

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Jadwal Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Observasi								
2	Pengajuan Judul								
3	Penyusunan Proposal								
4	Bimbingan LTA								
5	Pengajuan Izin Penelitian								
6	Pengambilan Data								
7	Seminar Proposal LTA								
8	Pengolahan dan Analisis Data								
9	Ujian LTA								

Lampiran 2. Lembar Kuesioner

**DATA DIRI PENGISI KUESIONER**

*\*mohon beri tanda silang (X) pada jawaban yang Anda pilih.*

Jenis Kelamin	=	Laki-laki	<input type="checkbox"/>	Perempuan	<input type="checkbox"/>
Umur	=	18 – 24 tahun	<input type="checkbox"/>		
		25 – 44 tahun	<input type="checkbox"/>		
		45 – 65 tahun	<input type="checkbox"/>		
Pendidikan Terakhir	=	SMP	<input type="checkbox"/>	Akademi / Diploma	<input type="checkbox"/>
		SMA	<input type="checkbox"/>	Sarjana	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	=	Buruh	<input type="checkbox"/>		
		Wiraswasta	<input type="checkbox"/>		
		Petani	<input type="checkbox"/>		
		Pegawai Negri	<input type="checkbox"/>		
		Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/>		
		Pelajar / Mahasiswa	<input type="checkbox"/>		

## PERNYATAAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Judul : Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Ibnu Sina Gresik.

Responden :

Bahwa saya diminta untuk berperan serta dalam penelitian ini sebagai responden dengan mengisi kuesioner yang disediakan oleh peneliti.

Sebelumnya saya telah diberi penjelasan tentang tujuan penelitian ini, dan saya telah mengerti bahwa peneliti akan merahasiakan identitas, data, ataupun informasi yang saya berikan. Apabila ada pernyataan yang diajukan menimbulkan ketidaknyamanan bagi saya, peneliti akan menghentikan pendataan ini dan saya berhak mengundurkan diri.

Demikian persetujuan ini saya buat secara sadar dan sukarela tanpa ada unsur paksaan dari siapapun, saya menyatakan :

**BERSEDIA**

Menjadi responden dalam penelitian ini.

Gresik, Juni 2020

Responden

*\*mohon beri tanda silang (X) pada jawaban yang Anda pilih.*

- Ketengan : ( TP ) Tidak Puas  
 ( KP ) Kurang Puas  
 ( CP ) Cukup Puas  
 ( P ) Puas  
 ( SP ) Sangat Puas

<b>Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan</b>	<b>Keterangan</b>				
	<b>TP</b>	<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
<b><i>Tangible ( Wujud Nyata )</i></b>					
1. Pegawai berpenampilan rapi saat memberikan obat.					
2. Apotek menyediakan ruang tunggu yang nyaman.					
3. Apotek menyediakan tempat parkir yang memadai.					
4. Etiket obat mudah dimengerti.					
5. Konsumen tidak pernah menerima obat yang telah kadaluarsa.					
6. Penataan obat yang rapi.					
<b><i>Reliability ( Kehandalan )</i></b>	<b>TP</b>	<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
1. Pegawai memberi keterangan tentang khasiat obat yang akan diberikan.					
2. Pegawai memberikan informasi tentang nama obat.					
3. Pegawai memberikan informasi tentang makanan / minuman yang dihindari selama konsumsi obat.					
4. Pegawai menjelaskan tentang efek samping obat.					
5. Pegawai memberi keterangan tentang cara pemakaian obat					
6. Pegawai memberi keterangan tentang cara penyimpanan obat yang benar.					

7. Pegawai memberikan informasi aktivitas yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat.					
<b>Responsiveness ( Ketanggapan)</b>	<b>TP</b>	<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
1. Pegawai memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham.					
2. Pegawai menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien.					
3. Konsumen mendapatkan obat dalam waktu kurang dari 10 menit.					
<b>Assurance ( Jaminan )</b>	<b>TP</b>	<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
1. Pegawai memberikan informasi obat secara akurat.					
2. Pegawai mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja.					
3. Pegawai tidak ragu – ragu dalam memberikan informasi obat					
<b>Emphaty ( Empati )</b>	<b>TP</b>	<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
1. Pegawai menanyakan obat sebelumnya yang telah dikonsumsi.					
2. Pegawai memberikan informasi obat tanpa pasien harus meminta.					
3. Pegawai memberikan pelayanan kepada konsumen tanpa memandang status social.					
4. Pegawai bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat.					
5. Pegawai menanyakan keluhan – keluhan penyakit pasien.					
6. Pegawai memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh konsumen.					

Sumber : Wibowo, 2018.

### Lampiran 3. Data Demografi Responden

#### DATA PENGISI KUISIONER

RESPONDEN	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN
1	PEREMPUAN	25 - 44	SARJANA	PEGAWAI SWASTA
2	PEREMPUAN	18 - 24	SARJANA	WIRASWASTA
3	PEREMPUAN	25 - 44	SMA	PEGAWAI SWASTA
4	PEREMPUAN	18 - 24	SMA	PEGAWAI SWASTA
5	LAKI - LAKI	25 - 44	SARJANA	PEGAWAI SWASTA
6	LAKI - LAKI	18 - 24	SARJANA	PEGAWAI SWASTA
7	LAKI - LAKI	25 - 44	SARJANA	PEGAWAI SWASTA
8	LAKI - LAKI	25 - 44	SMA	PEGAWAI SWASTA
9	LAKI - LAKI	18 - 24	SARJANA	PEGAWAI NEGERI
10	PEREMPUAN	45 - 65	AKADEMI / DIPLOMA	PEGAWAI NEGERI
11	PEREMPUAN	18 - 24	SMA	PEGAWAI NEGERI
12	LAKI - LAKI	45 - 65	SARJANA	PEGAWAI SWASTA
13	PEREMPUAN	18 - 24	SMA	WIRASWASTA
14	PEREMPUAN	18 - 24	SMA	PEGAWAI SWASTA
15	PEREMPUAN	25 - 44	SARJANA	PEGAWAI SWASTA
16	LAKI - LAKI	18 - 24	SMA	WIRASWASTA
17	PEREMPUAN	45 - 65	SMP	BURUH
18	LAKI - LAKI	18 - 24	SARJANA	PELAJAR / MAHASISWA
19	LAKI - LAKI	18 - 24	SMA	PEGAWAI SWASTA
20	LAKI - LAKI	25 - 44	SARJANA	PEGAWAI NEGERI
21	LAKI - LAKI	25 - 44	SARJANA	PEGAWAI NEGERI
22	PEREMPUAN	25 - 44	AKADEMI / DIPLOMA	PEGAWAI SWASTA
23	PEREMPUAN	25 - 44	SARJANA	PEGAWAI SWASTA
24	PEREMPUAN	18 - 24	AKADEMI / DIPLOMA	PELAJAR / MAHASISWA
25	PEREMPUAN	25 - 44	SARJANA	PEGAWAI SWASTA
26	PEREMPUAN	18 - 24	SMA	WIRASWASTA
27	PEREMPUAN	25 - 44	SMA	WIRASWASTA
28	PEREMPUAN	18 - 24	SARJANA	PELAJAR / MAHASISWA
29	LAKI - LAKI	45 - 65	SMA	PEGAWAI SWASTA
30	LAKI - LAKI	25 - 44	SMA	PEGAWAI SWASTA
31	PEREMPUAN	18 - 24	SARJANA	WIRASWASTA
32	PEREMPUAN	18 - 24	SMA	BURUH
33	LAKI - LAKI	45 - 65	SMA	PEGAWAI SWASTA
34	PEREMPUAN	18 - 24	SMA	PELAJAR / MAHASISWA
35	LAKI - LAKI	25 - 44	SARJANA	WIRASWASTA
36	PEREMPUAN	45 - 65	SARJANA	PEGAWAI NEGERI
37	LAKI - LAKI	25 - 44	SMP	BURUH
38	PEREMPUAN	45 - 65	SMP	BURUH
39	LAKI - LAKI	45 - 65	SMA	BURUH
40	PEREMPUAN	25 - 44	SARJANA	PEGAWAI NEGERI
41	PEREMPUAN	25 - 44	AKADEMI / DIPLOMA	PELAJAR / MAHASISWA
42	PEREMPUAN	25 - 44	SMA	WIRASWASTA
43	LAKI - LAKI	45 - 65	SARJANA	PEGAWAI NEGERI
44	LAKI - LAKI	25 - 44	AKADEMI / DIPLOMA	WIRASWASTA
45	PEREMPUAN	18 - 24	SMA	PELAJAR / MAHASISWA
46	LAKI - LAKI	45 - 65	SARJANA	PEGAWAI SWASTA
47	LAKI - LAKI	25 - 44	AKADEMI / DIPLOMA	PELAJAR / MAHASISWA
48	LAKI - LAKI	45 - 65	SARJANA	PEGAWAI NEGERI
49	PEREMPUAN	25 - 44	SMP	WIRASWASTA
50	LAKI - LAKI	18 - 24	SMA	PELAJAR / MAHASISWA

## REKAP KUISIONER

JENIS KELAMIN	$\Sigma$	%
LAKI - LAKI	23	46%
PEREMPUAN	27	54%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

UMUR	$\Sigma$	%
18 - 24	18	36%
25 - 44	21	42%
45 - 65	11	22%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

PENDIDIKAN TERAKHIR	$\Sigma$	%
SMP	4	8%
SMA	19	38%
AKADEMI / DIPLOMA	6	12%
SARJANA	21	42%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

PEKERJAAN	$\Sigma$	%
BURUH	5	10%
WIRASWASTA	10	20%
PETANI	0	0%
PEGAWAI NEGERI	9	18%
PEGAWAI SWASTA	18	36%
PELAJAR / MAHASISWA	8	16%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Lampiran 4. Laporan Hasil Kuesioner

HASIL KUESIONER

PERTANYAAN RESPONDEN	HASIL KUESIONER																									Σ	Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	109	Sangat Puas
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Sangat Puas
3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	Puas
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	121	Sangat Puas
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	110	Sangat Puas
6	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	114	Sangat Puas
7	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	109	Sangat Puas
8	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	110	Sangat Puas
9	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	Puas
10	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	92	Puas
11	4	3	3	5	2	4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	106	Sangat Puas
12	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	113	Sangat Puas
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	89	Puas
14	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	116	Sangat Puas
15	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	100	Puas
16	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	68	Cukup Puas
17	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	Cukup Puas
18	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	96	Puas
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	95	Puas
20	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Cukup Puas



41	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	106	Sangat Puas
42	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	96	Puas	
43	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	116	Sangat Puas	
44	3	3	4	3	3	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	97	Puas		
45	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	89	Puas		
46	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	92	Puas		
47	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	89	Puas		
48	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	84	Puas		
49	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	117	Sangat Puas		
50	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	101	Sangat Puas		
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.1</b>	<b>3.8</b>	<b>3.7</b>	<b>4.1</b>	<b>4.1</b>	<b>4.0</b>	<b>4.2</b>	<b>4.1</b>	<b>3.8</b>	<b>3.8</b>	<b>4.1</b>	<b>4.0</b>	<b>3.8</b>	<b>4.0</b>	<b>4.1</b>	<b>3.8</b>	<b>4.1</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>3.8</b>	<b>4.1</b>	<b>4.2</b>	<b>4.2</b>	<b>4.0</b>	<b>4.1</b>	<b>99.92</b>	<b>Puas</b>		
<b>Keterangan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>P</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>SP</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>				

#### REKAP KUISIONER

#### KETERANGAN :

	=	Pertanyaan <i>Tangible</i> (Wujud Nyata)
	=	Pertanyaan <i>Reliability</i> (Kehandalan)
	=	Pertanyaan <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)
	=	Pertanyaan <i>Assurance</i> (Jaminan)
	=	Pertanyaan <i>Emphaty</i> (Empati)
1	=	Tidak Puas
2	=	Kurang Puas
3	=	Cukup Puas
4	=	Puas
5	=	Sangat Puas

PRESEPSI (RESPONDEN)	JUMLAH RESPONDEN	PRESENTASE
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Cukup Puas	4	8%
Puas	23	46%
Sangat Puas	23	46%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

PRESEPSI (PERTANYAAN)	JUMLAH PERTANYAAN	PRESENTASE
Tidak Puas (TP)	0	0%
Kurang Puas (KP)	0	0%
Cukup Puas (CP)	0	0%
Puas (P)	12	48%
Sangat Puas (SP)	13	52%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Lampiran 5. Hasil Kuesioner Faktor *Tangible*

PERTANYAAN RESPONDEN	PERTANYAAN						Rata - Rata	Keterangan
	1	2	3	4	5	6		
1	5	5	3	5	5	4	4.5	Sangat Puas
2	5	5	5	5	5	5	5.0	Sangat Puas
3	4	3	2	4	4	4	3.5	Puas
4	5	5	5	5	5	5	5.0	Sangat Puas
5	5	5	5	4	4	4	4.5	Sangat Puas
6	5	4	4	4	5	4	4.3	Sangat Puas
7	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
8	5	4	4	5	4	5	4.5	Sangat Puas
9	4	3	4	5	5	4	4.2	Sangat Puas
10	4	4	4	4	4	3	3.8	Puas
11	4	3	3	5	2	4	3.5	Puas
12	4	4	4	4	5	4	4.2	Sangat Puas
13	4	4	4	4	4	3	3.8	Puas
14	5	4	4	5	5	4	4.5	Sangat Puas
15	5	5	4	4	4	3	4.2	Sangat Puas
16	3	2	1	3	3	3	2.5	Cukup Puas
17	3	2	1	3	3	3	2.5	Cukup Puas
18	5	4	2	4	4	4	3.8	Puas
19	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
20	4	2	3	3	3	3	3.0	Cukup Puas
21	5	4	4	4	4	4	4.2	Sangat Puas
22	4	4	5	5	3	3	4.0	Puas
23	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
24	3	2	1	3	3	3	2.5	Cukup Puas
25	3	3	4	4	3	4	3.5	Puas
26	5	5	5	5	5	5	5.0	Sangat Puas
27	4	5	4	5	4	5	4.5	Sangat Puas
28	4	5	4	5	4	5	4.5	Sangat Puas
29	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
30	4	3	4	3	5	3	3.7	Puas
31	4	3	5	3	3	3	3.5	Puas
32	4	3	3	3	4	4	3.5	Puas
33	5	5	5	5	5	5	5.0	Sangat Puas
34	5	5	5	5	5	5	5.0	Sangat Puas
35	3	3	3	4	5	5	3.8	Puas
36	4	3	3	4	4	3	3.5	Puas
37	4	4	5	5	5	5	4.7	Sangat Puas
38	4	4	4	4	3	3	3.7	Puas
39	3	3	4	4	4	3	3.5	Puas
40	5	5	4	4	4	3	4.2	Sangat Puas
41	4	4	4	4	5	5	4.3	Sangat Puas
42	4	4	3	4	5	5	4.2	Sangat Puas
43	5	5	5	5	5	5	5.0	Sangat Puas
44	3	3	4	3	3	5	3.5	Puas
45	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
46	3	3	3	3	3	3	3.0	Cukup Puas
47	4	3	3	3	4	4	3.5	Puas
48	3	3	2	3	3	3	2.8	Cukup Puas
49	5	5	3	4	5	5	4.5	Sangat Puas
50	4	4	4	3	5	4	4.0	Puas
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.1</b>	<b>3.8</b>	<b>3.7</b>	<b>4.1</b>	<b>4.1</b>	<b>4.0</b>		
<b>Keterangan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>		

Lampiran 6. Hasil Kuesioner Faktor *Reliability*

PERTANYAAN RESPONDEN	PERTANYAAN							Rata - Rata	Keterangan
	7	8	9	10	11	12	13		
1	5	5	4	3	5	4	4	4.3	Sangat Puas
2	5	5	5	5	5	5	5	5.0	Sangat Puas
3	5	4	4	4	4	4	4	4.1	Sangat Puas
4	5	5	5	5	5	4	5	4.9	Sangat Puas
5	5	4	4	4	4	4	4	4.1	Sangat Puas
6	5	5	4	4	5	4	4	4.4	Sangat Puas
7	5	5	4	4	4	4	4	4.3	Sangat Puas
8	4	5	3	5	5	5	4	4.4	Sangat Puas
9	4	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
10	3	3	4	4	3	4	4	3.6	Puas
11	5	5	5	4	4	5	2	4.3	Sangat Puas
12	5	5	5	5	5	5	5	5.0	Sangat Puas
13	3	3	3	4	4	2	3	3.1	Puas
14	5	5	4	4	5	4	4	4.4	Sangat Puas
15	4	4	4	3	4	4	4	3.9	Puas
16	3	3	2	2	3	3	2	2.6	Cukup Puas
17	3	3	2	2	3	3	2	2.6	Cukup Puas
18	4	4	4	2	4	4	4	3.7	Puas
19	5	4	4	4	4	4	4	4.1	Sangat Puas
20	3	3	2	2	3	3	2	2.6	Cukup Puas
21	5	5	4	4	4	4	4	4.3	Sangat Puas
22	4	5	2	2	3	3	2	3.0	Cukup Puas
23	4	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
24	3	3	2	1	3	2	3	2.4	Cukup Puas
25	4	4	4	3	4	4	4	3.9	Puas
26	5	5	5	5	4	5	5	4.9	Sangat Puas
27	4	4	4	5	5	5	4	4.4	Sangat Puas
28	5	4	4	4	5	4	5	4.4	Sangat Puas
29	4	4	3	3	4	3	3	3.4	Puas
30	4	3	5	3	3	3	3	3.4	Puas
31	3	3	3	3	4	4	4	3.4	Puas
32	4	3	4	3	4	4	4	3.7	Puas
33	5	5	4	5	5	5	5	4.9	Sangat Puas
34	5	5	5	4	5	5	5	4.9	Sangat Puas
35	5	3	3	3	5	4	3	3.7	Puas
36	4	3	3	4	3	5	5	3.9	Puas
37	5	5	5	5	4	4	4	4.6	Sangat Puas
38	4	4	4	4	3	3	3	3.6	Puas
39	4	3	4	4	3	3	3	3.4	Puas
40	4	4	5	5	4	4	4	4.3	Sangat Puas
41	4	5	4	5	4	4	4	4.3	Sangat Puas
42	4	3	3	3	4	4	3	3.4	Puas
43	4	4	4	5	5	5	5	4.6	Sangat Puas
44	3	5	5	4	5	5	3	4.3	Sangat Puas
45	3	3	3	3	4	4	4	3.4	Puas
46	4	3	4	4	4	4	5	4.0	Puas
47	4	4	4	4	3	3	3	3.6	Puas
48	4	4	3	4	4	3	4	3.7	Puas
49	5	5	5	5	5	5	4	4.9	Sangat Puas
50	4	5	4	5	5	4	4	4.4	Sangat Puas
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.2</b>	<b>4.1</b>	<b>3.8</b>	<b>3.8</b>	<b>4.1</b>	<b>4.0</b>	<b>3.8</b>	<b>4.0</b>	<b>Puas</b>
<b>Keterangan</b>	<b>SP</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>P</b>		

Lampiran 7. Hasil Kuesioner Faktor *Responsiveness*

PERTANYAAN RESPONDEN	PERTANYAAN			Rata - Rata	Keterangan
	14	15	16		
1	3	4	3	3.3	Puas
2	5	5	5	5.0	Sangat Puas
3	4	4	3	3.7	Puas
4	5	5	3	4.3	Sangat Puas
5	4	5	4	4.3	Sangat Puas
6	4	5	5	4.7	Sangat Puas
7	4	4	4	4.0	Puas
8	4	5	3	4.0	Puas
9	4	4	3	3.7	Puas
10	4	3	3	3.3	Puas
11	5	5	4	4.7	Sangat Puas
12	5	4	4	4.3	Sangat Puas
13	3	3	3	3.0	Cukup Puas
14	5	5	4	4.7	Sangat Puas
15	4	4	3	3.7	Puas
16	3	3	3	3.0	Cukup Puas
17	3	3	2	2.7	Cukup Puas
18	4	4	4	4.0	Puas
19	3	4	3	3.3	Puas
20	3	3	2	2.7	Cukup Puas
21	4	5	4	4.3	Sangat Puas
22	5	4	3	4.0	Puas
23	4	4	4	4.0	Puas
24	3	3	3	3.0	Cukup Puas
25	4	3	3	3.3	Puas
26	5	4	5	4.7	Sangat Puas
27	5	4	4	4.3	Sangat Puas
28	4	4	5	4.3	Sangat Puas
29	4	4	3	3.7	Puas
30	4	4	3	3.7	Puas
31	4	4	4	4.0	Puas
32	4	4	4	4.0	Puas
33	4	5	4	4.3	Sangat Puas
34	5	5	4	4.7	Sangat Puas
35	3	5	5	4.3	Sangat Puas
36	5	5	5	5.0	Sangat Puas
37	3	3	4	3.3	Puas
38	4	4	4	4.0	Puas
39	4	4	4	4.0	Puas
40	5	5	4	4.7	Sangat Puas
41	5	5	5	5.0	Sangat Puas
42	3	5	4	4.0	Puas
43	4	4	5	4.3	Sangat Puas
44	3	3	5	3.7	Puas
45	3	3	3	3.0	Cukup Puas
46	5	5	5	5.0	Sangat Puas
47	4	4	3	3.7	Puas
48	4	3	4	3.7	Puas
49	4	5	5	4.7	Sangat Puas
50	3	3	5	3.7	Puas
Rata-Rata	4.0	4.1	3.8	4.0	Puas
Keterangan	P	SP	P		

Lampiran 8. Hasil Kuesioner Faktor Assurance

PERTANYAAN RESPONDEN				Rata - Rata	Keterangan
	17	18	19		
1	5	4	4	4.3	Sangat Puas
2	5	5	5	5.0	Sangat Puas
3	4	4	4	4.0	Puas
4	5	5	5	5.0	Sangat Puas
5	4	5	4	4.3	Sangat Puas
6	5	5	5	5.0	Sangat Puas
7	5	5	5	5.0	Sangat Puas
8	4	5	5	4.7	Sangat Puas
9	4	4	4	4.0	Puas
10	4	4	4	4.0	Puas
11	4	4	5	4.3	Sangat Puas
12	4	4	5	4.3	Sangat Puas
13	4	4	4	4.0	Puas
14	5	5	5	5.0	Sangat Puas
15	4	4	3	3.7	Puas
16	3	3	3	3.0	Cukup Puas
17	3	3	3	3.0	Cukup Puas
18	4	4	4	4.0	Puas
19	4	3	3	3.3	Puas
20	3	3	3	3.0	Cukup Puas
21	4	4	4	4.0	Puas
22	4	5	3	4.0	Puas
23	4	4	4	4.0	Puas
24	3	3	3	3.0	Cukup Puas
25	4	4	4	4.0	Puas
26	5	5	4	4.7	Sangat Puas
27	4	4	5	4.3	Sangat Puas
28	4	4	5	4.3	Sangat Puas
29	4	4	4	4.0	Puas
30	4	3	4	3.7	Puas
31	3	3	4	3.3	Puas
32	3	3	3	3.0	Cukup Puas
33	5	5	5	5.0	Sangat Puas
34	4	4	4	4.0	Puas
35	5	5	5	5.0	Sangat Puas
36	5	4	3	4.0	Puas
37	4	4	4	4.0	Puas
38	3	4	4	3.7	Puas
39	4	4	3	3.7	Puas
40	3	3	3	3.0	Cukup Puas
41	5	5	5	5.0	Sangat Puas
42	4	3	3	3.3	Puas
43	5	5	5	5.0	Sangat Puas
44	5	4	3	4.0	Puas
45	4	4	4	4.0	Puas
46	4	3	4	3.7	Puas
47	3	3	3	3.0	Cukup Puas
48	4	4	4	4.0	Puas
49	5	5	4	4.7	Sangat Puas
50	5	3	3	3.7	Puas
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.1</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>		<b>Sangat Puas</b>
<b>Keterangan</b>	<b>SP</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>		

Lampiran 9. Hasil Kuesioner Faktor *Empathy*

PERTANYAAN RESPONDEN	PERTANYAAN						Rata - Rata	Keterangan
	20	21	22	23	24	25		
1	5	4	5	5	5	5	4.8	Sangat Puas
2	5	5	5	5	5	5	5.0	Sangat Puas
3	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
4	4	5	5	5	5	5	4.8	Sangat Puas
5	4	5	5	5	4	5	4.7	Sangat Puas
6	4	5	5	5	4	5	4.7	Sangat Puas
7	5	5	5	5	4	4	4.7	Sangat Puas
8	5	4	5	5	3	4	4.3	Sangat Puas
9	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
10	4	4	4	3	3	4	3.7	Puas
11	5	5	5	5	4	4	4.7	Sangat Puas
12	4	5	5	5	4	4	4.5	Sangat Puas
13	3	4	5	4	3	4	3.8	Puas
14	5	4	5	5	5	5	4.8	Sangat Puas
15	4	4	5	4	4	5	4.3	Sangat Puas
16	2	3	3	3	3	3	2.8	Cukup Puas
17	3	3	3	3	3	3	3.0	Cukup Puas
18	3	4	4	4	4	4	3.8	Puas
19	3	4	4	4	4	3	3.7	Puas
20	3	3	3	3	3	3	3.0	Cukup Puas
21	4	4	4	4	5	4	4.2	Sangat Puas
22	3	4	4	5	4	4	4.0	Puas
23	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
24	3	3	3	3	3	3	3.0	Cukup Puas
25	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
26	5	4	4	4	5	5	4.5	Sangat Puas
27	4	5	4	5	4	4	4.3	Sangat Puas
28	4	4	4	5	5	5	4.5	Sangat Puas
29	3	4	4	4	4	4	3.8	Puas
30	3	3	4	4	4	4	3.7	Puas
31	3	4	4	3	3	4	3.5	Puas
32	4	4	4	4	4	4	4.0	Puas
33	4	5	5	5	5	5	4.8	Sangat Puas
34	5	5	5	5	5	4	4.8	Sangat Puas
35	3	4	4	5	4	4	4.0	Puas
36	3	4	4	4	4	5	4.0	Puas
37	5	5	5	5	4	4	4.7	Sangat Puas
38	3	4	4	4	3	4	3.7	Puas
39	3	5	4	4	3	4	3.8	Puas
40	4	4	4	4	5	4	4.2	Sangat Puas
41	4	3	4	3	3	3	3.3	Puas
42	3	4	5	5	5	3	4.2	Sangat Puas
43	4	4	4	5	4	5	4.3	Sangat Puas
44	5	4	3	3	4	4	3.8	Puas
45	3	3	3	3	4	4	3.3	Puas
46	3	3	3	3	4	4	3.3	Puas
47	4	3	4	4	4	4	3.8	Puas
48	3	3	3	3	3	3	3.0	Cukup Puas
49	4	5	5	5	4	5	4.7	Sangat Puas
50	4	4	4	3	4	5	4.0	Puas
<b>Rata-Rata</b>	<b>3.8</b>	<b>4.1</b>	<b>4.2</b>	<b>4.2</b>	<b>4.0</b>	<b>4.1</b>		
<b>Keterangan</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>SP</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>		

## Lampiran 10. Lembar Bimbingan dari Pembimbing 1



PRODI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Form LTA-003

### FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : AGUS HERCUMBANG CAHAR NUGROHO  
NIM : 201702025  
Pembimbing 1 : Rofha Alia, S.Farm., M.Farm. Klin., Apt.  
Pembimbing 2 : .....

#### DAFTAR HADIR BIMBINGAN -

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	13/1/20	Pengisian judul LTA	
2.	24/1/20	Penyusunan Bab I - II	
3.	1/6/20	Revisi Bab I - II	
4.	6/6/20	Penyusunan Bab III	
5.	19/6/20	Revisi Bab III	
6.	18/7/20	Penyusunan Bab IV - lampiran	
7.	14/8/20	Revisi Bab IV - lampiran	
8.	25/8/20	Revisi format pendahuluan	

Catatan:

1. Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali
2. Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA



The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp: (031) 3951414, Fax: (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: [info@umg.ac.id](mailto:info@umg.ac.id)

## Lampiran 11. Lembar Bimbingan dari Pembimbing 2



**PRODI FARMASI**  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Form LTA-003

### FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : ABU HERLAMBAH CAIR MURTO  
NIM : 201702017  
Pembimbing 1 : \_\_\_\_\_  
Pembimbing 2 : Hari Berkoro, S.Pd., M.M.

#### DAFTAR HADIR BIMBINGAN -

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	13/1 <sup>20</sup>	Pengisian judul LTA	
2	21/4 <sup>20</sup>	Pengisian Bab I - I	
3	1/6 <sup>20</sup>	Revisi Bab I - I	
4.	6/6 <sup>20</sup>	Pengisian Bab II	
5.	19/6 <sup>20</sup>	Revisi Bab II	
6.	18/7 <sup>20</sup>	Pengisian Bab III - lampiran	
7.	18/8 <sup>20</sup>	Revisi Bab III - lampiran	
8.	25/8 <sup>20</sup>	Revisi format penulisan	

#### Catatan:

1. Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali
2. Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA



*The Power of Islamic Entrepreneurship*

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp. (031) 3951414, Fax. (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: [info@umg.ac.id](mailto:info@umg.ac.id)

## Lampiran 12. Lembar Revisi Seminar Proposal

Form LTA-007



**PRODI FARMASI**  
 FAKULTAS KESEHATAN  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



**LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

Nama : AGUS HERLAMBANG CATUR NUGROHO  
 NIM : 201702025  
 Judul LTA : PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA IBNU SINA GRESIK

Tanggal Seminar Proposal LTA : 22 Juni 2020

No	Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
	Penguji 1 1. Judul diperbaiki lagi sehingga lebih sesuai dengan isi naskah 2. Lembar kuisisioner harap dicantumkan di lampiran naskah proposal 3. kalau tidak melakukan uji validitas dan reabilitas maka lebih baik tidak perlu dicantumkan di bab metodologi 4. sumber pustaka untuk kriteria scoring di bab 3 harus dicantumkan 5. Rumus pengolahan data masih kurang lengkap, hanya ada kriteria nya saja 6. bab 2 mungkin bisa ditambahkan sedikit ttg profil apotek kimia farma 7. Naskah revisi yang sudah saya berikan harap segera diperbaiki	26/8 20	
	Penguji 2 Sudah baik, lebih diperdalam lagi tentang penilaian kuesioner dan lanjutkan penelitian.	25/8 20	
	Penguji 3 Perbaiki pada penulisan yang harus sesuai dengan Panduan	25/8 20	

Gresik, 2020

Penguji 1,



Pemta Tiadeka, M.Si

Penguji 2,



Riskha Aulia, M. Farm., Klin., Apt.

Penguji 3,



Heru Baskoro, S.Sos., MM

AKREDITASI BAN-PT  
0633/LAM-PTKes/Akr/Dip/IX/2018

*The Power of Islamic Entrepreneurship*

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp. (031) 3951414, Fax (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: [info@umg.ac.id](mailto:info@umg.ac.id)

### Lampiran 13. Lembar Revisi Sidang Akhir LTA

Form LTA-007



**PRODI FARMASI**  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



**LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

Nama : AGUS HERLABANG CATUR NUGROHO  
 NIM : 201702025  
 Judul LTA : PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
 KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA IBNU SINA GRESIK  
 Tanggal Ujian Sidang LTA : 23 Juli 2020

No	Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
	Penguji 1 Tercantum dalam naskah	26/8/20	
	Penguji 2 Tercantum dalam naskah	25/20	
	Penguji 3 Revisi penulisan pada bagian yang tidak sesuai Pedoman LTA	25/8	

Penguji 1,



Pemta Tiadeka, M.Si

Penguji 2,



Riskha Aulia, M. Farm., Klin., Apt.

Penguji 3,



Heru Baskoro, S.Sos., MM

Gresik, 2020

AKREDITASI BAN-PT

0633/LAM-PTKes/Akr/Dip/IX/2018

The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp. (031) 3951414, Fax (031) 3952585 Website <http://www.umg.ac.id>, Email [info@umg.ac.id](mailto:info@umg.ac.id)