

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### KUISONER

#### PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK NARENDRA

##### I. IDENTITAS

Nama .....

Jenis Kelamin .....

Usia .....

##### II. KUESIONER PENELITIAN

Pilihlah salah satu dari jawaban Sangat puas/Puas/Cukup Puas/Tidak Puas/Sangat tidak puas, dengan memberi tanda centang (V) sesuai kolom yang tersedia, secara jujur sesuai dengan penilaian anda.

Jawaban anda akan dijadikan sebagai rahasia peneliti

##### Lampiran 1 Kuisioner Penelitian

NO	PERNYATAAN	SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS
		5	4	3	2	1
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat memberikan obat					
2	Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih					
3	Lampu penerangan di apotek cukup terang					
4	Lahan parkir yang cukup memadai					
5	Penataan obat yang rapi					
<i>Reliability</i> (Kehandalan)						
6	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar					
7	Petugas menjelaskan					

	tentang informasi obat (cara pakai, interaksi obat dengan obat atau makanan, efek samping yang mungkin terjadi)					
8	Pelayanan obat yang diberikan oleh petugas sesuai dengan harapan saya					
9	Petugas dalam memberikan keterangan obat, mudah untuk dipahami pasien					
10	Petugas memberikan pilihan penggantian obat bermerk yang dirasa mahal oleh pasien, ke obat generik					
<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>						
11	Waktu tunggu resep obat racikan tidak lebih dari 30 menit. Yang non racikan tidak lebih dari 15 menit.					
12	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat pasien bertanya					
13	Kecepatan pelayanan berdasarkan urutan pasien yang datang					
14	Petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham					
15	Petugas menerima pengembalian obat yang dinilai pasien rusak kemasan atau sediaanannya					
<i>Assurance (Keyakinan)</i>						
16	Kelengkapan obat sesuai dengan permintaan pasien					

17	Hari dan jam buka tutupnya apotek tepat sesuai dengan informasi yang diberikan					
18	Pegawai memberikan informasi obat secara teliti, cermat atau tepat benar.					
19	Pegawai mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang meyakinkan dalam bekerja					
20	Pegawai tidak ragu- ragu dalam memberikan informasi obat					
<i>Empaty (Empati)</i>						
21	Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sabar.					
22	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					
23	Petugas memberikan pelayanan kepada konsumen tanpa memandang status sosial					
24	Petugas memberikan informasi obat tanpa pasien harus meminta					
25	Petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh konsumen					

**Lampiran 2 Jadwal Penelitian**

**JADWAL PENELITIAN**  
**PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN**  
**DI APOTEK NARENDRA**

Jadwal penelitian ini meliputi persiapan, perencanaan, pelaksanaan penelitian serta pengolahan data dan penyusunan laporan pada tabel 1.

**Lampiran 2 Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pengajuan judul penelitian	■	■																		
2	Konsultasi judul penelitian			■	■																
3	Studi kasus di lapangan					■	■	■	■												
4	Pengerjaan proposal									■	■	■	■								
5	Konsultasi proposal									■	■	■	■								
6	Pengajuan surat izin penelitian												■								
7	Seminar proposal																			■	
8	Pengambilan data																	■	■		
9	Pengolahan data																			■	■
10	Penyusunan hasil																				■
11	Konsultasi hasil																				■



### Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,542**	,575**	,406*	,431*	,738**
	Sig. (2-tailed)		,002	,001	,026	,017	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,542**	1	,625**	,612**	,540**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,575**	,625**	1	,440*	,633**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,015	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,406*	,612**	,440*	1	,361*	,731**
	Sig. (2-tailed)	,026	,000	,015		,050	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,431*	,540**	,633**	,361*	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,017	,002	,000	,050		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALX1	Pearson Correlation	,738**	,860**	,837**	,731**	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,338	,595**	,390*	,045	,597**
	Sig. (2-tailed)		,068	,001	,033	,813	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,338	1	,529**	,674**	,591**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,068		,003	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,595**	,529**	1	,436*	,237	,722**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003		,016	,208	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,390*	,674**	,436*	1	,431*	,804**
	Sig. (2-tailed)	,033	,000	,016		,017	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,045	,591**	,237	,431*	1	,686**

	Sig. (2-tailed)	,813	,001	,208	,017		,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,597**	,857**	,722**	,804**	,686**	1
TOTALX2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,486**	,161	,126	,168	,564**
	Sig. (2-tailed)		,007	,395	,506	,374	,001
	N	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,486**	1	,414*	,350	,246	,762**
	Sig. (2-tailed)	,007		,023	,058	,191	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,161	,414*	1	,069	,275	,606**
	Sig. (2-tailed)	,395	,023		,719	,142	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,126	,350	,069	1	,515**	,643**
	Sig. (2-tailed)	,506	,058	,719		,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,168	,246	,275	,515**	1	,680**
	Sig. (2-tailed)	,374	,191	,142	,004		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALX3	Pearson Correlation	,564**	,762**	,606**	,643**	,680**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

#### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTALX4
X4.1	Pearson Correlation	1	,322	,114	-,203	,386*	,465**
	Sig. (2-tailed)		,082	,548	,282	,035	,010
	N	30	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	,322	1	,291	,044	,224	,583**
	Sig. (2-tailed)	,082		,118	,816	,234	,001
	N	30	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	,114	,291	1	,606**	,524**	,797**
	Sig. (2-tailed)						
	N	30	30	30	30	30	30



	Sig. (2-tailed)	,548	,118		,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	-,203	,044	,606**	1	,428*	,596**
	Sig. (2-tailed)	,282	,816	,000		,018	,001
	N	30	30	30	30	30	30
X4.5	Pearson Correlation	,386*	,224	,524**	,428*	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,035	,234	,003	,018		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALX4	Pearson Correlation	,465**	,583**	,797**	,596**	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,010	,001	,000	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

#### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTALX5
X5.1	Pearson Correlation	1	,545**	,333	,697**	,698**	,837**
	Sig. (2-tailed)		,002	,072	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	,545**	1	,582**	,437*	,598**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,002		,001	,016	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	,333	,582**	1	,432*	,438*	,672**
	Sig. (2-tailed)	,072	,001		,017	,016	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.4	Pearson Correlation	,697**	,437*	,432*	1	,555**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000	,016	,017		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.5	Pearson Correlation	,698**	,598**	,438*	,555**	1	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,016	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALX5	Pearson Correlation	,837**	,795**	,672**	,811**	,832**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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



## Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	5

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	5

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,660	5

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	5

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	5



**FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

Nama : Muhammad Basofi Wulfburrahman  
NIM : 201702015  
Pembimbing 1 : dr. Agus Rivai, M.Kes  
Pembimbing 2 : Norainy Yunitasari, S.Pd., M.Pd

**DAFTAR HADIR BIMBINGAN**

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	05 / 20 / 05	Konsultasi Judul LTA	
2	09 / 20 / 05	Konsultasi Perbaikan BAB I - III	
3	02 / 20 / 06	Revisi dan Perbaikan BAB I - III	
4	10 / 20 / 06	Revisi dan Perbaikan BAB I	
5	12 / 20 / 06	Revisi dan Perbaikan BAB II	
6	20 / 20 / 06	Revisi dan Perbaikan BAB III	
7	25 / 20 / 06	Bimbingan Revisi dan Perbaikan BAB III	

**Catatan:**

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



**FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

Nama : Muhammad Basri Mustaurakhsan  
NIM : 201702015  
Pembimbing 1 : dr. Abdur Rivai, M.Kes  
Pembimbing 2 : Norainy Tuningsari, S.Pd., M.Pd.

**DAFTAR HADIR BIMBINGAN**

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
8	26/20/06	Konsultasi Hasil dan Pembahasan	
9	4/07/20	Revisi BAB <u>IV</u> dan <u>V</u>	

**Catatan:**

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



**FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

Nama : Muhammad Basofi Muhiburrakman  
NIM : 201702015  
Pembimbing 1 : dr. AbdulRizki M. Kes  
Pembimbing 2 : Norainy Yunitasari, S.Pd., M.Pd.

**DAFTAR HADIR BIMBINGAN**

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	06/20 /06	Konsultasi BAB I dan BAB III	Saw
2	13/20 /06	Revisi dan Perbaikan BAB I - III	Saw
3	17/20 /06	Revisi BAB I - III	Saw
4	19/20 /06	Revisi BAB I - III	Saw
5	20/20 /06	Revisi BAB III dan Revisi PPT	Saw
6	27/20 /06	Konsultasi BAB IV - V	Saw
7	16/20 /07	Revisi Pengesahan BAB IV - V	Saw

**Catatan:**

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





**FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

Nama : Muhammad Basofi Mustuburrahman  
NIM : 201702015  
Pembimbing 1 : Dr. AbdurRahim, M. Kes  
Pembimbing 2 : Noraini Tuntusari, S.Pd., M.Pd

**DAFTAR HADIR BIMBINGAN**

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
8	13 / 20 / 07	Revisi BAB IV - V dan PPT Hasil	

**Catatan:**

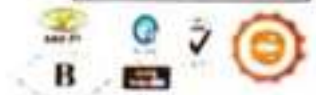
1. Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali
2. Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini ditampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA





**PRODI FARMASI**  
 FAKULTAS FARMASI  
 UNIVERSITAS INDRALINGGAR AR-RANIRY

Form LTA-007



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

Nama : Muhammad Basofi Mujiburrahman  
 NIM : 201702015  
 Judul LTA : Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Narendra  
 Tanggal Ujian Sidang LTA : 22 Juli 2020

No	Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Penguji 1	Menambahi dari jawaban yang tidak atau belum terjawab	24 - Juli - 2020	
Penguji 2	Perbaiki paling lama 1 minggu	26 - Juli - 2020	
Penguji 3	lebih memahami isi LTA	29 - Juli - 2020	

Gresik, 2020

Penguji 1,  
  
 Heru Baskoro, S.Sos., M.M

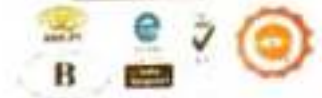
Penguji 2,  
  
 dr. Abdur Rivai, M.Kes

Penguji 3,  
  
 Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd



*The Power of Islamic Entrepreneurship*

Jl. Sumarela 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp: (031) 3851414, Fax: (031) 3952585 Website: <http://www.uin-gresik.ac.id>, Email: [info@uig.ac.id](mailto:info@uig.ac.id)



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

Nama : Muhammad Basofi Mujiburrakhman  
NIM : 201702015  
Judul LTA : Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Narendra  
Tanggal Ujian Sidang LTA : 24 Juni 2020

No	Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Penguji 1	Banyak typo dan tata naskah yang harus diperbaiki sesuai Panduan LTA	26 - Juni - 2020	
Penguji 2	Kuasai apa yang ditulis	28 - Juni - 2020	
Penguji 3	Pertu dilakukan uji validasi dan reabilitas, perbaiki halaman	1 - Juli 2020	

Gresik, 2020

Penguji 1,

Heru Basoro, S.Sos., M.M

Penguji 2,

dr. Abdur Rival, M.Kes

Penguji 3,

Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd