



PRODI FARMASI

FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Nomor : 086/II.3.UMG/PFAR/F/2020
Lamp. : 1 berkas
Hal : *Permohonan Ijin Penelitian LTA*

Kepada Yth.
Apotek Mida Farma Gresik
Ruko Gren Garden Blok A-2 No. 7

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berkenaan dengan penyusunan laporan tugas akhir (LTA) bagi mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik, maka kami mohon mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **Anjar Mutiara Andini**
NPM : 201502021
Judul Penelitian : kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di Apotek Mida Farma
Dosen Pembimbing : 1. Riskha Aulia, M.Farm., Klin., Apt.

Kami mengharap bantuan untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami dalam melakukan penelitian guna memperoleh bahan-bahan untuk menyusun laporan tugas akhir (LTA) pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Perlu kami sampaikan bahwa bahan-bahan yang diperoleh tidak akan dipergunakan untuk hal-hal yang merugikan instansi Bapak/Ibu.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami lampirkan :

1. KTM
2. Proposal LTA

Demikian untuk dimaklumi, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gresik, 19 Agustus 2020

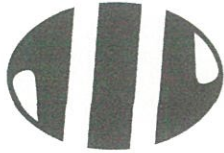
Ka. Prodi,



Dhany
Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., MT.

Tindasan:

1. Arsip



APOTEK MIDA FARMA

RUKO GREEN GARDEN BLOK A-2 No.7

Telp/Fax : 031-3951258 Gresik

Nomor : 07/IX/MD/2020

Lamp : -

Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Kepada Yth
Ketua Program Studi DIII Farmasi
Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Gresik

Dengan hormat

Sehubungan dengan adanya surat dan proposal tentang permohonan izin penelitian Mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik, dengan ini kami sampaikan bahwa kami bersedia untuk menyiapkan data yang diperlukan untuk penelitian mahasiswa Bapak/Ibu.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Hormat kami,



Dra. Setyarini, Apt

Lampiran 1. Kuesioner

**KUESIONER
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI APOTEK MIDA FARMA GRESIK**

Survey ini adalah survey untuk penulisan skripsi di Fakultas Universitas Muhamadiyah Gresik oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

Beri tanda (√) pada pilihan yang sesuai

I. Karakteristik Responden

1. Nama :

2. Umur :

Remaja : usia 13-17 tahun

Dewasa : usia 18-49 tahun

Orang Tua : 50 tahun ke atas

3. Alamat :

4. Jenis kelamin :

☐

Laki – laki

☐

Perempuan

Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda (√) pada kolom yang sesuai

II. Kepuasan Konsumen

Keterangan : SP = Sangat Puas
P = Puas
TP = Tidak Puas
STP = Sangat Tidak Puas

Kolom HARAPAN diisi sesuai harapan yang saudara inginkan

Kolom KENYATAAN diisi sesuai kenyataan keadaan yang ada di lapangan

No.	Daftar Pernyataan	Harapan				Kenyataan			
		SP	P	TP	STP	S	P	TP	STP
A.	<i>Reability</i> (Kehandalan)								
	- Kecepatan Pelayanan Obat								
	- Obat tersedia dengan lengkap								
	- Obat dijual dengan harga yang wajar								
	- Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum								
	- Petugas								
B.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)								
	- Petugas cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien								
	- Terjadinya komunikasi antara pegawai dan konsumen								
	- Konsumen mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti								
C.	<i>Empathy</i> (Empati)								
	- Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen								
	- Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial								
	- Konsumen merasa nyaman saat menunggu obat								
D.	<i>Tangible</i> (Berwujud)								
	- Apotek terlihat bersih dan rapi								
	- Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat - alat yang dipakai								
	- Penataan exterior dan interior penataan ruangan								
	- Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi								



Form LTA-003

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : ANDAR MUTIARA ANDITI
NIM : 201502021
Pembimbing 1 : RISKHA AULIA, M.Farm., KLin., Apt.
Pembimbing 2 :

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	29/4 ²⁰¹⁹	Revisian BAB I Dan <u>ii</u>	
2.	30/12 ²⁰¹⁹	Revisian BAB <u>iii</u>	
3.	6/6 ²⁰²⁰	Revisian BAB I Dan BAB <u>iii</u> lewat aplikasi zoom	
4.	20/6 ²⁰²⁰	Bimbingan lewat aplikasi zoom	
5.	22/7 ²⁰²⁰	Pengajuan Seminar Proposal	
6.	24/7 ²⁰²⁰	Bimbingan PPT untuk Seminar Proposal	
7.	26/12 ²⁰²⁰	melakukan seminar Proposal	

Catatan:

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



Form LTA-003

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : ANDAR MUTIARA ANDINI
NIM : 201902021
Pembimbing 1 : RISKHA AULIA, M.Farm., KLIN., APT.
Pembimbing 2 :

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
8.	27/2020 7	Revisian Setelah Seminar Proposal	
9.	29/2020 7	Pengajuan sidang LTA	
10.	31/2020 7	Revisian PPT untuk sidang LTA.	
11.	28/2020 8	Revisian JURNAL	
12.	31/2020 8	JURNAL fix.	

Catatan:

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



LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Anjar Mutiara A
NIM : 201502021
Judul LTA : Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Mida Farma Gresik
Tanggal Seminar Proposal : 26 Juni 2020

No	Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
	Penguji 1 - Perbaiki format penulisan LTA sesuai dengan Panduan LTA ! - Sesuaikan komponen setiap babnya sesuai dengan panduan LTA - Tambahkan intisari dan daftar pustaka sesuai panduan LTA! - Tambahkan hal yang melatarbelakangi penelitian ini! - Perbaiki populasi dan sampel penelitian ini! - Perbaiki penulisan sitasi!		
	Penguji 2 lengkapi naskah dan pahami penelitian		
	Penguji 3		

Gresik, 28 - agustus 2020

Penguji 1,

Penguji 2,

Penguji 3,

Janatun Na'imah, M.Si

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



PRODI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Anjar Mutiara A
NIM : 201502021
Judul LTA : Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Mida Farma Gresik
Tanggal Ujian Sidang LTA : 1 Agustus 2020

No	Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)		Tanggal Revisi	Paraf Penguji
	Penguji 1	Tercantum di naskah		 
	Penguji 2	Perbaiki naskah sesuai dengan apa yang sudah di instruksikan, naskah yang dikumpul berbeda dari awal		
	Penguji 3	1.		

Gresik, 28 - Agustus 2020

Penguji 1,

Penguji 2,

Penguji 3,

Janatun Na'imah, M.Si

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

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI
APOTEK MIDA FARMA GRESIK**

Oleh:

Anjar Mutiara Andini

NIM. 201502021

Gresik, Agustus 2020

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I,



(Riskha Aulia, S. Farm., Apt., M.Farm. Klin.)

NIP.11811907251