# LAMPIRAN

# Lampiran 1. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2021	2022						
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	jul
1.	Pengajuan dan konsultasi judul penelitian								
2.	Pengerjaan dan konsultasi proposal								
3.	Seminar proposal								
4.	Pengambilan dan pengolahan data	5 1	ML	IH					
5.	Penyusunan dan konsultasi hasil		1	3		7			
6.	Seminar Hasil Laporan Tugas Akhir		41	7	3				



#### Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden

#### Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa program studi Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik.

Nama: Estu Varesya Maulina

NIM : 191105024

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Manukan Krajan Surabaya". Untuk terlaksana kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner berikut.

Jawaban saudara akan saya jamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Mohon diisi dengan baik dan jujur. Demikianlah permohonan saya, atas perhatian serta kerja sama saudara dalam penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Peneliti, (Estu Varesya Maulina) Saya yang bertanda tangan di bawah ini: Nama Umur/jenis kelamin Pekerjaan Pendidikan terakhir Sudah berapa kali datang ke apotek ini? 2-3 kali Lebih dari 3 kali Baru pertama kali Obat yang ditebus atau yang dibeli untuk siapa? Diri sendiri Anak/keluarga Orang lain Gresik,.....2022 Responden

(

)

## **Lampiran 3.** Lembar Pengisian Kuesioner

#### **Keterangan:**

CP : Cukup Puas TP : Tidak Puas

Bacalah dengan seksama pernyataan di bawah ini dan berilah tanda ( $\sqrt{}$ ) pada kolom!

No	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang pelayanan swamedikasi di Apotek Krajan?					
		SP	CP	P	KP	TP	
Dimen	nsi Kehandalan ( <i>reliability</i> )						
1.	Petugas memberi informasi tetang nama, dosis, cara pakai, dan cara penyimpanan.	U	40				
2.	Petugas memberikan informasi sangat jelas tentang cara pemakaian obat.	-3		12			
3.	Pelayanan swamedikasi menggunakan bahasa yang bisa dipahami pasien.				2	77	
4.	Petugas memberi informasi tentang apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan keluhan pasien.			33	XXI		
5.	Petugas apotek menanyakan dengan jelas kondisi pasien apakah ada alergi obat-obatan tertentu.				- 1		
Dimer	nsi ketanggapan (responsiveness)						
6.	Petugas menjawab dengan tanggap saat melayani pasien.		X				
7.	Petugas apotek segera melayani pasien dengan cepat.	5					
8.	Petugas apotek segera memberikan informasi obat.						
9.	Petugas apotek menjawab dengan cepat dan tepat menanggapi keluhan pasien.						
Dimen	nsi jaminan (assurance)						
10.	Obat dan alat kesehatan yang saya cari selalu ada di apotek.						
11.	Petugas apotek memberi informasi obat secara tertulis apabila pasien kurang faham.						
12.	Informasi obat yang diberikan						

	1				
	akurat serta bisa				
	dipertanggungjawabkan.				
13.	Adanya jaminan bahwa obat				
	bisa dipertanggungjawabkan.				
14.	Obat yang diserahkan kepada				
	pasien dalam kondisi baik.				
Dimens	si empati ( <i>empath</i> y)				
15.	Petugas apotek dengan senang				
	hati menerima setiap				
	pertanyaan pasien.				
16.	Petugas bersikap ramah serta				
	sopan dalam memberikan				
	informasi obat.				
17.	Petugas memberikan				
	perhatian yang sama kepada				
	semua pasien.				
18.	Petugas mendengarkan				
	dengan baik keluhan pasien.				
Dimens	si berwujud (tangible)	75			
19.	Apotek terlihat bersih dan	A			
	rapi.				
20.	Tersedianya tempat duduk				
	untuk konsultasi yang				
	nyaman.	- , 4			
21.	Papan nama apotek dan lokasi	12=		0	
111	apotek terletak ditempat yang	1			
	strategis.	m . It			
22.	Tersedianya pengatur suhu	Mumin		4	
	ruangan yang nyaman.	11.7	1	7 4	

## Lampiran 4. Lembar Revisi Seminar Proposal Laporan Tugas Akhir (LTA)

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

: Estu Varesya Maulina : 191105024 Nama

NIM

Judul LTA Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek

Manukan Krajan

21 Februari 2022 Tanggal Sempro LTA

	Revisi	Penguji
Tidak perlu ada abstrak inggris untuk format proposal		4
Perhatikan panduan LTA saat megerjakan margin kanan kiri dsb.masih, ada yang tidak teratur		
Pada latar belakang:		4
- Ada paragraf yang sebaiknya urutannya dirubah		,
<ul> <li>Penggunaan kalimat yang masih tidak baku ditata ulang menurut SOPK (lihat naskah)</li> </ul>		A
<ul> <li>Menurut saya kurang tepat alasan pemilihan judul LTA mengapa dilakukan di apotek tersebut. → cek naskah</li> </ul>	2	
Ditambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien . manusia secara umum	2	4
Antara populasi dan sampel tidak ada bedanya		
Tidak dijelaskan detail angka 297 pada rumus slovin dapat darimana		A
Jadwal peneltiian seharusnya diletakkan sebelum daftar pustaka untuk proposal	10	A
Penyajian persen data tingkat kepuasan belum dijelaskan per dimensi atau bagaimana saat menyimpulkan nnti	N Z	
Penulisan daftar pustaka masih tidak konsisten		
5	38	
	Perhatikan panduan LTA saat megerjakan margin kanan kiri dsb.masih, ada yang tidak teratur  Pada latar belakang:  - Ada paragraf yang sebaiknya urutannya dirubah  - Penggunaan kalimat yang masih tidak baku ditata ulang menurut SOPK (lihat naskah)  - Menurut saya kurang tepat alasan pemilihan judul LTA mengapa dilakukan di apotek tersebut. → cek naskah  Ditambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien . manusia secara umum  Antara populasi dan sampel tidak ada bedanya  Tidak dijelaskan detail angka 297 pada rumus slovin dapat darimana  Jadwal peneltiian seharusnya diletakkan sebelum daftar pustaka untuk proposal  Penyajian persen data tingkat kepuasan belum dijelaskan per dimensi atau bagaimana saat menyimpulkan nnti	Perhatikan panduan LTA saat megerjakan margin kanan kiri dsb.masih, ada yang tidak teratur  Pada latar belakang:  - Ada paragraf yang sebaiknya urutannya dirubah  - Penggunaan kalimat yang masih tidak baku ditata ulang menurut SOPK (lihat naskah)  - Menurut saya kurang tepat alasan pemilihan judul LTA mengapa dilakukan di apotek tersebut. → cek naskah  Ditambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien .  manusia secara umum  Antara populasi dan sampel tidak ada bedanya  Tidak dijelaskan detail angka 297 pada rumus slovin dapat darimana  Jadwal peneltiian seharusnya diletakkan sebelum daftar pustaka untuk proposal  Penyajian persen data tingkat kepuasan belum dijelaskan per dimensi atau bagaimana saat menyimpulkan nnti

Gresik,

Penguji 1/2/3,

Pemta Tiadeka,S,Si.,M.Si.



#### PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH **GRESIK**

Tanggal : 01-04-2021 Revisi

Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/006

FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Halaman :1

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

Nama NIM

: Estu Varesya Maulina : 191105024

Judul LTA

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI

DI APOTEK MANUKAN KRAJAN

Tanggal Sempro LTA

21 Februari 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Perbaiki dasar penelitian	8 Maret 2022	Sari
Perbaiki rumus perhitungan yang digunakan		1

Gresik, 8 Maret 2022

Penguji 2,

unitasari, S.Pd., M.Pd.



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

Nama

ESTU VARESYA MAULINA

NIM

191105024

Judul LTA

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAPPELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK MANUKAN KRAJAN

Tanggal Sempro LTA

21 Februari 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	•	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Typo diperbaiki			4 P
2. Lebih pahami bab 3			1 %
		10	
		15	
0-16			

Gresik,

Penguji 1/2/3

Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T.

## Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian





Nomor: 084/II.3.UMG/PFAR/F/2022

Lamp. : 1 berkas

: Permohonan Ijin Penelitian LTA

Kepada Yth.

Kepala Apotek Manukan Krajan

Jl. Manukan Krajan 32P/5 Manukan Kulon Tandes

Surabaya

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 :

: Estu Varesya Maulina Nama

: 191105024 NIM

: Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Judul Penelitian

Swamedikasi di Apotek Manukan Krajan

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 bahanbahan 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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Apte Diah Bathasari, S. Farm., MT

Gresik, 4 Apri

Arsip

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

The Power of Islamic Entrepreneurship

JI. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp: (031) 3951414, Fax: (031) 3952585 Websita: http://www.umg.ac.id, Email: info@umg.ac.id

#### Lampiran 6. Balasan Surat Ijin Penelitian



#### APOTEK MANUKAN KRAJAN

#### Jl. Manukan Krajan 32P/5, Manukan Kulon, Surabaya

#### Telp. 0816-500-580

Nomor

: 02/AB/SK/2022/04

Lampiran

Hal

: Pemberian Izin Penelitian LTA

Kepada Yth.

Ka. Prodi Fakultas Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Gresik

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama: Krisyanti Budipramana, S.Farm., Apt

Jabatan: Apoteker Pengelola Apotek

Menerangkan bahwa:

Nama : Estu Varesya Maulina

NIM: 191105024

Telah kami setujui untuk melaksanakan penelitian pada apotek kami sebagai syarat penyusunan Laporan Tugas Akhir dengan judul "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Manukan Krajan Surabaya".

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasama kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Gresik, 20 April 2022

Land Aller

Jl. Manukan Krajan Blok 32P / 5

Krisyanti Budipramana, S.Farm Y Apt

## **Lampiran 7**. Lembar Bimbingan Laporan Tugas Akhir (LTA)

MUN	PROGRAM STUDI DIII FARMASI	Kode/No	: FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/003
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Tanggal	: 01-04-2021
South State of the	FORMULIR LEMBAR BIMBINGAN LTA	Revisi	
		Halaman	:1

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

Nama : Estu Varesya Maulina

: 191105024 NIM

Norainny Yunitasari, S.Pd., M. Pd Pembimbing 1

#### DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	8-12-2021	Konsultasi Judul LTA	Jari
2.	29-12-2021	Bimbingan BAB 1,2,3	fare
3.	2-1-2022	Revisi 1 BAB 1.3	furi
4.	7-1-2022	Revisi 2 BAB 1,3	Jan
5.	8:1-2022	Revisi 3 BAB 1.3	fari
6.	14-1-2022	Revisi 4 BAB 3	Jan
7.	19 -1 -2022	Revisi 5 BAB 3	Jan
8.	20 - 1 - 2022	Revisi 6 BAB 3	fari
9.	27-6-2022	Bimbingan BAB 4 dan 5	fari
10.	2-7-2022	Revisi 1 BAB 4 dan 5	Jan

Catatan:

1. Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali

2. Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA



#### PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH **GRESIK** FORMULIR LEMBAR BIMBINGAN LTA

Tanggal

: 01-04-2021

Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/003

Revisi

Halaman : 2

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

Nama

: Estu Varesya Maulina

NIM

: 191105024

Pembimbing 1

: Norainny Yunitasari, S.Pd., M. Pd

#### DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
11:	5-7-2022	Revisi 2 BAB 4 dan 5	Juni
12.	5-7-2022	Revisi 3 BAB 4 dan 5	fari
13.	7-7-2022	Revisi daptar pustaka	Jari
0	9	433	
5			
5			
		143	
	X	X	

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



## PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH **GRESIK**

FORMULIR LEMBAR BIMBINGAN LTA

Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/003 Tanggal : 01-04-2021

Revisi Halaman : 3

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

Nama

: Estu Varesya Maulina

NIM

: 191105024

Pembimbing 2

: Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T

#### DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	9-12-2021	Konsultasi Judui LTA	F
2.	22-1-2022	Bimbingan BAB 1,2,3 & Kuesioner	P
3.	28-1-2022	Revisi 1 BAB 1,2,3 & Kuesioner	R
4.	4-2-2022	Revisi 2 BAB 1,2,3 & Kuestoner	A
5	15-2-2022	Revisi 3 BAB 1,2,3 & Kuesioner	) of
6.	7-7-2022	Bimbingan BAB 4 dan 5	C P
7.	0-7-2022	Revisi 1 BAB 4 dan 5	A
Q.	8-7-2022	Revisi 2 BAB 4 dan 5	of
9.	8-7-2022	R evisi 3 BAB 4 dan 5	G.
		GPECIN /	

Catatan:

1. Bimbingan dilakukan dengan ketentuan minimal 8 (delapan) kali

2. Setelah penulisan LTA selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan ujian sidang LTA

## Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian Sidang Laporan Tugas Akhir (LTA)

s MUM	PROGRAM STUDI DIII FARMASI	Kode/No	:FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/009
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Tanggal	: 01-04-2021
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR	Revisi	:
WEST	(LTA)	Halaman	:1

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

Nama : Estu Varesya Maulina

NIM : 191105024

Judul LTA : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di

Apotek Manukan Krajan

Tanggal Ujian Sidang LTA : 12 Juli 2022

banyak terjadi kesalahan penulisan inggris tidak ada	141	M
va di nambahasannya dipartakan aymbar nyataka a	nahila ada yang	1
ya di pembahasannya disertakan sumber pustaka a eori pendukung	paulia ada yalig	1
a alasan penjelasan untuk dimensi ada yang tidak s	sinkron (cek	λ .
	4	
		1
111111111111111111111111111111111111111		
, , , m		
	WY	

Gresik, 12 Juli 2022

Penguji1/2/3,

Pemta Tiadeka S.Si., M.Si.



#### Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/009 PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH Tanggal : 01-04-2021 GRESIK FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR Revisi Halaman : 1 (LTA)

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

Nama

NIM

Judul LTA

Estu Varesya Maulina
 191105024
 TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI

APOTEK MANUKAN KRAJAN

Tanggal Ujian Sidang LTA

: 13 Juli 2022

Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	•	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Perbaiki abstrak     Perbaiki lagi pemaparan hasil dan pembahasan     Data diubah untuk dimensi yang kemarin salah apa antara data karakteristik dan data khusus		7 September 2022	ok

Gresik, 7 September 2022

Penguji 2,

Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd.



PROGRAM STUDI DIII FARMASI Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/009 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH Tanggal : 01-04-2021 **GRESIK** FORMULIR LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR Revisi Halaman : 1 (LTA)

LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA) : ESTU VARESYA MAULINA

Nama

NIM

: 191105024

Judul LTA

: TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI

APOTEK MANUKAN KRAJAN

Tanggal Ujian Sidang LTA : 13 Juli 2022

Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	*	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Cek kembali perhitungan		2 4/0 n	Q
Segera buat draft artikel		3	1
		1	
		2	
			7

Gresik, 12 Juli 2022

Penguji 4/2/3,

Diah Ratnasari, S.Farm., Apt., M.T.

Lampiran 9. Hasil Data Karakteristik Responden

No. Responden	Jenis Kelamin Usia	Pekerjaan	Pendidikan	Berapa kali datang ke apotek	Obat yang dibeli untuk siapa
1	1	2 2	. 3	1	
2	1	1 1		1	
3	2	1 1		2	
4	2	4 1			
5	1	3 2			
6	2	2 1			
7	1	4 1			
8	2	1 4			
9	2	2 1			
10	2	1 4			
11	2	1 1			
12	2	1 1			
13	1	4 2			
14	2	4 1			
15	1	1 2			3
16	2	2 2		2	2
17	2	2 4			
18	2	4 1			2
19	1	4 2			
20	2	2 2			
21	2	3 3		2	2
22	2	1 3			
23	2	4 1			
24	2	1 3		2	1
25	2	3 3			
26	1	2 1		2	
27	1	1 1			
28	2	1 1			
29	1	3 2			
30	2	3 1			
31	1	1 4		1	
32	2	1 4			
33	1	1 2			
34	2	4 1		2	
35	1	3 1			
36	1	5 4			
37	2	1 4			
38	2	2 4			
39	1 1 /	1 2			
40	2	2			
41	1	3			
42	2	2 3			1
43	1	2 2			
44	1	1 2			1
45	1	2 2			
46	2	3 1			
47	2	3 4			
48	1	1 2		3	2
49	2	1 2			
50	1	3			
51	2	3 // 2			
52	2	1 4			
53	2	1 4		2	2
54	2	2 4			
55	2	3 2			
56	2	3 4			
57	2	2 4			
58	2	1 1			2
59	2	1 1		2	2
60	2	1 1	. 4	. 2	2
61	1	1 3		3	2
62	2	3 3			
63	2	1 4		2	1
64	2	1 4		2	1 2 2 1
65	1	1 4	3	2 2	2
66	1	1 4		2	2
67	1	1 4	3	2	1
68	1	1 4		3	1
69	1	2 4			
70	1	1 4	3	2	1
71	1	1 4		2	1
72	1	2 4		2	1
73	2	1 4	4	2	2 2 2 2 2 2 2
74	2	2 2		2	2
75	1	1 4			2
76	2	1 4		3	2
77	2	1 4		3	2
78	2	2 4	3	2	2
79	2	1 4		2	1
80	2	2 4		2	1
81	1	5 4	3	2	2 2 2
82	1	2 4		2 2	2
83	1	1 4	3	2	2
84	2	1 4			2
85	1	3 4			
86	1	5 4	2	3	2
87	2	1 4		2	2
88	2	3 4	2	2	2
89	2	1 4	3	2	2 2 2
90	2	1 4	2	2	1

	Analisis karakteristik responden								
Kode	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase						
1	Laki-laki	3	6 40.0						
2	Perempuan	5	4 60.0						
Total		9	0 100.0						

Kode	Usia	Frekuensi	Persentase
1	>17-25 tahun	43	47.8
2	26-35 tahun	20	22.2
3	36-45 tahun	16	17.8
4	46-55 tahun	8	8.9
5	> 55 tahun	3	3.3
	Total	90	100.0

Kode	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	21	23.3
2	Wiraswasta	19	21.1
3	Pelajar/Mahasiswa	9	10.0
4	Tidak bekerja/Ruma	41	45.6
	Total	90	100.0
			Jy

Kode	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	5	5.6
2	SMP	10	11.1
3	SMA	55	61.1
4	Perguruan Tinggi	20	22.2
	Total	90	100.0

Kode	Berapa kali datang k	Frekuensi	Persentase
1	Baru Pertama	5	5.6
2	2-3 kali	65	72.2
3	Lebih dari 3 kali	20	22.2
	Total	90	100.0
		- 21,	

Kode	obat yang dibeli unt	Frekuensi	Persentase
1	Diri sendiri	30	33.3
2	Anak/Keluarga	57	63.3
3	Orang lain	3	3.3
	Total	90	100.0

Lampiran 10. Hasil Rekap Data Kuesioner Penelitian

			ility (kehan			8	esponsivess	(ketanggap	ian)			urance (jar				Emphat	y (empati)			Tangible	(bukti fisik	()	Jumlah	Skor maksimal	%	% Rata-r
o. Responden	ng nama, dos 5	i sangat j			kondisi pa	ngan tang	era melaya	gera memb	in cepat d	itan yang	obat seca	in akurat	seva obat bi	n kepada p 4	ng hati me	a sopan d	a hatian yan	arkan deng 4	terlihat ber 4	duduk untu	asi apotek	gatur suhu n	S 87	N 110	79.09091	
1	5	_	5 4		4			4	5	4		1	3	4				- 4	4	4					79.09091 84.5454S	
2	4		. 4		5	5		4	4				3 3	2	5		4	. A	- 4	- 4	4				81.81818	
4	4		1	5	5	-		3	4				3 3	4			4	4	4	3					76.36364	
5	5	_													4		-		4						91.81818	
6	5			3	4		_	_	_		-		1 5					4	5	4					78.18182	
7.	5		3	3	5	- 4	- 4	4	4	3	4			5	4	4	4	4	3	4				110	80	
8	4		3 5	5 4	5	4	3	4	5	3			2 4	4	5	5	4	- 4	. 5	5	- 4		90		81.81818	
9	- 4			5 5	5	5	3	- 4	4					:4	4		4	4	.5	4	3				82.72727	
10	4					_	_	-	4			_			4		4	. 4	4	4					78.18182	
11	5	-						5	3	_			_		5		5	5	3	5	3			110	80.90909	4
12	4	- 4				_	_	5	3		1			4			4		4	3	5				79.09091	
13	5		9	3	3	5	1	3	5	_	_	1	1 4	4	4	_	4	.5	5	3	4			110	85.45455 80	
15	5				3			4	4		1 3		3	4	4		4	- 4	- 4	4	4				81.81818	
16	3		3	4	3	3		2	4	_				4			4	4	4	4					74.54545	
17	4	_				_		4						4	3			_	4	4	_			110	75.45455	
18	5		5 5	. 4	4	4	- 4	4	4		5		5 5	- 5	4	. 4	5	5	5	5	4			110	91.81818	
19	5		4	4	5	3	1	3	3		4			5	4	4	4	4	:4	4				110	78.18182	
20	4		. 5	5 4	5	. 4	4	.4	4	3	4		4	. 5	5	4	. 4	5	14	4				110	83.63636	
21	. 4		5	5 4	5	- 3	4	4	3	4	1		1 4	4	4	- 4	4	4	. 4	. 4	3	4	87	110	79.09091	
22	. 5		4	4	4	- 4	4	- 4	4	-	3		2 3	3	4		4	4	- 5	3	'4			110	76.36364	
23	- 5		5 4	_			_	5	5	- 3				3	4		5	5	- 4	3	3				84.54545	
24	3	- 1		4		- 5		5	5	3				3	5		4	4	- 4	3	4				80.90909	
25	5				_	_	. 4	4	4					5	4	_	3	- 4	- 4	3	- 5				85.45455	
26	5				_		1	3	4					4	3		5	4	- 5	3	:4				79.09091	
27	5		4	4	_	_	-	4	4	_		_		- 5	4		4	- 5	5	3	4				84.54545	
28	5	-	3	4	3	_		4	- 4	1					3		4	4	4	3	-3			110	71.81818 80.90909	
30	5			5 5		-		3		1 4				_	4		4	4	4	- 4			100		90.90909	
31	- 4		5 5	_	_	4		4	4					4			4	4	4	4					86.36364	
32	4	-	_	4	4	_	-	4	4					_ 5	4		4	4	4	4	4				84.54545	
33	3			3		4	3	3	3					4	4		3	- 4	4	4		- 4	81		73.63636	
34	5	- 9	5 5	4	4	5	4	- 4	- 4		IVV		3	4	4	5	4	5	5	4		4	91	110	82.72727	
35	.4.		5	4	- 3	- 4	4	4	5		4		1	4	4	4	_ 4	4	. 4	4	4	- 4		110	80.90909	
36	5		_	5 5	4		9	.5	5		4			4				4	.4	. 4			95		86.36364	
37	5		4		_	_		5	3			_		5	4	4	4	_ 5	5	5	.4		97		88.18182	
38	- 5	11			4			5	4					5	5	4	4	4	4	4			97		88.18182	
39	4	9 :			-	_		4	_			_		4	_	_	-	4	5	4					86.36364	
40	5	-	4	5	5	_	<del></del>	5	5	_				- 4	5		3	5	5	4	-			110	94.54545	+
41	4		1 5	5	4	4	_	3	4		4	1 4		4	_		4	4	4	4	5				81.81818	
42				5	4			5 E	4		-			4	- 4	- 4	4	- 4	4	-4			87		79.09091 91.81818	
44	5	_	3	2	5	- A		4	5					4	4	1/2	A 4	4	4	4	5		101 91		82.72727	
45	5		4	4	4				5					4			4		4	4					87.27273	
46	4		_	_		-		4			-	-	_		_			5	4		-				82.72727	
47	5	-	3	3	3			4	5				5 5	- 5	3	4	4	4	. 5	5	5	5			86.36364	
48	5	- 2	5	5	5	4		4	5				4	. / 5	V 4	4	4	5	5	5	5				91.81818	
49	3		3	3	/3	4	4	5	5	0.0	18		3 3	5	5		5	3	- 4	4	4				78.18182	
50	5		5 5	5 5	4	// 4	1 4	- 4	4	1	1000	1110	11//	// // A	4	4	4	4	5	S	.5			110	87.27273	
51	5		3 3	3	3	1 1 3	V 3	- 5	5	1	100		5 4	5	4	- 4	4	4	.5	5	5			110	81.81818	
52	- 4	- 1		4			4	4	4	113	1 4			4	4			4	- 4	4					76.36364	
53		- 1		3	4		_	- 3	5		_	1 :			4		-	- 4	4	4	4				79.09091	
54	- 4	-	5	4	5	4		4		_	9 4			2.00	- 4	- 4	_	- 4	- 4	4	_				76.36364	
55	. 5		5	3	4	-	_	4	. 4					5	- 5	3	4	3	5	3	5				82.72727	
56	5			3	4	4		5	5	-				5	-4		4	5	. 5	3	5				85.45455	
57	5	- 1	_	3	. 4	4			4		_			-4	3		4	4	4	3	3.				71.81818	
58	5		4	3	4	4		_	4	-	-			_	4		1 -	4	4	3	_			110		
59 60	- 5		3 3	5	4		-	_	- 3	- 2 4	1 6	1					4	4	4	3	5				84.54545 79.09091	
61	5	-	_	4		-		_	-	-	_		4		5	-	4	4	- 4		5				80.90909	
62	- 4	-	4		4	5		5	5	0.7		200			4	-	4	5	5	5	5				85.45455	
63	5	-			4	5	4	4	4								4	. 4	5	4					81.81818	
64	. 4	- 1	5	5	3			4	-			-		014			4	4	- 4	-4	_				78.18182	
65	3		-	3	4	3	- 4	5	4	1/	1	1/18	1111	5	4	4	3	4	4	4	5				76.36364	
66	5		5	5	5	4	9	4	4		1111		3	4	3	. 4	_	4	4	3	5	. 3	91	110	82.72727	
67	5		3	3	3	5	5	5	4		_			5	3		4	_ 4	5	5	3	5	90		81.81818	
68	.4		5 5	5	4		5	4	4					5	4		4	4	5	5	5				91.81818	
69	5	-	3	5	- 4			4.	3	_	4			5	- 4	_	3	- 4	3	3	3			110	74.54545	4
70	5		5 5	5 5	3			5	5		5 5			4	4		4	4	- 5	5	- 4		100	110	90.90909	4
71	4			5	4			4	3	-	4		_	4	4	_	4	3	- 3	4	3		80		72.72727	
72	5		5	5 5	_	_		4	4	_	_	_		3	5	_	3	4	4.4	4	_		85		77.27273	
73	5	-	5	5	4	4		5	5					3	4	/3	3	4	5	5	.5				81.81818 83.63636	
75	4			. 3	4	_	_		5			_		- 4	5	4	9	4	4	- 4						
76	5		5 4	-	4	5		5	5	_				3	4	-	4	- 4 c	- 4	- 4 - c	5				83.63636 93.63636	
77	4	1	_		4	- 5		5	- 5					- 4	4		4	4	3	4	4				83.63636	
78	5	-	_	5 5	_				5					4	_ 3		4		- 4	4					86.36364	
79	5		5	5	4	5	1	4	5		1 2			4	4	4	4	4	4	4	4	/ 3	92		83.63636	
80	5		5	4	- 4	3	1 3	3	4		1		5	3	4	4	4	4	4	4	4	4		110	79.09091	
81	5	- 1	1					3	3					5	3		4	- 4	4	4				110	73.63636	
82	- 4		5					4			_	_		5	4		3	5	. 4	4	_			110	86.36364	
83	4		5	3	- 3	5		4	5	4	4			4	3	4	3	4	- 4	3	3			110	75.45455	
84	.4	-			4	. 4	- 4	4	4	- 1	3		3	3	4		4	4	- 4	4			83	110	75.45455	
85	5		5 4	4	- 4		4	5	5				3	3	3		3	3.	- 4	4	- 4	4	83	110	75.45455	
86	4	- 1				-		4	4		3		3	3	4	4	4	4	- 4	- 4	5	4	86	110	78.18182	
87	5			-	_			_	_			_		3	4		-4	3	-4	3	_	4	83	110	75.45455	4
88	5		. 4	_	_					_	- 3			_	3		3	4	4	3	4			110	73.63636	
89	5		5 5	4	_			_	4		4	_					4	4	5	3	- 4		87		79.09091	
90	4								4			-			3			4	4	3					77.27273	4
lumlah	408	399																								1
makely 2	450	450																		450		450	1			4
r maksimal %	90.6666667																78.22222				04 7997	83.7777778		100		



