kuliah ku selama 3 tahun, saya berterimakasih karena telah bertahan hingga saat ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Pasien Di Apotek Kota Bengkulu”**. Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Ahli Madya Farmasi di Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu. Dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungannya kepada:

1. Ibu Setya Enti Rikomah, M.Farm., Apt selaku pembimbing 1 yang telah tulus memberikan bimbingan dan arahan kepada saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
2. Ibu Sari Yanti, M.Farm., Apt selaku pembimbing 2 yang telah tulus memberikan bimbingan dan arahan kepada saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
3. Ibu Nurwani Purnama Aji M.Farm., Farm., Apt selaku penguji Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Herlina, M.Si. Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Densi Selpia Sofianti, M.Farm., Apt selaku Ketua Stikes Al-Fatah Bengkulu

6. Bapak Drs. Djoko Triyono, Apt., MM selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu.
7. Para dosen dan staf karyawan Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu.
8. Rekan-rekan satu angkatan di Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Bengkulu, Juli 2022

Penulis

INTISARI

Kualitas pelayanan Kefarmasian di apotek sangat berpengaruh terhadap kepuasan Pasien berdampak terhadap minat pasien untuk kembali ke apotek yang sama dan sebagai alat promosi yang dapat berpengaruh sangat positif bagi apotek. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek X Kota Bengkulu.

Metode Penelitian yang digunakan yaitu desain penelitian *non-eksperimental* secara *deskriptif-analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan data pada sampel menggunakan teknik *purposive sampling* melalui data primer berdasarkan hasil kuesioner yang memuat 5 dimensi.

Hasil Penelitian di apotek X tingkat kepuasan pasien Terhadap indikator kehandalan (*Rability*) sebesar 82,20% memberikan nilai sangat Puas, ketanggapan (*Responsivennes*) sebesar 88,85% memberikan nilai sangat puas, Keyakinan (*Confidence*) sebesar 90,16% memberikan nilai sangat puas, empati (*Empathy*) sebesar 88,86% memberikan nilai sangat puas, berwujud (*Tangible*) Sebesar 83,11% dengan memberikan nilai sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek kota bengkulu didapatkan hasil rata-rata yaitu 85,43% yang artinya pasien merasa sangat puas.

Kata kunci : Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan pasien, Apotek

Daftar Acuan : 28 (1991-2020)

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah	2
1.3. Rumusan Masalah.....	2
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.5.1. Bagi Akademik.....	4
1.5.2. Bagi Peneliti Lanjutan.....	4
1.5.3. Bagi Instansi/Masyarakat	4
BAB II TINAJUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Kepuasan	5
2.1.2 Pengertian Pasien	6
2.1.3. Aspek Aspek Kepuasan Pasien	7

2.1.4.	Pelayanan Kesehatan	8
2.1.5.	Pelayanan Kesehatan	8
2.1.6.	Pelayanan Kefarmasian Apotek	14
2.2.	Apotek.....	14
2.2.1.	Tugas dan Fungsi Apotek.....	14
2.2.2.	Persyaratan Apotek	15
2.2.3.	Personalia Apootek	17
2.2.4.	Kerangka Konsep.....	17
BAB III METODE PENELITIAN		18
3.1.	Waktu Dan Tempat Penelitian.....	18
3.2.	Rancangan Penelitian	18
3.3.	Populasi Dan Sampel.....	18
3.3.1.	Populasi	18
3.3.2.	Sampel.....	18
3.3.3.	Kriteria Sampel Penelitian.....	20
3.4.	Prosedur Kerja.....	20
3.4.1.	Persiapan Izin Pra Penelitian.....	20
3.4.2.	Pra Penelitian	20
3.4.3.	Izin Penelitian	21
3.5.	Pengumpulan Data.....	21
3.5.1.	Uji Validasi.....	21
3.5.2.	Uji Reabilitas	21
3.6.	Pengumpulan Data Primer.....	21
3.7.	Pengolahan Data.....	22
3.8.	Defenisi Operasional	22
3.8.1.	Alat Ukur.....	23
3.8.2.	Hasil Ukur	23

3.8.3. Skala Ukur.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1. Hasil Penelitian.....	25
4.2. Uji Validitas Kuisioner.....	25
4.3. Uji Reabilitas Kuisioner	25
4.4. Karakteristik Responden	26
4.4.1. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan umur.....	26
4.4.2. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Kelamin	27
4.4.3. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan	28
4.4.4. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
4.5. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di apotek arfan Jaya Kota Bengkulu.....	31
4.5.1. Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	31
4.5.2. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	33
4.5.3. Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).....	34
4.5.4. Dimensi Ketanggapan (<i>IResponsivennes</i>)	36
4.5.5. Dimensi Keyakinan (<i>Confidence</i>)	37
4.6. Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di apotek Arfan Jaya kota bengkulu	38
4.7. Pembahasan	39
BAB V Kesimpulan Dan saran.....	46
51. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran.....	47
5.2.1. Bagi Akademik.....	47
5.2.2. Bagi masyaratak	47
52.1. Bagi Peneliti Lanjutan	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel I. Defenisi Operasional	23
Tabel II. Uji Validitas	25
Tabel III. Uji Reabilitas	26
Tabel IV. Persentase Berdasarkan Umur	26
Tabel V. Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel VI. Persentase Berdasarkan Pendidikan.....	28
Tabel VII. Persentase Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel VIII. Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	32
Tabel IX. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	33
Tabel X. Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibel</i>).....	34
Tabel XI. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsivennes</i>).....	36
Tabel XII. Dimensi Keyakinan (<i>Confidence</i>)	37
Tabel XIII. Rata-Rata Tingkat Kepuasan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	17
Gambar 2. Grafik Responden Berdasarkan Umur	27
Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	29
Gambar 5. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Gambar 6. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan <i>Reability</i>	32
Gambar 7. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan <i>Empathy</i>	34
Gambar 8. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan <i>Tangible</i>	35
Gambar 9. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan <i>Responsivennes</i>	37
Gambar 10. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan <i>Confidence</i>	38
Gambar 11. Grafik Rata-Rata Tingkat kepuasan	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	51
Lampiran 2. Formulir persetujuan	52
Lampiran 3. Kuisioner Tingkat Kepuasan	53
Lampiran 4. Hasil Pengisian Kuisioner Responden.....	57
Lampiran 5. Tabel Uji Validasi 5 Dimensi Tingkat Kepuasan.....	62
Lampiran 6. Validasi Kuisioner	63
Lampiran 7. Uji Reabilitas	69
Lampiran 8. Tabel R.....	70
Lampiran 9. Perhitungan Rata Rata 5 Dimensi Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di apotek arfan jaya.....	71
Lampiran 10. Karakteristik Responden	72
Lampiran 11. Tabel Hasil Data Penelitian Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di apotek arfan jaya.....	75
Lampiran 12. Pengambilan Data.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Menurut azwar (1996) Pelayanan kesehatan adalah suatu yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana pada satu pihak dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien dengan tingkat kepuasan rata rata serta dipihak lain memulai tata cara penyelenggaraan sesuai kode etik dan standar profesi yang telah di tetapkan (Helni. 2005)

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan di indonesia, pelayanan apotek saat ini harus berubah *orientasi* dari *drug oriented* menjadi *pasienoriented* dengan berdasakan *Pharmaceutical care*, Kegiatan pelayanan farmasi yang tadinya hanya befokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dua puluh lima persen kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, Sedangkan tujuh puluh lima persen nya berasal dari obat yang digunakan pasien pelayanan yang bermutu selain mengurangi resiko terjadinya Medication error, Juga memenuhi kebutuhan dan tuntunan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap apotek (Rini. 2009)

Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Hal ini akan merupakan promosi dari mulut ke mulut bagi calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek, pelayanan Pasien dapat berupa produk, jasa atau campuran produk dan jasa, apotek merupakan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan pasien. Model yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan produk farmasi (Harianto, Dkk. 2005)

1.2 Batasan Masalah

1. Tingkat kepuasan Pasien terhadap pelayanan kesehatan di apotek arfan jaya kota bengkulu
2. Tempat pengambilan data di apotek arfan jaya Pada bulan Mei-Juli 2022

1.3 Rumusan Masalah

1. Mengetahui Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek afran jaya bengkulu pada dimensi kehandalan (*Reability*)
2. Mengetahui Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek afran jaya bengkulu pada dimensi Empaty (*Empaty*)
3. Mengetahui Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek afran jaya bengkulu pada dimensi Bukti langsung (*Tangible*)

4. Mengetahui Persentase Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek arfan jaya bengkulupada dimensi ketanggapan (*Responsivennes*)
5. Mengetahui Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek afran jaya bengkulu pada dimensi keyakinan (*convidence*)

1.4. Tujuan Penelitian

1. Bertujuan Mengetahui Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek afran jaya bengkulu pada dimensi kehandalan (*Reability*)
2. Bertujuan Mengetahui Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek afran jaya bengkulu pada dimensi Empaty (*Empaty*)
3. Bertujuan Mengetahui Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek afran jaya bengkulu pada dimensi Bukti langsung (*Tangible*)
4. Bertujuan Mengetahui Persentase Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek arfan jaya bengkulupada dimensi ketanggapan (*Responsivennes*)
5. Bertujuan Mengetahui Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek afran jaya bengkulu pada dimensi keyakinan (*convidence*)

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Akademik

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah dan meningkatkan pengetahuan bagi mahasiswa Stikes Kesehatan Farmasi Al-Fatah Bengkulu.

1.5.2 Bagi Intansi/Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan

1. Sebagai bahan evaluasi bagi apoteker pengelola Apotek (APA) dalam pengelolaan Apotek
2. Bahan Acuan bagi mahasiswa Farmasi atau calon apoteker yang tertarik dalam pelayanan per apotek

1.5.3 Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini di harapkan bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya untuk meningkatkan pengetahuan bagi mahasiswa Stikes Kesehatan Farmasi Al-Fatah bengkulu

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian kepuasan

Kepuasan Pasien merupakan salah satu indikator yang banyak di pakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa. Apotek adalah salah satu sarana kesehatan, yaitu tempat tertentu dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi. Dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Produk yang ditawarkan apotek hampir serupa dengan yang ditawarkan oleh apotek lain, yaitu berupa perbekalan farmasi maupun jasa pelayanan kefarmasian (*Pharmaceuticalcar*), sehingga Pasien dapat langsung melakukan perbandingan atas produk dan kualitas pelayanan apotek yang diterima dan memilih produk mana yang terbaik (Mas'ud, 2009)

Kepuasan Pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah Pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan hasil pelayanan kesehatan medis seperti, kepatuhan terhadap pengobatan (Zahrotun, Dkk, 2021)

Kepuasan Pasien menurut angel (1990) merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan Pasien, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan Pasien, kepuasan Pasien sebagai evaluasi sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak dengan pemakaiannya (Tjipto, 2005)

2.1.2 Pengertian Pasien

Menurut Griffin (2007:2) Defenisi Pasien (*Costumer*) memberikan pandangan yang penting untuk memahami mengapa perusahaan harus menciptakan dan memelihara Pasien dan bukan hanya menarik pembeli. Pasien adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli dari anda. Kebiasaan itu terbentuk melalui pembelian dan ineraksi yang sering selama periode waktu tertentu (David, 2018)

macam Pasien dalam sistem kualitas modern :

1. Pasien internal atau *Internal costumer*

Pasien internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap kinerja pekerjaan dan perusahaan seperti pembelian, pembayaran gaji, rekrutem, dan karyawan

2. Pasien antara atau *Intermediate costumer*

Pasien antara adalah orang yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai ahli produk. Pasien anatar disebut juga distributor atau agen

3. Pasien external atau *External costumer*

Pasien external adalah pembeli atau pemakai produk akhir yang sering disebut Pasien nyata atau real costumer. Pasien nyata merupakan orang yang membayar penggunaan produk yang dihasilkan

2.1.3 Aspek-aspek kepuasan Pasien

Penlian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawatan yang sedang atau dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan

1. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh pihak apotek selama proses pelayanan
2. Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan pihak apotek sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketetapan waktu dan harga
3. Keajekan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten
4. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak batang maupun keindahan ruangan (Tjipto, 2002)

2.1.4. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan merupakan satu kinerja penampilan, tidak berwujud, cepat hilang lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan Pasien lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Definisi jasa dalam strategi pemasaran harus di amati dengan baik karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berubah barang. Pelayanan kesehatan ini juga di tunjukkan untuk mencapai kesehatan perorangan masyarakat (Supranto,2006)

1. Dimensi mutu pelayanan

Bukti fisik merupakan penampilan organisasi yang menjadi sangat penting dalam membentuk kesan awal atau dalam menciptakan harapan Pasien. Peran pengepakan ini khususnya penting dalam menciptakan harapan dari Pasien baru dan untuk perusahaan jasa yang baru berdiri sedang mencoba membangun suatu image (Endah,2019)

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan Pasien. Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu Expected service dan Perceived service. Apabila jasa yang diterima, atau dirasakan (*Perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasurman seperti dikutip oleh Lupiyoadi (Endah, 2019)

A. ***Tangible (Berwujud)***

Adalah kemampuan perusahaan menunjukkan keberadaannya pada pihak external melalui sarana dan prasarana fisik, dan keadaan lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

B. ***Reability (Keandalan)***

merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.

C. ***Responsivenss (Keresponsifan)***

yaitu kesediaan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada Pasien dengan cara penyampaian informasi yang jelas

D. ***Confidence (Keyakinan)***

yaitu pengetahuan dan kemampuan dari para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada Pasien

E. ***Empathy (Empati)***

Merupakan kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan Pasien dan menghargai Pasien

3. **Kualitas pelayanan kesehatan**

Pelayanan kesehatan sebagai suatu produk yang menawarkan jasa. Yang harus diperhatikan adalah kualitas atau mutu jasa, dalam hal ini tingkat kesempurnaan dari pelayanan kesehatan menurut kualitas jasa dapat dilihat dari lima determinan berikut yaitu kehandalan (*reability*), keyakinan (*Confidence*), empati (*empaty*) dan berwujud (*Tangible*), jika kualitas layanan

yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan (Aritonang, 2005).

4. Aspek-aspek pelayanan kesehatan

Kualitas pelayanan suatu sarana kesehatan adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang saling terkait antara berbagai komponen atau aspek pelayanan kesehatan itu sebagai suatu sistem (Jacobalis, 1995)

Adapun aspek pelayanan kesehatan meliputi 3 bagian yaitu :

1. Struktur adalah sarana fisik, perlengkapan dan peralatan organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia serta sumber daya lainnya.
2. Proses adalah semua kegiatan medis atau dokter, perawat dan profesional lainnya dalam interaksi profesional dengan pasien.
3. Out put adalah hasil akhir kegiatan dan tindakan profesional terhadap pasien dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kepuasan pasien.

2.1.4 Pelayanan kefarmasian

Peraturan pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian antara lain menyebutkan bahwa pekerjaan kefarmasian dalam pengadaan, produksi, distribusi dan pelayanan sediaan farmasi harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Tenaga yang kompeten dalam pekerjaan kefarmasian adalah tenaga teknis kefarmasian, yang terdiri dari atas apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (TTK). Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan

kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian (Sudibyo, Dkk. 2019).

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien (Bahfen, 2006).

Pelayanan kefarmasian dalam hal memberikan perlindungan terhadap pasien berfungsi sebagai

1. Menyediakan informasi tentang obat-obatan kepada tenaga kesehatan lainnya, tujuan yang ingin dicapai mencakup mengidentifikasi hasil pengobatan dan tujuan akhir pengobatan, agar pengobatan dapat diterima untuk terapi, agar diterapkan penggunaan secara rasional, memantau efek samping obat dan menentukan metode penggunaan obat
2. Mendapatkan rekam untuk digunakan pemilihan obat yang tepat
3. Memantau apakah efektif, tidak efektif, reaksi yang berlawanan, keracunan dan jika perlu memberikan saran untuk memodifikasi pengobatan
4. Menyediakan bimbingan dan konseling dalam rangka pendidikan kepada pasien
5. Menyediakan dan memelihara serta memfasilitasi pengajuan pengobatan bagi pasien penyakit kronis
6. Berpartisipasi dalam pengelolaan obat-obatan untuk pelayanan gawat darurat

7. Pembinaan pelayanan informasi dan pendidikan bagi masyarakat
8. Partisipasi dalam penilaian penggunaan obat dan audit kesehatan
9. Menyediakan pendidikan mengenai obat-obatan untuk tenaga kesehatan

Pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu Sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

Menurut peraturan pemerintah No 51 Tahun 2009 yang dimaksud dengan :

1. Nilai ilmiah adalah pekerjaan kefarmasian harus didasarkan pada ilmu pengetahuan dan teknologi yang diperoleh dalam pendidikan termasuk pendidikan berkelanjutan maupun pengalaman serta etika profesi.
2. adalah penyelenggaraan pekerjaan kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada setiap orang dengan biaya yang terjangkau serta pelayanan yang bermutu.
3. Kemanusiaan adalah dalam melakukan pekerjaan kefarmasian harus memberikan perlakuan yang sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras.
4. Keseimbangan adalah dalam melakukan pekerjaan kefarmasian harus tetap menjaga keserasian serta keselarasan antara kepentingan individu dan masyarakat

5. Perlindungan dan keselamatan adalah pekerjaan kefarmasian tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan semata, tetapi harus mampu memberikan peningkatan derajat kesehatan pasien.

Tujuan pengaturan pekerjaan kefarmasian adalah untuk :

1. Memberikan perlindungan kepada pasien dan masyarakat dalam memperoleh atau menetapkan sediaan farmasi dan jasa kefarmasian.
2. Mempertahankan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pekerjaan kefarmasian sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta peraturan perundang-undangan.
3. Memberikan kepastian hukum bagi pasien, masyarakat dan tenaga kefarmasian

Pelaksanaan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian berupa :

- A. Apotek
- B. Instalasi farmasi rumah sakit
- C. Puskesmas
- D. Klinik
- E. Toko obat atau
- F. Praktek bersama

Dalam melanjutkan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian, apoteker dapat dibantu oleh apoteker pendamping dan atau

tenaga kefarmasian, tenaga teknis kefarmasian adalah tenaga yang membantu apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian. (Anonim 2009)

2.2. Apotek

Apotek merupakan sarana kesehatan yang dibutuhkan oleh Pasien untuk mendapatkan obat. Menurut peraturan (PP) 51 Tahun 2009, Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (DEPKES, 2009). Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dengan bergesernya orientasi seorang apoteker dari produk atau drug oriented menjadi patient oriented yang bertujuan untuk membantu Pasien memperoleh obat dan menggunakan obat yang baik dan benar (Farruk, Dkk 2019)

2.2.1. Tugas dan fungsi apotek

Menurut PP No. 51 tahun 2009, tugas dan fungsi apotek adalah :

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker
2. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan obat, obat tradisional, kosmetika
4. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi

obat serta penembangan obat,bahan obat dan obat tradisional
(Anonim,2009)

2.2.2. Persyaratan apotek

Menurut kepmenkes RI No.1332/Menkes/SK/X/2002 disebutkan bahwa persyatan apotek adalah sebagai berikut

- A. Untuk mendapatkan izin apotek, apoteker yang bekerjasama dengan pemilik sarana yang telah memenuhi persyaratan harus siap dengan tempat, perlengkapan termasuk sediaan farmasi dan perbekalan farmasi yang lain merupakan milik sendiri atau milik pihak lain
- B. Sarana apotek dapat didirikan pada lokasi yang sama dengan pelayanan komiditi yang di luar sediaan farmasi
- C. Apotek dapat melakukan kegiatan pelayanan komiditi yang lain di luar sediaan farmasi
- D. Lokasi dan tempat, jarak antara apotek tidak lagi dipersyaratkan, namun sebaiknya tetap memperhitungkan segi penyebaran dan pemerataan pelayanan kesehatan, jumlah penduduk, dan kemampuan daya beli penduduk disekitar lokasi apotek, kesehatan lingkungan, keamanan dan mudah dijangkau masyarakat dengan kendaraan
- E. Bangunan dan kelengkapan, bangunan apotek harus mempunyai luas dan memenuhi persyaratan yang cukup, serta memenuhi persyaratan teknis sehingga dapat menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi apotek serta memelihara mutu perbekalan kesehatan di bidang bangunan apotek

sekurang-kurangnya terdiri dari : ruang tunggu, ruang administrasi dan ruang kerja apoteker, ruang penyimpanan obat, ruang peracikan dan penyerahan obat, tempat pencucian obat, kamar mandi dan toilet, bangunan apotek juga harus dilengkapi dengan sumber air yang memenuhi syarat kesehatan, penerangan yang baik, alat pemadam kebakaran yang berfungsi baik, ventilasi dan sistem sanitasi yang baik dan memenuhi syarat higienis, papan nama yang memuat nama apotek, nomor telepon apotek, perlengkapan apotek, apotek harus memiliki perlengkapan, antara lain alat pembangunan, pengelolaan dan peracikan seperti timbangan, mortir, stemper, gelas ukur, dll.

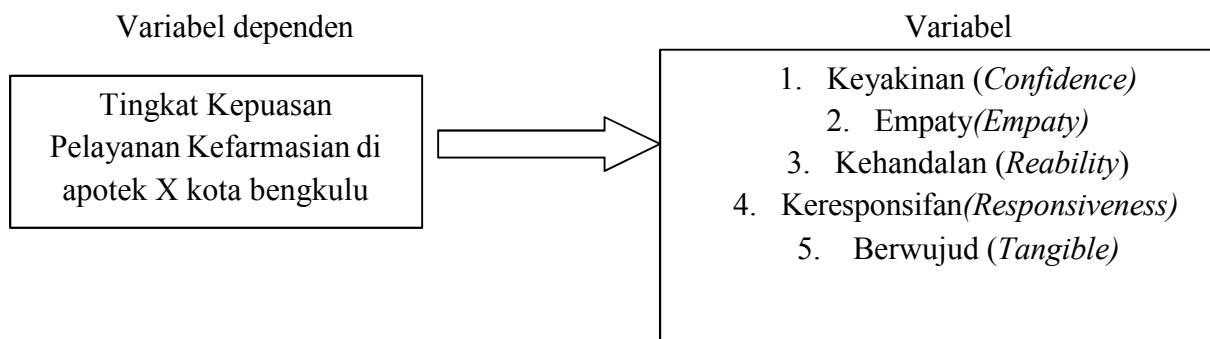
- F. Perlengkapan dan alat penyimpanan, dan perbekalan farmasi, seperti lemari obat dan lemari pendingin, wadah pengemasan dan pembungkus etiket dan plastik pengemas, tempat penyimpanan khusus narkotika, psikotropika dan bahan beracun, buku standar farmakope indonesia, ISO, MMS, DPHO, Serta kumpulan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan apotek, alat administrasi seperti blanko pesanan obat, faktur, kwitansi, salinan resep, surat peminasanan obat bebas, obat-obat tertentu, obat yang mengandung prekursor, surat pemesanan obat narotika dan psikotropika dan lain lain

2.2.3. Personalia apotek

1. Apoteker pengelola apotek (APA)
2. Asisten apoteker
3. Asisten administrasi apotek
4. Pemabntu asisten apoteker
5. Pembantu pembukaan administrasi
6. CS/Cleaning servis

2.3. Kerangka Konsep

Konsep adalah suatu gambaran dalam wujud abstrak yang diperoleh melalui proses generalisis dari kelompok fenomena yang akan di teliti, agar suatu konsep dapat terukur dan teramati maka perlu dibentuknya variabel.pada suatu karya ilmiah konsep ini dibuat dalam bentuk kerangka yang mampu menggambarkan hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya,kerangka ini dikenal dengan konsep,maka dari itu kerangka konsep dapat dilihat skem artis pada gambar 1 berikut ini



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini Telah di lakukan di Apotek Arfan Jaya kota Bengkulu Pada bulan Mei 2022 – Juli 2022

3.2 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *non eksperimental* dengan rancangan penelitian *deskriptif* yaitu bersifat *Prospektif*. Penelitian *deskriptif* berarti data yang telah didapatkan dideskripsikan secara *objektif*. Penelitian ini bersifat *prospektif* dengan membagikan kuisioner ke Responden yang datang ke apotek arfan jaya kota Bengkulu

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah Semua pasien yang datang ke Apotek Arfan Jaya Kota Bengkulu

3.3.2 Sampel

Sampel Adalah sebagian dari populasi yang masuk ke dalam kriteria inklusi dan bersedia menjadi responden Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah non experimental dengan metode *Purposive sampling* (Pemilihan sampel berdasarkan suatu karakteristik tertentu dalam

suatu populasi yang memiliki hubungan dominan sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian) dengan model skala Likert. Skala Likert dibuat dalam bentuk Ceklis dengan rating scale dengan skoring 1-5 yaitu skor 5= sangat puas skor 4 = puas skor 3 = cukup puas skor 2 = tidak puas skor 1 = sangat tidak puas Perhitungan besar sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin (Achamd Faruk. 2020)

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan

n = sampel

N = Populasi

d = Nilai presisi 95 % atau sig = 0,05

d = 0,05

Perhitungan :

$$n = \frac{120}{(1 + 120 \times 0,05)}$$

$$n = \frac{120}{1 + 120(0,025)}$$

$$n = 120/1,3$$

$$n = 92,30 \text{ sampel}$$

$$n = 92 \text{ orang}$$

3.3.3. Kriteria Sampel Penelitian

a) Kriteria inklusi :

1. Pasien yang berusia 17-65 Tahun
2. Pasien yang datang membeli obat di apotek arfan jaya kota bengkulu dan mendapatkan pelayanan seperti PIO
3. Pasien yang datang ke Apotek Arfan jaya Kota bengkulu yang bersedia menjadi responden

b) Kriteria Eksklusi

Pasien yang datang ke apotek namun hanya membeli minuman,
Melakukan Test PCR, Melakukan Test Antigen

3.4. Prosedur Kerja

3.4.1. Persiapan Izin Pra Penelitian

Penelitian meminta surat izin penelitian dari akademik sebagai persyaratan, lalu mengajukan ke apotek arfan jl dempo raya kota bengkulu Untuk dilakukan izin pra penelitian.

3.4.2. Pra Penelitian

Dalam kegiatan penelitian, peneliti melakukan survei lapangan di apotek arfan jaya kota bengkulu untuk melihat berapa banyak pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di apotek arfan jaya sehingga didapatkanla data awal menentukan populasi dan sampel dalam penelitian.

3.4.3. Izin Penelitian

Peneliti meminta surat permohonan perizinan kepada pihak kampus, dan setelah mendapat surat izin penelitian, peneliti memasukkan surat permohonan izin penelitian kepada pihak apotek arfan jaya kota bengkulu.

3.5. Pengumpulan Data

3.5.1. Uji Validitas

Kuisoner dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian diuji validitas dan reabilitasnya. Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba kuisoner paling sedikit 30 orang untuk mengetahui apakah kuisoner yang disusun tersebut itu valid/sahih, maka perlu diuji dengan kolerasi antara skor (nilai) tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total kuisoner tersebut (Rikomah,Dkk 2021)

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dilakukan dengan program SPSS dengan uji statistik *Crobanbach'Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliable jika uji statistik SPSS Memberi nilai $> 0,60$. (Rikomah,Dkk 2021)

3.6. Pengumpulan Data Primer

Data Primer yang diperoleh secara langsung dengan Menggunakan kuisoner yang diberikaepada responden yang menebus obat di apotek arfan jaya kota bengkulu baik dengan menggunakan resep dan swamedikasi (Rikomah,Dkk 2021)

3.7. Pengolahan data

Setelah semua data terkumpul, Kemudian data tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dan persen. Pengolahan data dapat dilakukan dengan melakukan tahapan *editing*, *cleaning*, *tabulating*, *processing data*, (Rikomah,Dkk 2021)

1. *Editing* Mengecek atau mengkoreksi data yang telah dikumpulkan, karena kemungkinan data yang masuk atau data terkumpul tidak logis dan meragukan
2. *Coding* memberikan atau membuat kode setiap data yang masuk dalam kategori dengan cara mengelompokkan data untuk mempermudah.
3. *Tabulating* membuat tabel yang berisikan data yang telah diberi yang sesuai dengan yang diinginkan
4. *Entry data (pemasukan data)* memasukkan data yang telah dilakukan editing dan coding tersebut kedalam computer.
5. *Cleaning data (pembersihan data)* setelah data disusun selesai maka dilakukan kembali pemeriksaan data agar data bebas dari kesalahan

3.8. Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah defenisi berdasarkan karateristik yang didefenisikan tersebut, karateristik yang diamati (diukur), itulah yang merupakan kunci defenisi operasional (Notoatmodjo. 2005)

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Pengertian	Alat Ukur	Skala Ukur
Kehandalan (<i>Reliabel</i>)	Tingkat Kemampuan dan kehandalan petugas dalam Peningkatan pelayanan	Kuisoner	Ordinal
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Keinginan Petugas membantu Pasien untuk memberikan pelayanan dengan cepat	Kuisoner	Ordinal
Keyakinan (<i>Confidence</i>)	Terkait dengan pengetahuan petugas dan kelengkapan lain dari obat guna menghindari terjadinya <i>Medication Error</i>	Kuisoner	Ordinal
Empati (<i>Empathy</i>)	Tingkat Empati petugas dalam peningkatan pelayanan	Kuisoner	Ordinal
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Suasana dan kondisi di apotek arfan jaya uang berkaitan dengan sarana dan prasarana	Kuisoner	Ordinal

3.8.1. Alat Ukur

Alat ukur Dalam penelitian ini adalah lembar kuisoner yang di bagikan kepada 92 orang responden dengan usia 17-65 tahun. Kuisoner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digukan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti lapangan tentang pribadinya atau hal-hal yang ingin Di ketahui

3.8.2. Hasil Ukur

Hasil ukur tingkat kepuasan pasien di lihat sesuai dengan skala yang di hasilkan dari rumus interval likert :

- a. Sangat tidak puas : 0%-34,99%

- b. Tidak Puas : 35%-50,99%
- c. Cukup Puas : 51%-65,99%
- d. Puas : 66%-80,99%
- e. Sangat Puas : 81%-100%

3.8.3. Skala Ukur

Skala Ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Menurut Arikunto (Aspuah,2013) didalam sibarani H,2019 Skoring untuk pemeriksaan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor maksimal.

$$\text{Skor} = \frac{\text{Skoryangdicapai}}{\text{Skormaksimal}} \times 100\% \dots$$

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.2. Hasil Validitas Kuisoner

Hasil Uji Validasi dari responden apotek arfan jaya didapatkan sebagai berikut :

Tabel II. Hasil Uji validiasi Kuisoner

Dimensi Tingkat Kepuasan	R hitung	r tabel	Kesimpulan
Reability (Kehandalan)	3,834	0,361	Valid
Empathy (Empathy)	2,716	0,361	Valid
<i>Tangible</i> (Berwujud)	3,066	0,361	Valid
Responsivennes (Ketanggapan)	2,221	0,361	Valid
<i>Confidence</i> (Keyakinan)	2,674	0,361	Valid

Hasil Uji Validasi dari 30 Responden didapatkan hasil r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dinyatakan kuisoner valid dengan tingkat signifikasi 0,05% yaitu 0,361

4.3. Uji reabilitas Kuisoner

Hasil uji Reabilitas dari responden apotek arfan jaya kota bengkulu didapatkan sebagai berikut

Tabel III. Uji Reabilitas***Reliability Statistics***

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	27

Hasil uji reabilitas dengan menggunakan nilai Cronbach's alpha $\geq$ didapatkan hasil 0,82 artinya lebih besar dari 0,6 yang telah ditetapkan, maka dikatakan kuisioner reliabel.

4.4. Karakteristik Responden**4.4.1. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Umur**

Responden Penelitian jika dilihat dari umur 17th-65th, dengan jumlah responden 92 orang, persentase responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel IV dibawah ini :

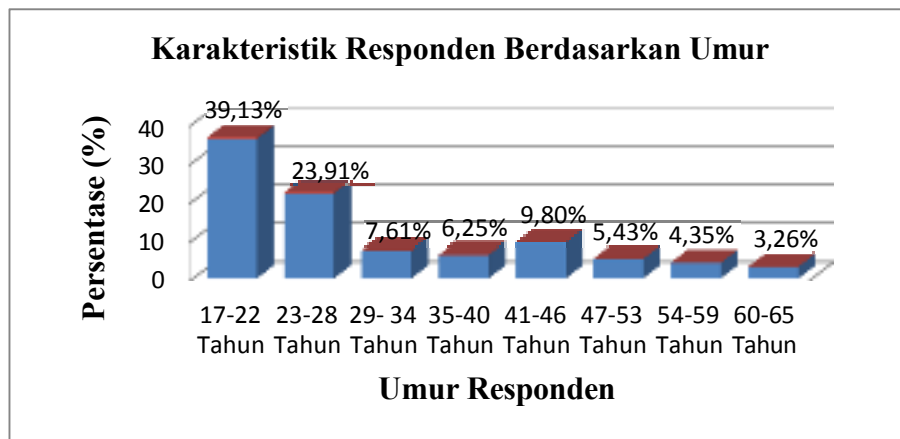
Tabel IV. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Rentang Umur	Jumlah	Persentase
17-22 Tahun	36	39,13%
23-28 Tahun	22	23,91%
29-34 Tahun	7	7,61%
35-40 Tahun	6	6,52%
41-46 Tahun	9	9,78%
47-53 Tahun	5	5,43%
54-59 Tahun	4	4,35%
60-65 Tahun	3	3,26%
TOTAL	92	100,00%

Dari Kuisioner didapat hasil yang didapat bahwa responden yang datang ke apotek arfan jaya kota Bengkulu berumur 17-22 tahun sebanyak 36 Orang

(39,13%) umur 23-28 tahun sebanyak 22 Orang (23,91%) umur 29-34 tahun sebanyak 7 Orang (7,61%) umur 35-40 Tahun sebanyak 6 Orang (6,52%) umur 41-46 Tahun sebanyak 9 Orang (9,78%) umur 47-53 Tahun sebanyak 5 Orang (5,43%) umur 54-59 Tahun sebanyak 4 Orang (4,35%) umur 60-65 Tahun sebanyak 3 Orang (3,26%)

Berikut ini hasil gambar Kepuasan Responden berdasarkan tingkat Umur pasien di apotek arfan jaya kota bengkulu



Gambar 2. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Umur

4.4.2. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

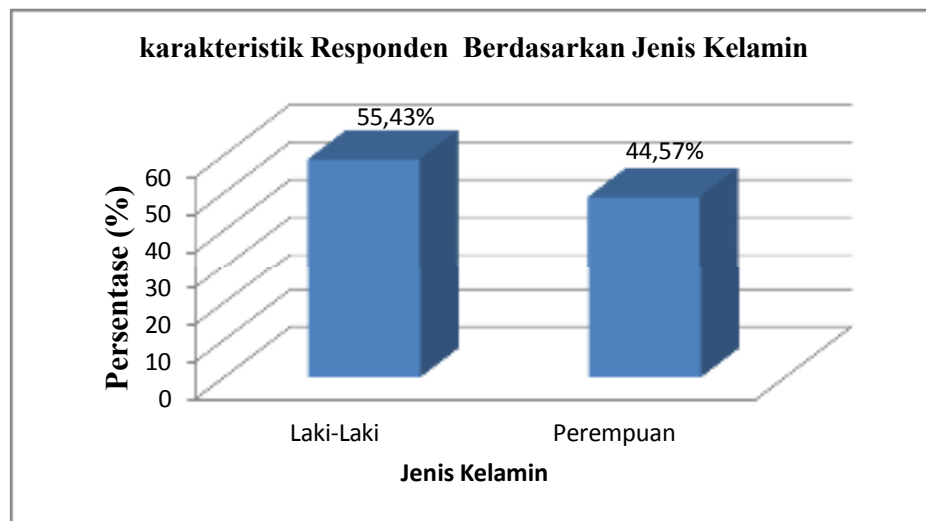
Responden penelitian jika dilihat dari jenis kelamin, dengan jumlah responden 92 orang, persentase responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel V berikut ini :

Tabel V. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki Laki	51	55,43%
Perempuan	41	44,57%
Total	92	100%

Dari hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa responden yang datang ke apotek arfan jaya kota bengkulu lebih banyak berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 51 orang (55,43%) di bandingkan dengan responden Perempuan yaitu sebanyak 41 orang (44,57%).

Berikut ini hasil gambar Kepuasan Responden berdasarkan tingkat Jenis Kelamin pasien di apotek arfan jaya kota bengkulu



Gambra 3. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.4.3. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden Penelitian jika dilihat dari tingkat pendidikan, dengan jumlah responden 92 orang, persentase responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel VI dibawah ini :

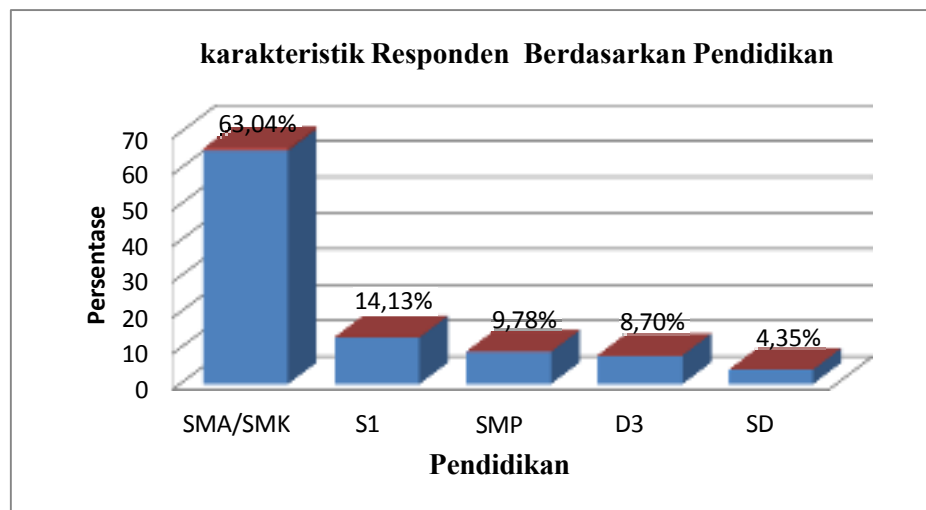
Tabel VI. Hasil Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA/SMK	58	63,04%
S1	13	14,13%

SMP	9	9,78%
D3	8	8,70%
SD	4	4,35%
Total	92	100%

tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan pasien yang datang berkunjung untuk membeli obat atau pun berobat ke apotek arfan jaya bengkulu adalah berpendidikan SD sebanyak 4 orang (4,35%), berpendidikan SMP Sebanyak 9 Orang (9,78), Berpendidikan SMA/SMK Sebanyak 58 Orang (63,04) berpendidikan S1 sebanyak 13 orang (14,13), dan berpendidikan D3 sebanyak 8 orang (8,70),

Berikut ini hasil gambar Kepuasan Responden berdasarkan tingkat pendidikan pasien di apotek arfan jaya kota bengkulu



Gambar 4. Grafik Responden berdasarkan Pendidikan

4.4.4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan

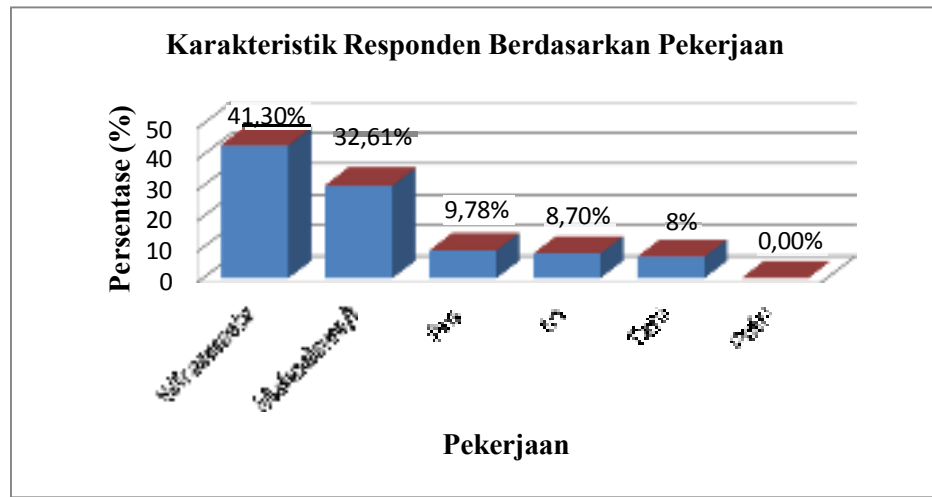
Responden penelitian jika dilihat dari pekerjaan, dengan jumlah responden 92 orang, persentase responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel VII Dibawah Ini

Tabel VII. Hasil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Wiraswasta	38	41,30%
Mahasiswa/I	30	32,61%
Pns	9	9,78%
IRT	8	8,70%
Tani	7	8%
Polri	0	0,00%
Total	92	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pekerjaan pasien yang berkunjung ke apotek Arfan Jaya Bengkulu adalah swasta 38orang (41,30%) Kemudian Pns Sebanyak 9 Orang (9,78) Kemudian Tani Sebanyak 7 Orang(7,61%) Kemudianibu Rumah Tangga sebanyak 8 orang (8,70%) Kemudia Polri/tni/Polwa sebanyak 0 Orang (0%)dan mahasiswa/i Sebanyak 30 (32,61%) orang

Berikut ini hasil gambar Kepuasan Responden berdasarkan tingkat pekerjaan pasien di apotek arfan jaya kota bengkulu



Gambar 5. Grafik Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

4.5. Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Arfan Jaya Kota Bengkulu

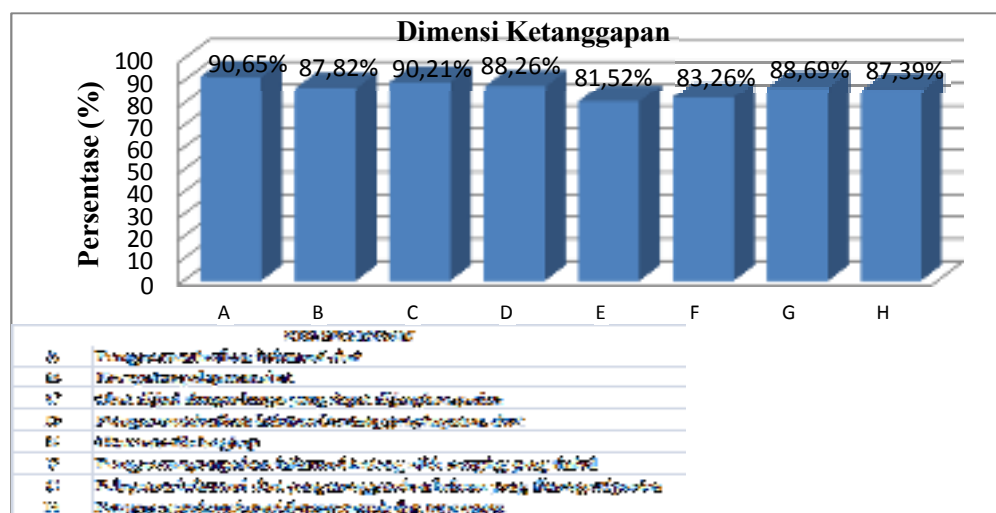
Salah Satu Faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat kehandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsivennes*), keyakinan (*Confidence*), Empaty (*Empaty*), Bukti Langsung (*Tangible*),

4.5.1. Dimensi Kehandalan (*Reability*)

Merupakan Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang sesuai dengan segara, dan dapat memuaskan pasien dalam memberikan pelayanan kefarmasian pada saat pasien berkunjung ke apotek arfan jaya bengkulu selama bulan juni-juli 2022, hasil penelitian tentang dimensi kehandalan (*Reability*) dapat dilihat pada tabel VIII

**Tabel VIII. Hasil PersentaseKepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi
kehandalan (*Reability*)**

No	Keterangan	Skor total	(%) Tingkat Kepuasan	Kategory
1	Petugas memberikan Informasi Obat	417	90,65%	sangat puas
2	Kecepatan Pelayanan obat	404	87,82%	sangat puas
3	Obat di jual dengan harga yang dapat di jangkau pasien	415	90,21%	sangat puas
4	Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	406	88,26%	sangat puas
5	Obat tersedia dengan lengkap	375	81,52%	Sangat puas
6	petugas menyampaikan informasi tentang efek samping yang timbul	383	83,26%	sangat puas
7	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti pasien	408	88,69%	sangat puas
8	Petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum	402	87,39%	sangat puas
Total Rata-Rata		401,25	87,09%	sangat puas



Gambar 6. Grafik Jumlah responden berdasarkan Kehandalan

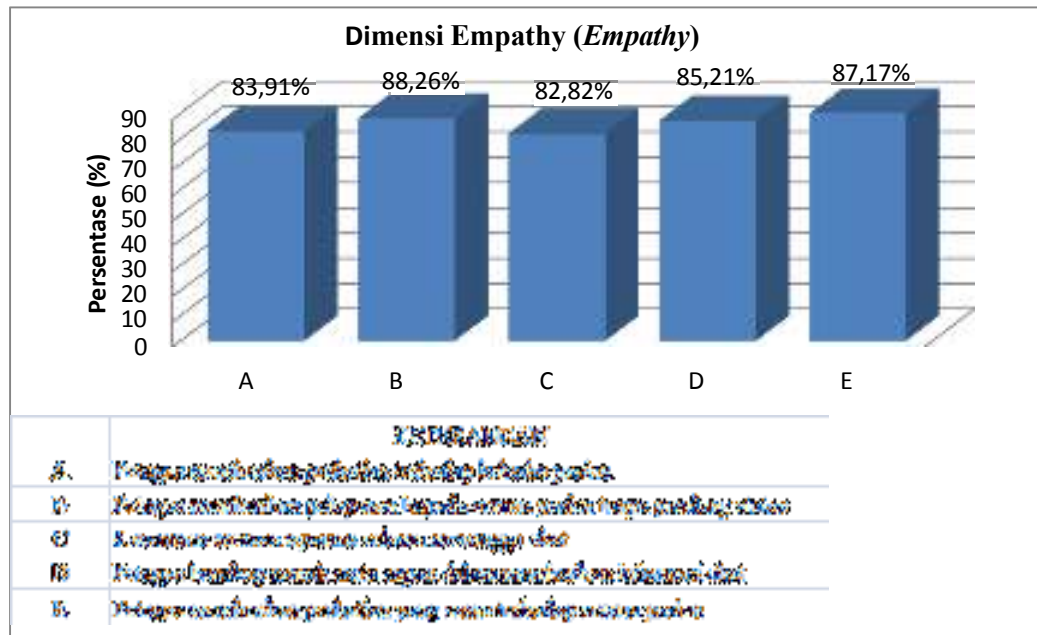
Rata-Rata Persentase Hasil dimensi kehandalan (*Reability*) adalah 87,09% dengan klarifikasi Sangat puas

4.5.2. Empati (*Empati*)

Merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada pasien, tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lain, sehingga pasien merasa nyaman ketika datang ke apotek Arfan jaya kota bengkulu. Hasil Penelitian tentang dimensi Empati (*Empaty*) dapat dilihat pada tabel IX

Tabel IX Hasil PersentaseKepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empaty (*Empaty*)

NO	Keterangan	Skor total	(%) Tingkat Kepuasan	Kategory
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	386	83,91%	sangat puas
2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa pandang status	406	88,26%	sangat puas
3	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	381	82,82%	sangat puas
4	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	392	85,21%	sangat puas
5	petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	401	87,17%	sangat puas
Total Rata-Rata		393,2	88,86%	sangat puas



Gambar 7. Grafik Jumlah responden berdasarkan Empathy

Rata-Rata Persentase tingkat kepuasan Pada Dimensi Empaty (Empaty) adalah 88,86% dengan klarifikasi Sangat puas

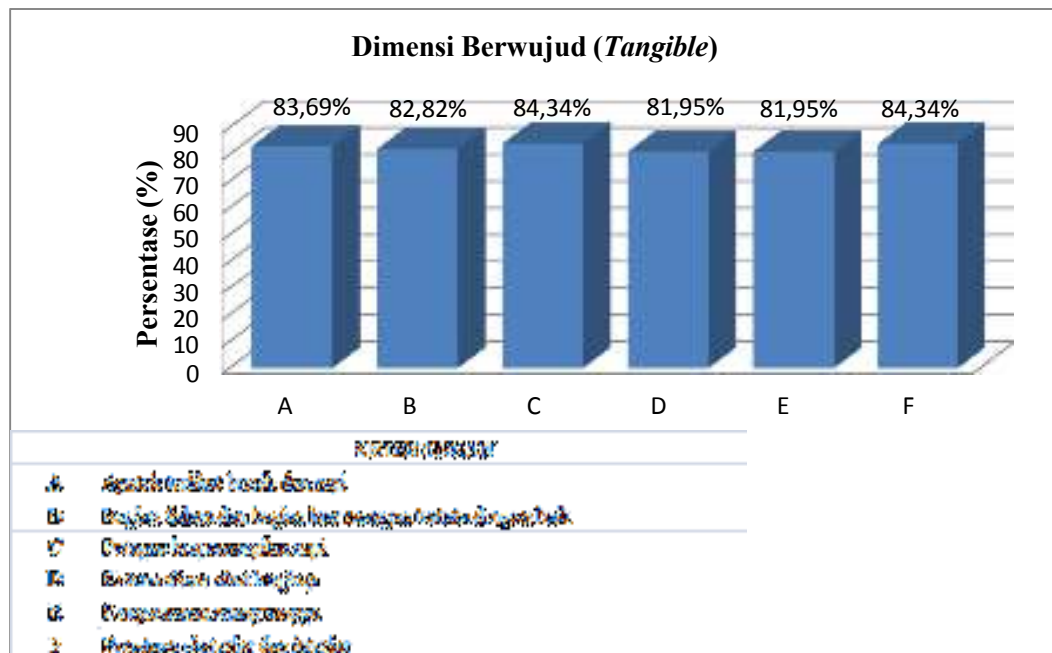
4.5.3. Berwujud (*Tangible*)

Merupakan kemampuan instansi dalam mewujudkan eksistensinya kepada pasien yang meliputi kerapian dan kebersihan, serta kenyamanan selama pasien berada di Apotek Arfan jaya. Hasil penelitian tentang dimensi Berwujud. (*Tangible*) dapat dilihat pada tabel X

Tabel X. Hasil PersentaseKepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud (*Tangible*)

NO	Keterangan	Skor total	(%) Tingkat Kepuasan	Kategory
1	apotek terlihat bersih dan rapi	385	83,69%	Sangat Puas

2	bagian dalam dan bagian luar ruangan tertata dengan baik	381	82,82%	Sangat Puas
3	Petugas berpenampilan rapi	388	84,34%	Sangat Puas
4	ketersediaan obat lengkap	375	81,52%	Sangat Puas
5	kenyamanan ruang tunggu	377	81,95%	Sangat Puas
6	penataan eksterior dan interior	388	84,34%	Sangat Puas
Total Rata-Rata		382,3	83,11%	Sangat Puas



Gambar 8. Grafik Jumlah responden berdasarkan Berwujud

Rata-Rata Persentase tingkat kepuasan Pada Dimensi

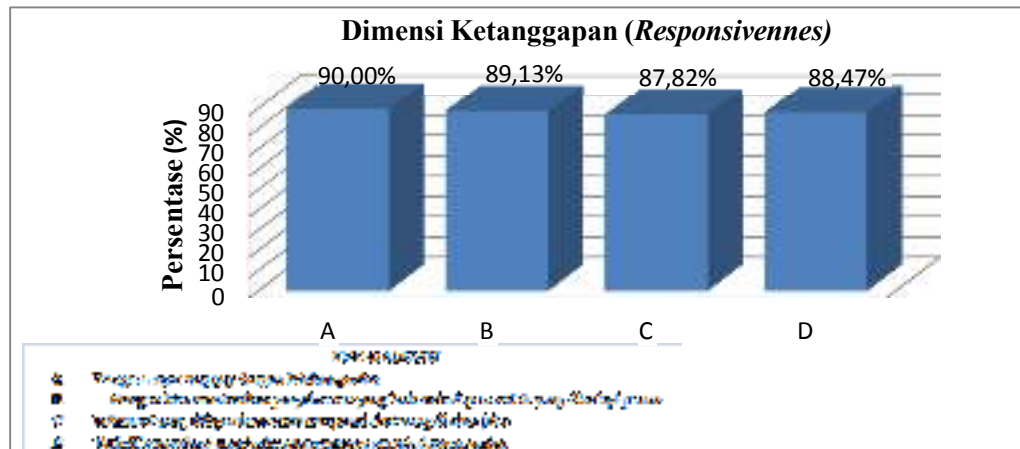
Berwujud (*Tangible*) adalah 83,11% dengan klarifikasi Sangat puas

4.5.4. Ketanggapan (*Responsivennes*)

Merupakan kemampuan untuk membantu Pasien, memberikan pelayanan yang cepat kepada Pasien dengan komunikasi yang baik sehingga dapat diterima oleh Pasien yang berkunjung ke apotek Arfan jaya kota bengkulu selama bulan Juni-juli 2020. Hasil penelitian tentang dimensi (Responsivennes) dapat dilihat pada tabel XI

Tabel XI. Hasil PersentaseKepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsivennes*)

NO	Keterangan	Skor total	(%) Tingkat Kepuasan	Kategory
1	Petugas cepat tanggap dengan keluhan pasien	414	90,00%	sangat puas
2	petugas bisa memberikan penyelesaian yang baik terhadap masalah yang dihadapi pasien	410	89,13%	sangat puas
3	Informasi yang didapat Pasien mengenai obat yang ditebus jelas	404	87,82%	sangat puas
4	terjadi komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien	407	88,47%	sangat puas
Total Rata-Rata		408,75	88,85%	sangat puas



Gambar 9. Grafik Jumlah responden berdasarkan Ketanggapan

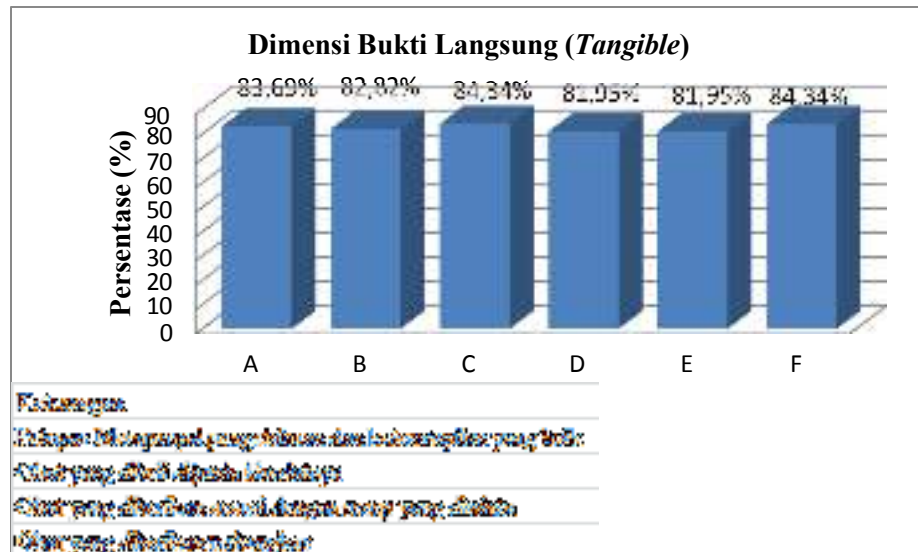
Rata-Rata tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan (*Resvonsivennes*) adalah 88,85% dengan klarifikasi Sangat puas

4.5.5. Dimensi Keyakinan (*Confidence*)

Merupakan Terkait dengan pengetahuan petugas dan kelengkapan lain dari obat guna menghindari terjadinya *Medication error*. Hasil penelitian tentang dimensi keyakinan (*Convidence*) dapat dilihat pada tabel XII

Tabel XII. Hasil PersentaseKepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keyakinan (*Convidence*)

NO	Keterangan	Skor total	(%)Tingkat Kepuasan	Kategory
1	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik	390	84,78%	sangat puas
2	obat yang dibeli dijamin khasiatnya	421	91,52%	sangat puas
3	obat yang diberikan sesuai dengan resep yang diminta	414	94,34%	sangat puas
4	obat yang diberikan terbungkus	434	90,00%	sangat puas
Total Rata-Rata		414,75	90,16%	sangat puas



Gambar 10. Grafik Jumlah responden berdasarkan Keyakinan

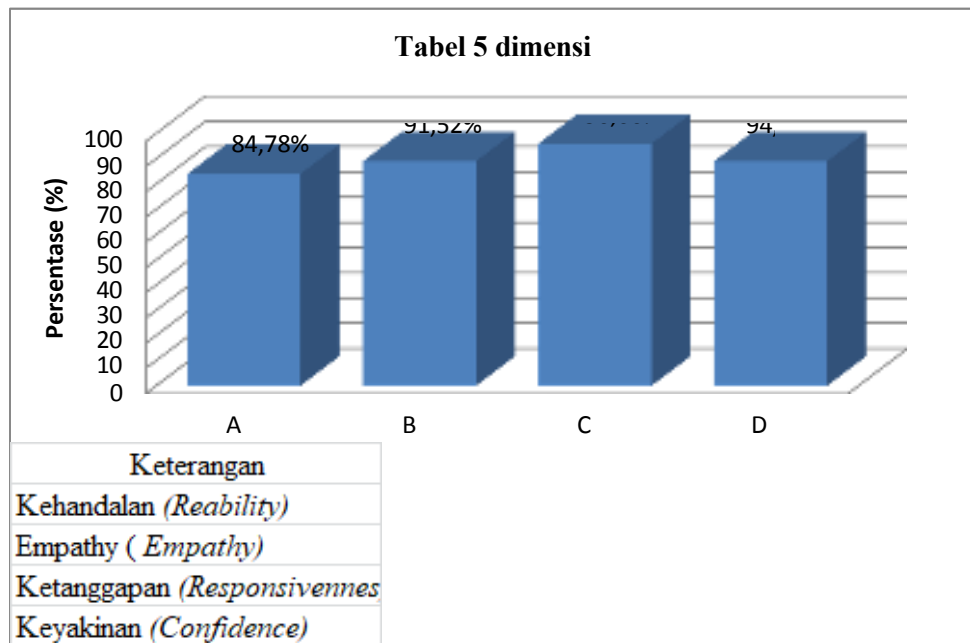
Rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi keyakinan (*Convidence*) adalah 90,16% klarifikasi Sangat puas

4.6. Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian di apotek Arfan Jaya Kota Bengkulu

Berdasarkan Data yang diperoleh dari quisoner hasil penelitian di Apotek Arfan jaya Kota Bengkulu dapat dihitung persentase kepuasan pasien secara keseluruhan dari dimensi yang diteliti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel XIII. Persentase Rata-Rata Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi

No	Indikator	Skor rata rata	Rata-Rata	Klarifikasi
1	Kehandalan (<i>Reability</i>)	3205	82,20%	Sangat Puas
2	Empathy (<i>Empathy</i>)	1996	88,86%	Sangat puas
3	Berwujud (<i>Tangible</i>)	2294	83,11%	Sangat puas
4	Ketanggapan (<i>Responsivennes</i>)	1635	88,85%	Sangat puas
5	Keyakinan (<i>Confidence</i>)	1659	90,16%	Sangat puas
Total Rata rata		2077,4	85,43%	Sangat puas



Gambar 9. Grafik Rata-rata tingkat kepuasan 5 Dimensi

Berdasarkan data Tabel diatas, hasil Rata-Rata Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian keseluruhan dari 5 dimensi tersebut didapatkan hasil yaitu 85,43% yang artinya Pasien merasa sangat puas

4.7. Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 120 Responden dan setelah di lakukan uji inklusi maka sampel yang didapatkan adalah 92 Responden.

Dari Hasil data persentase responden terbanyak berdasarkan umur adalah umur 17-22 tahun dengan jumlah 36 responden (39,13%). Pada umur 23-28 tahun dengan jumlah 22 responden (23,91%) Pada umur 29-34 tahun dengan jumlah

7 responden (7,61%). Pada umur 35-40 tahun dengan jumlah 6 responden (6,25%). Pada umur 41-46 tahun dengan jumlah 9 responden (9,78%) Pada umur 47-53 tahun dengan jumlah 5 responden (5,43%). Pada umur 54-59 tahun dengan jumlah 4 responden (4,35%). Pada umur 60-65 tahun dengan jumlah 3 responden (3,26%). Sedangkan Pada Jurnal (Rikomah, Dkk 2021) Persentase yang didapat dari umur 26-30 Tahun sebanyak (88,0%) dengan jumlah 88 orang dan pasien pada umur 20-35 Tahun sebanyak (11,0%) dengan jumlah 11 orang. Namun pada saat dilakukan pengambilan data pasien yang paling banyak datang ke apotek X adalah Umur 17-22 Tahun. Akan Tetapi tidak dapat disimpulkan bahwa umur 17-22 tahun itu di golongankan semua jatuh sakit, karena sebagian dari pasien hanya membantu membeli obat untuk keluarga atau kerabatnya.

Pada penelitian yang dilakukan didapatkan persentase Karakteristik responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah Laki laki dengan jumlah 51 responden (55,43%), sedangkan responden Perempuan sebanyak 41 responden (44,57%). Perbedaan pola pikir antar laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang sangat mempengaruhi. perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu (Wahyu, Dkk 2017). Sedangkan Pada Jurnal (Rikomah, Dkk 2021) Dikatakan bahwa Persentase kepuasan dengan tingkat paling tinggi yaitu terdapat pada perempuan sebanyak (59,0%) dengan jumlah 59 orang dan laki laki (41,0%) dengan jumlah 41 orang Hal ini disebabkan dikarenakan perempuan memiliki rasa peduli yang sangat besar terhadap dirinya

sendiri dan keluarganya, Namun pada saat melakukan pengambilan data pasien yang paling banyak datang ke apotek X adalah Laki laki.

Pada Penelitian yang dilakukan didapatkan persentase karakteristik responden terbanyak berdasarkan pendidikan adalah (SMA) Dengan jumlah 58 Responden 63,04%. Pendidikan (S1) sebanyak 13 Responden (14,13%). Pendidikan (SMP) Sebanyak 9 Responden (9,78%). Pendidikan (D3) Sebanyak 9 Responden (8,70%). Pendidikan (SD) Sebanyak 4 Responden ((4,35%) Sedangkan Pada Jurnal (Rikomah, Dkk 2021) Hasil Persentase yang didapatkan yaitu pasien yang berpendidikan S1 diperoleh sebanyak 47 orang dengan persentase (47,0%,) tingkat pendidikan S2 diperoleh sebanyak 27 orang dengan persentase (27,0%) dan tingkat pendidikan Sma diperoleh sebanyak 26 orang dengan persentase (26,0%) Pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap daya tangkap informasi, semakin tinggi pendidikan akan cenderung memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan agar hidup lebih sehat. namun pada saat saya melakukan penelitian yang sering datang ke apotek X adalah yang berpendidikan SMA Karena responden yang berpendidikan SMA lebih relative memperhatikan kesehatan dirinya maupun keluarganya.

Berdasarkan hasil persentase responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah (Wiraswasta) dengan jumlah 38 responden (41,30%). Pekerjaan (PNS) Sebanyak (9) Responden (9,78%). Pekerjaan (IRT) Sebanyak 8 Responden (8,70%). Pekerjaan (TANI) Sebanyak 7 Responden (8%). Dan (Mahasiswa/I) Sebanyak 30 Responden (32,61). Sedangkan Pada Jurnal (Rikomah, Dkk 2021)

Dikatakan bahwa Persentase kepuasan Berdasarkan Pekerjaan yang paling tinggi yaitu Pns sebanyak 55 orang dengan persentase 55,0% yang bekerja sebagai swasta sebanyak 20 orang dengan persentase 20,0% yang bekerja sebagai buruh sebanyak 15 orang dengan persentase 15,0% ibu rumah tangga sebanyak 10 orang dengan persentase 10,0%. Hasil dari penelitian ini ternyata pekerjaan tidak mempengaruhi pengetahuan seseorang, hal ini mungkin dikarenakan jumlah responden. Pada penelitian sebelumnya juga mengatakan bahwa pekerjaan. pada saat saya melakukan penelitian yang sering datang ke apotek X adalah orang yang memiliki pekerjaan wiraswasta karena mereka lebih rentan gampang sakit dan jarang berkonsultasi kedokter, responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta tersebut lebih memilih pengobatan swamedikasi di apotek karena lebih praktis dan cepat.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*Reability*) sebesar (90,65%) dengan kategori (Sangat puas)tingginya tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*Reability*) Mencerminkan bahwa petugas pelayanan kefarmasian di apotek X memberikan pelayanan kefarmasian yang sangat baik serta kesiapan dalam Meliputi hal memberikan informasi tentang penggunaan obat yang baik dan benar, kecepatan pelayanan obat yang diberikan petugas terhadap pasien, obat yang dijual dengan harga yang dapat di jangkau pasien, petugas memberikan tentang cara penyimpanan obat, obat tersedia lengkap, petugas menyampaikan informasi tentang efek samping yang timbul setelah meminum obat, pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang

dapat dimengerti pasien, petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum.

Sedangkan Pada Jurnal (Rikomah, Dkk 2021) Hasil Persentase Dimensi kehandalan (*Reability*) dalam pelayanan kefarmasian di apotek X didapatkan hasil sebesar 77,65%. Berarti tingkat kepuasan responden di apotek X dinyatakan puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Empati (*Empaty*) sebesar (88,86%) dengan kategori (Sangat puas), tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi Empaty (*Empaty*) Yang meliputi Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa pandang status, pasien merasa nyaman selama menunggu obat, petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat. Sedangkan Pada Jurnal (Rikomah, Dkk 2021) Hasil Persentase Dimensi Empath (*Empathy*) dalam pelayanan kefarmasian di apotek X didapatkan hasil sebesar 78,68% berarti tingkat kepuasan di apotek X dinyatakan puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Berwujud (*Tangible*) sebesar 89,38% dengan kategori (Sangat puas). artinya hal ini menunjukkan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan, serta lingkungan yang bersih, rapi dan nyaman sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien. Sedangkan Pada Jurnal (Rikomah, Dkk 2021) Hasil Persentase Dimensi Berwujud (*Tangible*) dalam pelayanan kefarmasian di apotek X didapatkan hasil sebesar 79,39% berarti tingkat kepuasan di apotek X dinyatakan puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar (89,58%) dengan kategori (Sangat puas). Dalam hal Petugas cepat tanggap dengan keluhan pasien, petugas bisa memberikan penjelasan yang baik terhadap keluhan pasien, terjadi komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien, informasi yang didapat pasien mengenai obat yang di tebus jelas Sedangkan Pada Jurnal (Rikomah, Dkk 2021) Hasil Persentase Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) didapatkan hasil sebesar 76,13% berarti tingkat kepuasan di apotek X dinyatakan puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi keyakinan (*Confidence*) sebesar (97,78%) dengan kategori (Sangat puas). Yang meliputi petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja, obat yang dibeli dijamin kualitasnya, obat yang diberikan sesuai dengan resep yang diminta, obat yang diberikan terbungkus. Sedangkan Pada Jurnal (Rikomah, Dkk 2021) Hasil Persentase Dimensi Keyakinan (*Confidence*) dalam pelayanan kefarmasian di apotek X didapatkan hasil sebesar 78,68% artinya tingkat kepuasan di apotek X dinyatakan puas.

Persentase Rata-Rata Tingkat kepuasan dari 5dimensi terhadap pelayanan kefarmasian sebesar (92,38%) artinya menunjukkan bahwa keseluruhan pasien merasa Sangat puas..

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.8. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Apotek X Bengkulu dapat disimpulkan bahwa :

1. Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek arfan jaya bengkulu pada dimensi kehandalan (*Reability*) Yaitu sebesar (82,20%)
2. Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek arfan jaya bengkulu pada dimensi Empaty (*Empaty*) Yaitu sebesar (88,86%)
3. Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek arfan jaya bengkulu pada dimensi Bukti langsung (*Tangible*) Yaitu sebesar (83,11%)
4. Persentase Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek arfan jaya bengkulupada dimensi ketanggapan (*Responsivennes*) Yaitu sebesar (88,85%)
5. Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek arfan jaya bengkulu pada dimensi keyakinan (*convidence*) Yaitu sebesar (90,16%)

4.9. Saran

i. Bagi Akademik

Karya Tulis Ilmiah ini dapat dimanfaatkan bagi tambahan dalam hal memberikan kualitas pelayanan kefarmasian di masyarakat serta masukan yang membangun bagi perkembangan akademik

ii. Bagi Masyarakat

Pasien yang berobat membeli obat ke apotek arfan jaya kota bengkulu hendaknya agar lebih paham tentang kualitas pelayanan yang baik sehingga didapat kepuasan pasien yang di harapkan

iii. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini di harapkan bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya untuk meningkatkan pengetahuan bagi mahasiswa Stikes Kesehatan Farmasi Al-Fatah bengkulu

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Faruk. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi Di apotek Kimia Farma 274 Pemeksan*
- Anonim, 2009. *Peraturan Pemerintah No 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian* Jakarta
- Aritonang, 2005. *Kepuasan Pasien*, Granmedia Pustaka Utama, Jakarta
- Bahfen, 2006. Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep “*Pharmaceutical Cate*”, *Majalah Medisina*, I (I) : 20
- David, Ansari. 2018. *Pengaruh Nilai Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien*
- Depy, Handayani. Putri. 2018. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjar Baru Tahun 2019*
- Endah, 1991. *Biostatistika Untuk Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat EGC*, Jakarta
- Endah, 2019. *Pengembangan Kuisisioner Kepuasan Pasien Untuk Pelayanan Farmasi Klinik*
- Farruk, Raza, Imran Ahmed. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotek Fitri Temanggung*
- Helni. 2005. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi*
- Harianto, Nasrun, Susilo. 2005. *Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*

- Jacobalis. 1995. *Aplikasi Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Larasanty, Seylendra, Marzam. 2018. *Pengembangan Kuisisioner Kepuasan Pasien Untuk Pelayanan Farmasi Klinik*
- Masud. 2009. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual* (Studi Kasus Pada Tingkat Tiga Apotek,
- Notoatmodjo. 2005. *Metodologi penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Priyanto, Mulyana, Rahayu. 2017. *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Hasanah Graha Afiah Depok*, Jurismata
- Rikomah, Devi, Febrianti. 2021. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi Dan Edukasi (KIE) Di apotek X Kota Bengkulu*
- Priyanto, Mashadi, Saputri, 2011. *Aplikasi Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Rini, Rahmawati. Ningrum, 2009. *Peresepsi Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Indonesia*
- Sibarani, Sukrawan. 2019. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di apotek puskesmas teladan kota medan, politeknik kesehatan kemenkes medan, jurusan farmasi*
- Supranto. 2006. *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta Jakarta
- Supranto. 2021 *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)*

- Sudibiyo, Ansari, Almunawar. 2019 *Pelaksanaan Srandar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di beberapa Kota Indonesia*
- Wahyu, Hanifah, widagdo. 2017 *Perbedaan Tingkat Perilaku Agresi Berdasarkan Jenis Kelamin Pada siswa Sekolah Menengah Kejuruan Yogyakarta*
- Zahrotun, H, A.D. 2021 *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan*
- Tjiptono, Fandy. 2005, *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia
- Tjiptono, Fandy. 2002, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit audi
- Yulianti, Nina. 2011. *Penelitian Kualitatif penelitian proses dan aplikasi indeks*, Jakarta

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran I Surat Izin Penelitian

 **YAYASAN AL FATHAH BENGKULU**
SEKOLAH TINGGI KESEHATAN AL-FATAH
 Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan Telp./Fax. 07360 27008-38987 Bengkulu
 email: info@stkesalfatah.ac.id, website: stkesalfatah.ac.id

Bengkulu, 21 Juni 2022.

No. : 31/STIKES-AP/4/2022
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Pemimpin Apotek Arfan Jaya Kota Bengkulu
 di
 Tempat

Dengan hormat,
 Guna memenuhi salah satu persyaratan Program Studi DIII Farmasi Al-Fatah Bengkulu, saya:

Nama : M Fahrul A Siregar
 NIM : 19121042
 Judul KTI : Gubahan Tingkat Keputasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Arfan Jaya

Bertujuan mengadakan penelitian untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) di Apotek Arfan Jaya. Untuk keperluan tersebut kami mohon dipertimbangkan untuk mendapatkan izin penelitian dari Bapak/Ibu. Demi kelancaran penelitian ini, kami akan senantiasa menjaga dan mengikuti peraturan yang berlaku selama melaksanakan penelitian.

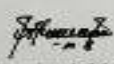
Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing KTI Perintah

Setya Erti Rikamah, M.Farm., Apt. M Fahrul A Siregar

Mengetahui,
 Ketua Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu


 Densi Selpia Sepianti, M.Farm., Apt

Lampiran II Formulir persetujuan

FORMULIR PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Dengan menanda tangani lembar ini saya :

Nama :

Usia :

Alamat :

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “ Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek ARFAN JAYA” yang akan dilakukan oleh muhammad fahrul amin mahasiswa sekolah tinggi kesehatan Al-Fatah Bengkulu

Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuisioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara suka rela bersedia menjadi responden penelitian ini

Bengkulu, Juli 2022

Yang menyatakan

()

Lampiran III Kuisioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

I. Identitas responden

Petunjuk : Mohon dijawab item-item dibawah ini dengan memberika tanda (√) Pada Kolom yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu/sdr/i

A. Nomor responden :

B. Nama responden :

C. Tanggal lahir/umur :

D. Jenis kelamin : () laki laki
: () Perempuan

E. Pendidikan : () SD
: () SMP
: () SMA
: () SARJANA

F. Pekerjaan: () Wiraswasta
: () Pns
: () Tani
: () Irt
: () Polri/Tni
: () Siswa/Mahasiswa

Dimensi Empathy						
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien					
2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua Pasien tanpa pandang status					
3	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat					
4	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					
5	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien					
Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)						
1	Apotek Terlihat Bersih dan rapi					
2	Bagian dalam dan bagian luar ruangan tertata dengan baik					
3	Petugas berpenampilan rapi					
4	Ketersediaan obat lengkap					
5	Kenyamanan Ruang Tunggu					
6	Penataan Eksterior dan interior ruangan					

<i>Responsiveness(Ketanggapan)</i>							5
1	Petugas Cepat tanggap dengan keluhan pasien						
2	Petugas bisa memberi penyelesaian yang baik terhadap masalah yang di hadapi pasien						
3	Informasi yang didapat konsumen mengenai obat yang di tebus jelas						
4	Terjadi Komunikasi Yang Baik Antara Petugas apotek dengan Pasein						

<u>Kevakinan (convidence)</u>							
1	Petugas Mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja						
2	Obat yang di beli di jamin kualitasnya						
3	Obat yang di beri sesuai dengan resep yang di minta						
4	Obat yang di berikan terbungkus						

Lampiran IV Kuisioner responden

Lampiran II

KUISIONER PENELITIAN

1. Identitas responden

Petunjuk : Mohon dijawab item-item dibawah ini dengan memberika tanda (√) Pada Kolom yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu/sdr/i

5. Nomor responden : 15

6. Nama responden : [REDACTED]

7. Tanggal lahir/umur : 11 - 07 2003

8. Jenis kelamin : ☒ Laki laki
☐ Perempuan

9. Pendidikan : ☐ SD
☐ SMP
☒ SMA
☐ SARJANA

10. Pekerjaan : ☐ Wiraswasta
☐ Pns
☐ Tani
☐ Irt
☐ Polri/Tni
☒ Siswa/Mahasiswa

Lanjutan Lampiran IV

Lampiran II

KUISIONER PENELITIAN

I. Identitas responden

Petunjuk : Mohon dijawab item-item dibawah ini dengan memberika tanda (✓) Pada Kolom yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu/sdr/i

5. Nomor responden : 15

6. Nama responden : [REDACTED]

7. Tanggal lahir/umur : 11-07-2000

8. Jenis kelamin : ☒ Laki laki
☐ Perempuan

9. Pendidikan : ☐ SD
☐ SMP
☒ SMA
☐ SARJANA

10. Pekerjaan : ☐ Wiraswasta
☐ Pns
☐ Tani
☐ Irt
☐ Polri/Tni
☒ Siswa/Mahasiswa

Lanjutan Lampiran IV

Kuesioner Penelitian						
	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Dimensi Kebersamaan (Respectful)						
1	Petugas Memberikan Informasi Tentang penggunaan Obat				✓	
2	Kecapatan Pelayanan Obat				✓	
3	Obat di jual dengan harga yang dapat dijangkau pasien					✓
4	Petugas Memberikan Informasi Tentang Cara Penyimpanan obat					✓
5	Obat Tersedia Dengan Lengkap				✓	
6	Petugas Menyampaikan Informasi Tentang Efek Samping Yang Timbul setelah minum obat				✓	
7	pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa di mengerti pasien					✓
8	Petugas Apotek Melayani dengan ramah dan tersenyum				✓	
Dimensi Empathy						
9	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien				✓	
10	Petugas memberikan pelayanan kepada semua Pasien tanpa pandang status				✓	
11	Konsultasi merasa nyaman selama					

Lanjutan Lampiran IV

Ruang tunggu obat				
Petugas berpakaian rapih serta sopan dalam memberikan informasi obat				✓
Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien				✓
a. Berwujud (Tangible)				
Apotek Terlihat Bersih dan rapi				✓
Bagian dalam dan bagian luar ruangan tertata dengan baik				✓
Petugas berpenampilan rapi				✓
Ketersediaan obat lengkap				✓
Kenyamanan Ruang Tunggu				✓
Penataan Eksterior dan interior ruangan				✓
b. Perilaku (Ketangguhan)				
Petugas Cepat tanggap dengan keluhan pasien				✓
Petugas bisa memberi penyelesaian yang baik terhadap masalah yang di hadapi pasien				✓
Informasi yang didapat konsumen mengenai obat yang di tulis jelas				✓
Terjadi Komunikasi Yang Baik Antara Petugas apotek dengan Pasien				✓

Lanjutan Lampiran IV

Kecakupan (Keterkinan)					
Penguas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja					✓
Catat yang di buat di jaring kualitasnya					✓
Catat yang di buat sesuai dengan konsep yang di minta					✓
Catat yang di berikan terlengkap					✓

Lampiran VTabel Uji Validasi 5 Dimensi Tingkat Kepuasan

Pertanyaan	Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Kehandalan (<i>Reability</i>)	1	0.565	0.361	Valid
	2	0,555	0.361	Valid
	3	0,503	0.361	Valid
	4	0,629	0.361	Valid
	5	0,394	0.361	Valid
	6	0,467	0.361	Valid
	7	0,659	0.361	Valid
	8	0,449	0.361	Valid
Empathy (<i>Empathy</i>)	1	0,655	0.361	Valid
	2	0,517	0.361	Valid
	3	0,561	0.361	Valid
	4	0,823	0.361	Valid
	5	0,803	0.361	Valid
Berwujud (<i>Tangible</i>)	1	0,409	0.361	Valid
	2	0,756	0.361	Valid
	3	0,430	0.361	Valid
	4	0,573	0.361	Valid
	5	0,780	0.361	Valid
	6	0,709	0.361	Valid
Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>)	1	0,529	0.361	Valid
	2	0,733	0.361	Valid
	3	0,768	0.361	Valid
	4	0,767	0.361	Valid
Keyakinan (<i>Confidence</i>)	1	0,751	0.361	Valid
	2	0,827	0.361	Valid
	3	0,913	0.361	Valid
	4	0,733	0.361	Valid

Lampiran VI Validasi Kuisioner

Tabel Validasi Keandalan (*Reability*)

Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	Y1
A1	Pearson Correlation	1	.464**	.197	.126	.307**	.043	.030	.211	.634**
	Sig. (2-tailed)		.000	.060	.232	.003	.686	.779	.043	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
A2	Pearson Correlation	.464**	1	.288**	.184	.024	.093	-.236*	.149	.472**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.079	.823	.380	.023	.156	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
A3	Pearson Correlation	.197	.288**	1	.208*	.110	.119	.055	.027	.489**
	Sig. (2-tailed)	.060	.005		.047	.299	.257	.605	.798	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
A4	Pearson Correlation	.126	.184	.208*	1	.171	.052	-.015	.220	.528**
	Sig. (2-tailed)	.232	.079	.047		.104	.620	.886	.035	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
A5	Pearson Correlation	.307**	.024	.110	.171	1	.041	.026	.372**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.003	.823	.299	.104		.698	.809	.000	.000

	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
A6	Pearson Correlation	-.043	-.093	-.119	.052	.041	1	.128	.186	.300**
	Sig. (2-tailed)	.686	.380	.257	.620	.698		.223	.075	.004
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
A7	Pearson Correlation	.030	-.236*	.055	-.015	.026	.128	1	.288**	.290**
	Sig. (2-tailed)	.779	.023	.605	.886	.809	.223		.005	.005
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
A8	Pearson Correlation	-.211*	-.149	-.027	.220*	.372**	.186	.288**	1	-.041
	Sig. (2-tailed)	.043	.156	.798	.035	.000	.075	.005		.696
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y1	Pearson Correlation	.634**	.472**	.489**	.528**	.566**	.300**	.290**	.041	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.005	.696	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lanjutan Lampiran VI

Tabel Validasi Empathy (*Empathy*)

Correlations

		B1	B2	B3	B4	B5	Y2
B1	Pearson Correlation	1	.409**	-.024	-.007	-.083	.502**
	Sig. (2-tailed)		.000	.821	.950	.431	.000
	N	92	92	92	92	92	92
B2	Pearson Correlation	.409**	1	-.014	-.139	-.094	.483**
	Sig. (2-tailed)	.000		.891	.187	.372	.000
	N	92	92	92	92	92	92
B3	Pearson Correlation	-.024	-.014	1	.340**	.081	.539**
	Sig. (2-tailed)	.821	.891		.001	.444	.000
	N	92	92	92	92	92	92
B4	Pearson Correlation	-.007	-.139	.340**	1	.397**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.950	.187	.001		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
B5	Pearson Correlation	-.083	-.094	.081	.397**	1	.483**
	Sig. (2-tailed)	.431	.372	.444	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92
Y2	Pearson Correlation	.502**	.483**	.539**	.584**	.483**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lanjutan Lampiran VI

Tabel Validasi Berwujud(Tangible)

Correlations

		C1	C2	C3	C4	C5	C6	Y3
C1	Pearson Correlation	1	.616**	.409**	.062	-.065	.085	.575**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.556	.539	.421	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
C2	Pearson Correlation	.616**	1	.470**	.059	.181	.245*	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.573	.084	.019	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
C3	Pearson Correlation	.409**	.470**	1	-.088	.151	.059	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.402	.149	.579	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
C4	Pearson Correlation	.062	.059	-.088	1	.103	.043	.370**
	Sig. (2-tailed)	.556	.573	.402		.329	.681	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
C5	Pearson Correlation	-.065	.181	.151	.103	1	.630**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.539	.084	.149	.329		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
C6	Pearson Correlation	.085	.245*	.059	.043	.630**	1	.622**
	Sig. (2-tailed)	.421	.019	.579	.681	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
Y3	Pearson Correlation	.575**	.734**	.544**	.370**	.602**	.622**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lanjutan Lampiran VI

Tabel Validasi Responsivennes (*Ketanggapan*)

Correlations

		D1	D2	D3	D4	Y4
D1	Pearson Correlation	1	.425**	.350**	.104	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.325	.000
	N	92	92	92	92	92
D2	Pearson Correlation	.425**	1	.465**	.065	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.536	.000
	N	92	92	92	92	92
D3	Pearson Correlation	.350**	.465**	1	.303**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.003	.000
	N	92	92	92	92	92
D4	Pearson Correlation	.104	.065	.303**	1	.548**
	Sig. (2-tailed)	.325	.536	.003		.000
	N	92	92	92	92	92
Y4	Pearson Correlation	.691**	.716**	.769**	.548**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lanjutan Lampiran VI

Tabel Validasi Convidence (*Keyakinan*)

Correlations

		E1	E2	E3	E4	Y5
E1	Pearson Correlation	1	.542**	.505**	.008	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.937	.000
	N	92	92	92	92	92
E2	Pearson Correlation	.542**	1	.642**	.355**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	92	92	92	92	92
E3	Pearson Correlation	.505**	.642**	1	.339**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	92	92	92	92	92
E4	Pearson Correlation	.008	.355**	.339**	1	.534**
	Sig. (2-tailed)	.937	.001	.001		.000
	N	92	92	92	92	92
Y5	Pearson Correlation	.728**	.855**	.842**	.534**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran VII Uji Reabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	27

Lampiran VIII Tabel R

Tabel r untuk df = 1 - 50					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950

Lampiran IX Perhitungan Rata- Rata 5 Dimensi Tingkat Kepuasan PelayananKefarmasian

Di Apotek Arfan jaya

$$\text{Skor} = \frac{\text{Skoryangdicapai}}{\text{SkorMaximal}} \times 100\%$$

1. Dimensi Kehandalan $= \frac{3205}{3680} \times 100\% = 82,20\%$
2. Dimensi Empathy $= \frac{1996}{2250} \times 100\% = 88,86\%$
3. Dimensi Berwujud $= \frac{2294}{2760} \times 100\% = 83,11\%$
4. Dimensi Ketanggapan $= \frac{1635}{1840} \times 100\% = 88,85\%$
5. Dimensi Keyakinan $= \frac{1659}{1840} \times 100\% = 90,16\%$

Lampiran X Karakteristik Responden

No	Responden	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
1	TN A,S	Laki Laki	45 Tahun	SMA	TANI
2	TN S	Perempuan	22 Tahun	SMA	Wiraswasta
3	Ny S	Perempuan	50 Tahun	SMP	IRT
4	Nn W	Perempuan	19 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
5	NN Y	Perempuan	19 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
6	NN T	Perempuan	26 Tahun	D3	Wiraswasta
7	NN E	Perempuan	19 Tahun	SMA	Wiraswasta
8	TN K	Laki Laki	22 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
9	TN E	Laki Laki	33 Tahun	S1	Wiraswasta
10	NY W	Perempuan	30 Tahun	SMA	IRT
11	NN Q	Perempuan	19 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
12	TN H	Laki Laki	45 Tahun	SMA	Wiraswasta
13	TN A	Laki Laki	20 Tahun	D3	MAHASISWA/I
14	NN M	Perempuan	23 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
15	NY N	Perempuan	45 Tahun	SD	Wiraswasta
16	NN P	Perempuan	18 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
17	NY WL	Perempuan	23 Tahun	SMA	Wiraswasta
18	NN LB	Perempuan	20 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
19	NY L	Perempuan	45 Tahun	SMA	Wiraswasta
20	NY Y	Perempuan	38 Tahun	SD	Wiraswasta
21	NN FW	Perempuan	28 Tahun	S1	Wiraswasta
22	NY S	Perempuan	60 Tahun	SMA	IRT
23	NY L	Perempuan	40 Tahun	SMA	IRT
24	NN D	Perempuan	24 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
25	NY H	Perempuan	34 Tahun	D3	IRT
26	NN D	Perempuan	19 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
27	NY Y	Perempuan	29 Tahun	S1	PNS
28	NN AJ	Perempuan	24 Tahun	D3	Wiraswasta
29	NN LL	Perempuan	23 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
30	NN E	Perempuan	18 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
31	NY A	Perempuan	38 Tahun	S1	IRT
32	NY Z	Perempuan	41 Tahun	SMP	IRT
33	NY Z	Perempuan	45 Tahun	SMP	Wiraswasta

34	TN H	Laki Laki	51 Tahun	SMA	Wiraswasta
35	TN M	Laki Laki	56 Tahun	SMA	TANI
36	TN S	Laki Laki	53 Tahun	SMA	TANI
37	TN IR	Laki Laki	25 Tahun	S1	Wiraswasta
38	TN RJ	Laki Laki	28 Tahun	D3	PNS
39	TN D	Laki Laki	20 Tahun	SMA	Wiraswasta
40	TN DK	Laki Laki	32 Tahun	S1	TANI
41	TN RJ	Laki Laki	61 Tahun	S1	PNS
42	TN MG	Laki Laki	22 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
43	TN HP	Laki Laki	55 Tahun	SMA	TANI
44	TN MF	Laki Laki	21 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
45	TN W	Laki Laki	24 Tahun	D3	Wiraswasta
46	TN R	Laki Laki	63 Tahun	SD	TANI
47	TN A	Laki Laki	48 Tahun	SMA	Wiraswasta
48	TN AW	Laki Laki	21 Tahun	SMA	Wiraswasta
49	NN SD	Perempuan	22 Tahun	SMA	Wiraswasta
50	NN W	Perempuan	19 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
51	TN H	Laki Laki	55 Tahun	SMA	Wiraswasta
52	NN TO	Perempuan	23 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
53	NN AP	Perempuan	20 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
54	NN A	Perempuan	21 Tahun	D3	Wiraswasta
55	NN RY	Perempuan	21 Tahun	SD	Wiraswasta
56	NN M	Perempuan	18 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
57	NN DM	Perempuan	21 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
58	NN EL	Perempuan	19 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
59	TN MH	Laki Laki	21 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
60	TN R	Laki Laki	22 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
61	TN VN	Laki Laki	28 Tahun	SMA	Wiraswasta
62	NY Y	Perempuan	43 Tahun	S1	PNS
63	NY AR	Perempuan	30 Tahun	S1	PNS
64	NN M	Perempuan	26 Tahun	S1	PNS
65	TN HE	Laki Laki	23 Tahun	SMA	Wiraswasta
66	NY M	Perempuan	27 Tahun	S1	PNS
67	NN A	Perempuan	18 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
68	NN TR	Perempuan	22 Tahun	SMA	Wiraswasta
69	NN A	Perempuan	21 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
70	TN VN	Perempuan	20 Tahun	SMA	MAHASISWA/I

71	TN EH	Laki Laki	45 Tahun	SMA	Wiraswasta
72	TN A	Laki Laki	24 Tahun	SMA	Wiraswasta
73	TN J	Laki Laki	33 Tahun	SMA	Wiraswasta
74	TN S	Laki Laki	20 Tahun	SMP	Wiraswasta
75	TN A	Laki Laki	47 Tahun	SMA	Wiraswasta
76	TN AS	Laki Laki	37 Tahun	SMA	Wiraswasta
77	TN FF	Laki Laki	21 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
78	TN R	Laki Laki	26 Tahun	S1	Wiraswasta
79	TN S	Laki Laki	46 Tahun	SMA	Wiraswasta
80	TN Y	Laki Laki	26 Tahun	SMP	Wiraswasta
81	TN E	Laki Laki	25 Tahun	SMA	Wiraswasta
82	TN IG	Laki Laki	20 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
83	TN FH	Laki Laki	19 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
84	TN HH	Laki Laki	58 Tahun	SMP	Wiraswasta
85	TN TC	Laki Laki	17 Tahun	SMA	Wiraswasta
86	TN H	Laki Laki	31 Tahun	D3	Wiraswasta
87	TN A	Laki Laki	19 Tahun	SMA	Wiraswasta
88	TN F	Laki Laki	35 Tahun	SMA	Wiraswasta
89	TN AS	Laki Laki	26 Tahun	SMP	Wiraswasta
90	TN I	Laki Laki	22 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
91	TN FP	Laki Laki	22 Tahun	SMA	MAHASISWA/I
92	NN SC	Perempuan	26 Tahun	SMA	IRT

Lampiran XI Data penelitian

Tabel Keandalan (*Reability*)

No	RESPONDEN	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	Y
1	Tuan Akino	4	4	4	4	4	4	4	4	28
2	Tuan andika	5	5	5	5	5	4	5	4	34
3	Tuan Darmansyah	5	5	5	5	5	4	5	5	34
4	Tuan jamal	5	5	5	5	4	4	5	4	33
5	Tuan Efendi	5	5	5	5	4	5	5	5	34
6	Nona suci	5	5	4	4	4	4	4	4	30
7	Feri Putra	5	5	5	5	4	4	4	4	32
8	Ikhawan	5	5	5	5	4	5	5	5	34
9	Angga saputra	4	4	5	5	4	4	5	4	31
10	Tuan efendi	5	5	5	5	5	4	5	4	34
11	Anto	4	4	4	5	4	4	5	4	30
12	Tuan Habibi	4	5	5	5	4	4	4	4	31
13	Topan cantona	4	4	5	5	4	4	4	5	30
14	Tuan hamir hamzah	4	4	5	5	5	4	4	4	31
15	Fajrul hafiz	4	4	5	5	4	4	5	4	31
16	Irgiobbys	4	4	4	4	4	3	4	3	27
17	Tuan erik	4	4	4	4	4	4	4	4	28
18	Tuan yogi	4	5	5	5	3	5	5	5	32
19	Tuan sanusi	5	5	5	5	4	4	5	4	33
20	Tuan rio	5	4	5	5	3	4	5	4	31
21	Fekri frandeska	5	4	5	5	3	4	4	4	30
22	Tuan ali sadikin	4	4	5	5	4	4	4	4	30
23	Tuan Andi	5	4	4	5	5	5	4	5	32
24	Suhada	4	5	4	4	4	5	4	4	30
25	Tuan joni	5	5	4	5	3	4	4	5	30
26	Tuan abi	5	4	4	5	5	5	5	5	33
27	Tuan ewing	4	5	5	5	4	4	5	4	32
28	Vito	5	5	4	4	4	4	5	5	31
29	Nona anggun	4	4	5	5	4	4	5	4	31
30	Nonan Fitri	4	5	4	5	4	5	5	4	32

31	Nona anza	4	3	4	3	4	5	5	5	28
32	Nona mia	5	5	5	4	4	4	5	4	32
33	Hadivita elvis	4	4	4	4	4	4	5	4	29
34	Nonan Melisa	5	4	4	4	5	4	5	4	31
35	Nyonya anis rita	5	4	4	4	5	4	5	4	31
36	Nyonya yeni	5	4	4	4	5	4	5	4	31
37	Tuan virgo	5	4	4	4	4	4	5	4	30
38	Angga	5	5	5	5	5	5	5	5	35
39	Tuan Arpin	5	5	5	5	5	4	5	5	34
40	Tuan Rahmat	5	4	4	4	5	4	4	4	30
41	Tuan windo	4	4	5	3	3	4	4	4	27
42	M Fadillah	4	4	4	4	5	4	5	4	30
43	Tuan Hasan pane	4	4	5	4	4	3	3	4	27
44	Mighel juliaganda	4	4	5	4	4	3	5	5	29
45	Tuan Rustam	4	4	4	5	5	4	4	5	30
46	Tuan dede k	4	4	5	4	4	4	5	4	30
47	Danil	5	5	4	4	4	5	4	4	31
48	Randi julian	5	5	5	5	4	5	5	5	34
49	Ikhsan	4	4	5	5	5	5	4	4	32
50	Tuan sofian	5	5	5	5	4	5	5	4	34
51	Tuan mulyadi	5	5	5	5	4	5	4	4	33
52	Tuan heri	4	5	4	5	3	4	4	5	29
53	Nyonya zumaini	5	4	4	3	4	4	4	4	28
54	Nyonya zahara	5	5	5	4	5	4	4	4	32
55	Nyonya astri	5	4	5	5	5	4	4	4	32
56	Nona elsi	5	5	5	4	5	4	5	4	33
57	Nona leoni puja	5	4	5	5	5	4	5	5	33
58	Nona Astika	5	4	4	3	3	5	5	5	29
59	Nyonya yanti	4	4	5	5	5	5	5	5	33
60	Nona Derlin	5	4	5	4	4	4	5	5	31
61	Nyonya hemeka	5	5	4	4	4	3	4	3	29
62	Nona dwi	4	5	5	4	5	3	4	4	30
63	Nyonya lilis	3	4	4	3	4	4	4	4	26
64	Nyonya lusi	4	4	5	3	3	3	4	5	26
65	Nona wilanda	4	4	5	4	4	4	5	4	30

66	Nona melianti	4	4	5	5	3	3	5	5	29
67	Tuan herman	3	3	4	4	3	5	5	5	27
68	Nona angelia	5	5	4	4	5	4	4	5	31
69	Nyonya widia	5	5	4	4	5	5	3	3	31
70	Nyonya sriwati	4	4	3	5	3	4	4	5	27
71	Nona Febrika w	5	5	5	5	4	4	5	5	33
72	Nyonya yeni	3	3	4	5	4	5	4	5	28
73	Nona laudibela	3	3	3	4	4	4	5	5	26
74	Nona persisusanti	5	5	4	4	5	5	3	4	31
75	Nyonya Nurlaini	5	5	4	5	3	3	4	5	29
76	Tuan Agung	5	5	5	5	4	4	5	5	33
77	Nona qonisa	5	5	5	4	3	3	4	5	29
78	Tuan engki	4	5	5	4	3	4	4	4	29
79	Koko	4	4	5	4	3	3	4	5	27
80	Nona eka	5	5	5	4	4	5	3	5	31
81	Nona Tesa	3	3	4	5	4	5	4	5	28
82	Rifki	5	5	5	4	5	5	4	3	33
83	M Roki	5	5	4	4	3	4	5	5	30
84	Nona etik	4	5	4	5	3	4	4	5	29
85	Delilia mayasari	5	4	4	5	4	3	3	3	28
86	Nona mutia	5	4	5	4	4	4	4	4	30
87	Rita yusnita	5	4	4	4	5	4	4	4	30
88	Nona adeputri	4	4	4	4	5	4	4	4	29
89	Nona Tri	4	4	5	4	3	5	4	4	29
90	Tuan hendri	4	4	4	3	3	4	5	5	27
91	Nona windi	5	4	4	5	4	5	5	5	32
92	Nona Siti R	4	5	4	4	3	5	4	5	29

Lanjutan Lampiran XI

Tabel Empathy (*Empathy*)

No	RESPONDEN	B1	B2	B3	B4	B5	Y
1	Tuan Akino	4	4	4	4	4	20
2	Tuan andika	4	4	5	4	4	21
3	Tuan Darmansyah	4	4	5	4	4	21
4	Tuan jamal	4	4	4	4	4	20
5	Tuan Efendi	4	4	4	4	4	20
6	Nona suci	4	4	4	4	4	20
7	Feri Putra	4	4	4	4	4	20
8	Ikhawan	4	4	4	4	4	20
9	Angga saputra	4	4	4	5	5	22
10	Tuan efendi	5	5	5	4	4	23
11	Anto	3	4	4	3	3	17
12	Tuan Habibi	3	4	4	3	3	17
13	Topan cantona	5	4	4	3	3	19
14	Tuan hamir hamzah	4	5	5	5	4	23
15	Fajrul hafiz	4	4	4	4	4	20
16	Irgiobbys	4	4	4	5	5	22
17	Tuan erik	3	4	4	3	3	17
18	Tuan yogi	4	5	3	4	4	20
19	Tuan sanusi	4	4	4	4	4	20
20	Tuan rio	4	5	3	4	4	20
21	Fekri frandeska	3	4	3	4	4	18
22	Tuan ali sadikin	4	4	4	4	4	20
23	Tuan Andi	5	5	5	5	5	25
24	Suhada	5	4	4	4	4	21
25	Tuan joni	4	5	3	4	4	20
26	Tuan abi	4	5	5	5	5	24
27	Tuan ewing	5	4	4	4	4	21
28	Vito	5	4	4	5	4	22
29	Nona anggun	4	5	4	4	5	22
30	Nonan Fitri	4	4	4	5	4	21

31	Nona anza	4	4	4	4	5	21
32	Nona mia	4	5	4	4	5	22
33	Hadivita elvis	4	5	4	4	5	22
34	Nonan Melisa	4	5	4	4	4	21
35	Nyonya anis rita	4	5	4	4	4	21
36	Nyonya yeni	4	5	4	5	5	23
37	Tuan virgo	4	5	4	4	4	21
38	Angga	5	4	4	4	4	21
39	Tuan Arpin	4	4	3	5	5	21
40	Tuan Rahmat	5	5	4	4	4	22
41	Tuan windo	4	4	5	4	5	22
42	M Fadillah	4	4	5	4	4	21
43	Tuan Hasan pane	4	4	4	5	5	22
44	Mighel juliaganda	4	4	5	5	5	23
45	Tuan Rustam	4	4	3	5	5	21
46	Tuan dede k	4	5	5	4	4	22
47	Danil	4	4	4	4	4	20
48	Randi julian	4	4	5	5	5	23
49	Ikhsan	5	5	4	4	4	22
50	Tuan sofian	5	5	3	4	4	21
51	Tuan mulyadi	3	4	4	5	5	21
52	Tuan heri	4	5	5	4	4	22
53	Nyonya zumaini	4	5	4	4	4	21
54	Nyonya zahara	5	5	4	4	5	23
55	Nyonya astri	4	4	4	5	5	22
56	Nona elsi	5	5	4	4	5	23
57	Nona leoni puja	5	5	4	5	5	24
58	Nona Astika	4	4	5	5	5	23
59	Nyonya yanti	5	5	5	4	4	23
60	Nona Derlin	5	5	4	4	5	23
61	Nyonya hemeka	4	5	4	4	4	21
62	Nona dwi	4	4	5	4	5	22
63	Nyonya lilis	4	4	4	4	4	20
64	Nyonya lusi	4	5	4	5	5	23
65	Nona wilanda	5	5	4	4	4	22
66	Nona melianti	4	3	4	4	5	20

67	Tuan herman	4	4	4	5	5	22
68	Nona angelia	5	4	4	5	4	22
69	Nyonya widia	4	4	5	5	5	23
70	Nyonya sriwati	5	5	5	5	4	24
71	Nona Febrika w	5	5	4	4	5	23
72	Nyonya yeni	4	5	5	5	4	23
73	Nona laudibela	5	5	3	4	5	22
74	Nona persisusanti	4	3	4	4	5	20
75	Nyonya Nurlaini	3	3	4	4	4	18
76	Tuan Agung	5	5	3	4	4	21
77	Nona qonisa	4	3	3	3	4	17
78	Tuan engki	5	5	5	4	4	23
79	Koko	4	5	4	4	5	22
80	Nona eka	5	5	5	5	5	25
81	Nona Tesa	4	5	5	5	5	24
82	Rifki	3	4	4	4	5	20
83	M Roki	4	5	4	4	5	22
84	Nona etik	4	4	5	5	4	22
85	Delilia mayasari	4	5	3	4	4	20
86	Nona mutia	4	4	4	4	4	20
87	Rita yusnita	4	5	4	4	4	21
88	Nona adeputri	4	5	4	4	4	21
89	Nona Tri	4	4	5	5	5	23
90	Tuan hendri	5	4	4	4	3	20
91	Nona windi	5	5	5	5	5	25
92	Nona Siti R	4	4	4	5	5	22

Lanjutan Lampiran XI

Tabel Berwujud (*Tangible*)

No	RESPONDEN	C1	C2	C3	C4	C5	C6	Y
1	Tuan Akino	4	4	4	4	4	5	25
2	Tuan andika	4	4	4	4	4	4	24
3	Tuan Darmansyah	5	5	4	5	4	4	27
4	Tuan jamal	4	4	4	5	4	4	25
5	Tuan Efendi	4	4	4	4	4	4	24
6	Nona suci	4	4	4	4	4	4	24
7	Feri Putra	4	4	4	5	4	4	25
8	Ikhawan	4	4	4	5	4	4	25
9	Angga saputra	4	4	4	4	4	4	24
10	Tuan efendi	4	4	4	4	4	4	24
11	Anto	4	4	4	4	4	4	24
12	Tuan Habibi	4	4	4	4	4	4	24
13	Topan cantona	4	4	4	4	4	4	24
14	Tuan hamir hamzah	4	4	4	4	5	5	26
15	Fajrul hafiz	5	5	5	5	4	4	28
16	Irgiobbys	4	3	4	4	3	3	21
17	Tuan erik	4	3	4	4	3	3	21
18	Tuan yogi	4	5	4	4	3	3	23
19	Tuan sanusi	4	4	5	5	5	4	27
20	Tuan rio	5	4	4	4	4	4	25
21	Fekri frandeska	4	4	4	4	5	5	26
22	Tuan ali sadikin	4	3	4	4	3	3	21
23	Tuan Andi	4	4	5	3	4	4	24
24	Suhada	4	4	4	4	4	4	24
25	Tuan joni	4	4	5	3	4	4	24
26	Tuan abi	4	3	4	3	4	4	22
27	Tuan ewing	4	4	4	4	4	4	24
28	Vito	4	5	5	5	5	5	29
29	Nona anggun	4	5	4	4	4	4	25
30	Nonan Fitri	4	4	5	3	4	4	24

31	Nona anza	4	5	4	4	3	3	23
32	Nona mia	4	4	5	5	5	5	28
33	Hadivita elvis	4	4	4	4	5	5	26
34	Nonan Melisa	4	4	4	4	4	4	24
35	Nyonya anis rita	4	4	4	4	4	4	24
36	Nyonya yeni	4	4	4	5	4	4	25
37	Tuan virgo	4	4	4	4	4	4	24
38	Angga	3	3	4	5	5	5	25
39	Tuan Arpin	4	4	4	5	4	4	25
40	Tuan Rahmat	4	4	4	4	4	5	25
41	Tuan windo	4	4	4	3	4	4	23
42	M Fadillah	5	4	4	4	4	4	25
43	Tuan Hasan pane	4	4	4	5	4	4	25
44	Mighel juliaganda	4	5	4	4	4	4	25
45	Tuan Rustam	4	4	3	4	4	5	24
46	Tuan dede k	4	5	4	4	4	4	25
47	Danil	5	5	5	4	4	4	27
48	Randi julian	5	5	5	4	5	5	29
49	Ikhsan	5	5	5	3	3	4	25
50	Tuan sofian	3	4	4	4	5	4	24
51	Tuan mulyadi	3	3	4	4	5	5	24
52	Tuan heri	5	5	5	3	4	4	26
53	Nyonya zumaini	4	3	4	4	3	3	21
54	Nyonya zahara	4	4	4	5	4	4	25
55	Nyonya astri	4	4	4	4	4	4	24
56	Nona elsi	4	4	4	4	4	4	24
57	Nona leoni puja	5	5	4	5	4	4	27
58	Nona Astika	4	3	4	3	4	4	22
59	Nyonya yanti	4	4	4	4	4	4	24
60	Nona Derlin	4	4	4	4	5	4	25
61	Nyonya hemeka	4	3	4	4	3	3	21
62	Nona dwi	4	4	4	4	4	4	24
63	Nyonya lilis	4	3	4	4	3	3	21
64	Nyonya lusi	5	5	5	4	5	5	29
65	Nona wilanda	4	4	4	4	4	4	24
66	Nona melianti	4	4	4	5	3	5	25

67	Tuan herman	5	5	4	4	5	5	28
68	Nona angelia	4	4	4	4	4	4	24
69	Nyonya widia	5	5	5	4	4	5	28
70	Nyonya sriwati	5	5	4	4	4	5	27
71	Nona Febrika w	5	5	5	4	5	5	29
72	Nyonya yeni	5	5	5	4	5	5	29
73	Nona laudibela	5	5	5	4	4	5	28
74	Nona persisusanti	4	4	5	5	4	5	27
75	Nyonya Nurlaini	3	4	4	3	5	5	24
76	Tuan Agung	5	4	4	4	3	5	25
77	Nona qonisa	4	4	3	4	4	5	24
78	Tuan engki	5	5	5	3	4	4	26
79	koko	4	4	5	5	4	4	26
80	Nona eka	5	4	4	5	4	3	25
81	Nona Tesa	4	4	3	4	4	5	24
82	Rifki	5	5	5	5	5	4	29
83	M Roki	5	5	5	5	4	5	29
84	Nona etik	4	4	5	3	4	4	24
85	Delilia mayasari	4	3	3	4	5	5	24
86	Nona mutia	4	4	4	4	5	5	26
87	Rita yusnita	4	4	4	4	5	5	26
88	Nona adeputri	4	4	4	4	4	4	24
89	Nona Tri	4	4	4	3	4	5	24
90	Tuan hendri	4	5	5	3	4	4	25
91	Nona windi	4	4	4	5	4	4	25
92	Nona Siti R	4	4	5	3	4	4	24

*Lanjutan Lampiran XI***Tabel Ketanggapan (*Responsivennes*)**

No	RESPONDEN	D1	D2	D3	D4	Y
1	Tuan Akino	4	4	4	4	16
2	Tuan andika	5	5	5	5	20
3	Tuan Darmansyah	5	5	5	5	20
4	Tuan jamal	5	5	5	5	20
5	Tuan Efendi	5	5	5	5	20
6	Nona suci	5	5	5	5	20
7	Feri Putra	5	5	5	5	20
8	Ikhawan	5	5	5	5	20
9	Angga saputra	5	4	4	4	17
10	Tuan efendi	5	4	5	5	19
11	Anto	4	4	4	4	16
12	Tuan Habibi	5	5	4	5	19
13	Topan cantona	4	4	4	4	16
14	Tuan hamir hamzah	4	4	4	4	16
15	Fajrul hafiz	5	4	4	4	17
16	Irgiobbys	5	4	4	4	17
17	Tuan erik	5	4	4	4	17
18	Tuan yogi	4	4	4	5	17
19	Tuan sanusi	4	4	5	5	18
20	Tuan rio	5	4	5	4	18
21	Fekri frandeska	5	4	5	4	18
22	Tuan ali sadikin	4	4	4	4	16
23	Tuan Andi	4	5	5	4	18
24	Suhada	5	4	4	5	18
25	Tuan joni	4	5	5	5	19
26	Tuan abi	4	5	5	4	18
27	Tuan ewing	5	4	4	5	18
28	Vito	4	5	5	5	19
29	Nona anggun	4	5	4	4	17
30	Nonan Fitri	5	4	4	5	18

31	Nona anza	4	4	4	5	17
32	Nona mia	4	4	5	5	18
33	Hadivita elvis	5	4	4	4	17
34	Nonan Melisa	4	5	4	4	17
35	Nyonya anis rita	4	4	4	5	17
36	Nyonya yeni	5	5	5	5	20
37	Tuan virgo	4	5	5	5	19
38	Angga	4	5	4	4	17
39	Tuan Arpin	4	5	4	3	16
40	Tuan Rahmat	4	4	4	4	16
41	Tuan windo	4	5	4	4	17
42	M Fadillah	5	4	5	4	18
43	Tuan Hasan pane	3	4	4	4	15
44	Mighel juliaganda	5	5	5	4	19
45	Tuan Rustam	4	4	4	4	16
46	Tuan dede k	5	5	4	4	18
47	Danil	5	5	5	4	19
48	Randi julian	5	5	5	5	20
49	Ikhsan	3	4	4	5	16
50	Tuan sofian	5	5	5	5	20
51	Tuan mulyadi	4	4	4	5	17
52	Tuan heri	5	5	4	4	18
53	Nyonya zumaini	5	4	4	4	17
54	Nyonya zahara	5	5	5	5	20
55	Nyonya astri	5	5	5	5	20
56	Nona elsi	5	5	5	5	20
57	Nona leoni puja	5	5	5	5	20
58	Nona Astika	4	5	5	4	18
59	Nyonya yanti	5	5	5	5	20
60	Nona Derlin	5	5	4	4	18
61	Nyonya hemeka	5	4	4	4	17
62	Nona dwi	5	4	4	5	18
63	Nyonya lilis	4	4	4	4	16
64	Nyonya lusi	5	5	5	4	19
65	Nona wilanda	5	4	4	5	18
66	Nona melianti	4	5	3	3	15

67	Tuan herman	5	5	4	5	19
68	Nona angelia	5	5	5	5	20
69	Nyonya widia	3	3	4	5	15
70	Nyonya sriwati	4	4	4	5	17
71	Nona Febrika w	4	5	4	5	18
72	Nyonya yeni	4	3	4	3	14
73	Nona laudibela	5	4	3	5	17
74	Nona persisusanti	3	3	4	5	15
75	Nyonya Nurlaini	4	3	4	5	16
76	Tuan Agung	5	5	5	4	19
77	Nona qonisa	3	3	3	4	13
78	Tuan engki	5	4	5	4	18
79	koko	5	5	4	3	17
80	Nona eka	5	5	4	5	19
81	Nona Tesa	5	5	4	3	17
82	Rifki	4	4	5	5	18
83	M Roki	4	4	3	4	15
84	Nona etik	4	5	5	5	19
85	Delilia mayasari	4	4	4	3	15
86	Nona mutia	5	4	5	4	18
87	Rita yusnita	4	4	4	4	16
88	Nona adeputri	5	5	4	5	19
89	Nona Tri	5	5	5	4	19
90	Tuan hendri	5	5	5	4	19
91	Nona windi	5	5	5	5	20
92	Nona Siti R	4	5	5	4	18

Lanjutan Lampiran XI

Tabel Keyakinan (*Convindence*)

No	RESPONDEN	E1	E2	E3	E4	Y
1	Tuan Akino	4	4	4	4	16
2	Tuan andika	5	5	5	5	20
3	Tuan Darmansyah	5	5	5	5	20
4	Tuan jamal	4	5	5	5	19
5	Tuan Efendi	5	5	5	5	20
6	Nona suci	4	4	4	4	16
7	Feri Putra	5	5	5	5	20
8	Ikhawan	5	5	5	5	20
9	Angga saputra	4	5	5	5	19
10	Tuan efendi	5	5	5	5	20
11	Anto	4	4	4	5	17
12	Tuan Habibi	4	5	5	5	19
13	Topan cantona	5	5	5	5	20
14	Tuan hamir hamzah	5	5	5	5	20
15	Fajrul hafiz	5	5	5	5	20
16	Irgiobbys	4	5	4	4	17
17	Tuan erik	4	4	4	4	16
18	Tuan yogi	5	5	5	5	20
19	Tuan sanusi	4	5	5	5	19
20	Tuan rio	4	5	5	5	19
21	Fekri frandeska	4	5	5	5	19
22	Tuan ali sadikin	4	5	5	5	19
23	Tuan Andi	4	4	4	5	17
24	Suhada	4	4	4	4	16
25	Tuan joni	4	5	4	5	18
26	Tuan abi	3	4	4	5	16
27	Tuan ewing	4	5	5	5	19
28	Vito	4	5	4	4	17
29	Nona anggun	4	5	5	5	19
30	Nonan Fitri	4	5	4	5	18

31	Nona anza	5	5	5	5	20
32	Nona mia	4	5	5	5	19
33	Hadivita elvis	5	5	5	5	20
34	Nonan Melisa	5	5	5	5	20
35	Nyonya anis rita	5	5	5	5	20
36	Nyonya yeni	4	5	5	5	19
37	Tuan virgo	4	5	5	5	19
38	Angga	4	4	4	5	17
39	Tuan Arpin	5	5	5	5	20
40	Tuan Rahmat	4	4	4	4	16
41	Tuan windo	4	5	5	5	19
42	M Fadillah	4	5	5	5	19
43	Tuan Hasan pane	4	5	4	5	18
44	Mighel juliaganda	4	4	5	5	18
45	Tuan Rustam	5	5	5	5	20
46	Tuan dede k	4	5	5	5	19
47	Danil	3	4	4	4	15
48	Randi julian	4	4	4	4	16
49	Ikhsan	4	4	4	5	17
50	Tuan sofian	3	4	4	5	16
51	Tuan mulyadi	4	4	4	5	17
52	Tuan heri	5	5	4	4	18
53	Nyonya zumaini	4	4	4	4	16
54	Nyonya zahara	5	5	5	5	20
55	Nyonya astri	5	5	4	5	19
56	Nona elsi	5	5	5	5	20
57	Nona leoni puja	5	5	5	5	20
58	Nona Astika	3	4	4	5	16
59	Nyonya yanti	5	5	5	5	20
60	Nona Derlin	4	5	5	5	19
61	Nyonya hemeka	4	5	4	4	17
62	Nona dwi	4	4	4	4	16
63	Nyonya lilis	4	5	5	5	19
64	Nyonya lusi	4	4	4	5	17
65	Nona wilanda	4	5	5	5	19
66	Nona melianti	4	4	4	5	17

67	Tuan herman	4	4	4	4	16
68	Nona angelia	5	4	4	4	17
69	Nyonya widia	5	5	5	4	19
70	Nyonya sriwati	5	5	5	5	20
71	Nona Febrika w	5	4	5	4	18
72	Nyonya yeni	4	4	5	4	17
73	Nona laudibela	3	4	4	5	16
74	Nona persisusanti	4	4	5	4	17
75	Nyonya Nurlaini	3	3	4	5	15
76	Tuan Agung	4	4	5	4	17
77	Nona qonisa	4	4	4	5	17
78	Tuan engki	4	4	4	4	16
79	Koko	3	4	4	5	16
80	Nona eka	4	4	4	4	16
81	Nona Tesa	4	4	3	5	16
82	Rifki	4	5	4	5	18
83	M Roki	5	5	4	3	17
84	Nona etik	4	5	4	5	18
85	Delilia mayasari	4	4	4	4	16
86	Nona mutia	5	4	4	4	17
87	Rita yusnita	5	5	5	5	20
88	Nona adeputri	4	5	5	5	19
89	Nona Tri	4	4	4	5	17
90	Tuan hendri	3	4	3	5	15
91	Nona windi	5	5	5	5	20
92	Nona Siti R	4	4	4	5	17

Lampiran XII Pengambilan data

