

LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	2021	2022						
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Pengajuan dan konsultasi judul penelitian								
2.	Penyusunan dan konsultasi proposal								
3.	Seminar proposal								
4.	Pengambilan dan pengelolaan data								
5.	Penyusunan dan konsultasi hasil								
6.	Seminar hasil laporan tugas akhir								

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEKARAN

I. IDENTITAS

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan :

Berapa kali datang ke apotek : ☐ 0 kali ☐ 1-3 kali

☐ Lebih dari 3 kali

II. KUESIONER PENELITIAN

Pilihlah salah satu dari jawaban dengan memberi tanda centang (✓) sesuai kolom yang tersedia, secara jujur sesuai dengan penilaian anda. Jawaban anda akan dijadikan sebagai rahasia peneliti.

Keterangan :

Sangat Puas (SP) = 5 skor

Puas (P) = 4 skor

Cukup Puas (CP) = 3 skor

Tidak Puas (TP) = 2 skor

Sangat Tidak Puas (STP) = 1 skor

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 (kehandalan)</i>						
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 bermerek 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 sediaannya					
<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					
19.	Pegawai mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang meyakinkan dalam bekerja					
20.	Pegawai tidak ragu-ragu dalam memberikan informasi obat					
<i>Emphaty (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 3. Lembar Revisi Seminar Proposal Laporan Tugas Akhir (LTA)

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/006
		Tanggal : 01-04-2021
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Revisi :
		Halaman : 1

LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Istiana
NIM : 191105017
Judul LTA : Profil kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sekaran
Tanggal Sempro LTA : 24 Februari 2022

Saran Perbaikan(Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Perbaiki sesuai komentar yang ada di naskah proposal saya!	6 - 3 - 2022	/s/
Ganti referensi yang author dalam author!		
Perbaiki populasi penelitian!	17 - 3 - 2022	/s/
Perbaiki penulisan dapus sesuai panduan LTA!		

Gresik, 24 Februari 2022

Penguji 1/2/3,



Janatun Na'imah, S.Si., M.Si.

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/006
		Tanggal : 01-04-2021
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Revisi :
		Halaman : 1

LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Istiana
NIM : 191105017
Judul LTA : Profil Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sekaran
Tanggal Sempro LTA : 24 Februari 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Perbaiki dasar penelitian dari survei pendahuluan di latar belakang	18 Maret 2022	
2. Perbaiki hitungan populasi dan sampel	8 April 2022	

Gresik, 24 Februari 2022

Penguji 2,


Norainy Yunitasari, S.Pd., M.Pd.

	PROGRAM STUDI DIII FARMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK	Kode/No : FM/D3FAR/II.3/UMG/LTA/006
		Tanggal : 01-04-2021
	FORMULIR LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)	Revisi :
		Halaman : 1

LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : ISTIANA
NIM : 191105017
Judul LTA : PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
SEKARAN
Tanggal Sempro LTA : 24 Februari 2022

Saran Perbaikan (Saat Seminar Proposal LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Typo diperbaiki 2. Lebih pahami bab 3	23-3-2022 26-3-2022	} 

Gresik, 24 Februari 2022

Penguji 1/2/3,



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

Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian



PRODI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Nomor: 083/II.3.UMG/PFAR/F/2022
Lamp. : 1 berkas
Hal : *Permohonan Ijin Penelitian LTA*

Kepada Yth.
Kepala Apotek Sekaran
Jl. Raya Sekaran
Lamongan

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	: Istiana
NIM	: 191105017
Judul Penelitian	: Profil Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sekaran

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.



Tindakan:

1. Arsip



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

Lampiran 5. Balasan Surat Ijin Penelitian

APOTEK SEKARAN

Jl. Pengairan No.08 Sekaran Lamongan

Sekaran, 12 April 2022

Nomor :
Lampiran : -
Perihal : Penerimaan Surat Izin Penelitian Laporan Tugas Akhir
Kepada Yth : Ka. Prodi DIII Farmasi Universitas Muhammadiyah Gresik

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan surat permohonan Ka. Prodi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik Nomor: 083/II.3.UMG/PFAR/F/2022 tentang surat permohonan ijin penelitian untuk Laporan Tugas Akhir (LTA) yang telah diajukan kepada pihak kami oleh mahasiswa atas nama :

Nama : Istiana
NIM : 191105017

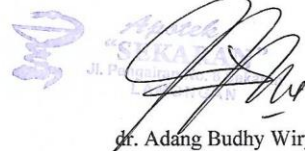
Dengan ini kami memberikan izin mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di tempat kami untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Sekaran, 12 April 2022

Apotek Sekaran



dr. Adang Budhy Wiryawan

Lampiran 6. Hasil Data Karakteristik Responden

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan	Berapa kali datang ke apotek
1	1	2	2	3	3
2	2	1	4	3	3
3	2	1	8	4	3
4	2	4	3	4	2
5	1	3	2	2	2
6	2	2	7	3	3
7	1	4	6	2	3
8	2	1	4	4	3
9	2	2	3	4	3
10	2	1	4	4	3
11	2	1	8	4	2
12	2	1	4	4	2
13	1	4	2	2	2
14	2	4	1	4	2
15	1	1	2	3	3
16	2	2	2	4	3
17	2	2	7	3	3
18	2	4	7	3	3
19	1	4	2	3	3
20	2	2	2	4	3
21	2	3	7	3	3
22	2	1	8	3	3
23	2	4	7	2	3
24	2	1	3	4	3
25	2	4	7	2	3
26	2	2	7	3	3
27	2	4	1	4	3
28	2	2	7	3	3
29	2	3	2	4	3
30	2	3	7	3	3
31	2	1	4	4	2
32	2	4	7	2	3
33	2	2	2	4	3
34	2	4	6	2	3
35	2	3	5	3	3
36	2	5	6	2	3
37	2	4	6	2	3
38	2	2	7	2	3
39	1	4	2	4	3
40	2	2	2	3	3
41	1	3	2	2	3
42	2	2	7	3	3
43	1	2	2	2	3
44	2	1	8	3	3
45	1	2	6	2	3
46	2	3	5	3	2
47	2	3	5	3	3
48	1	4	2	3	3
49	2	1	8	3	3
50	1	3	2	3	2
51	2	3	7	3	3
52	2	1	8	3	2

53	2	4	5	3	3
54	2	2	7	3	3
55	2	3	2	3	3
56	2	3	7	3	3
57	2	2	7	3	3
58	2	2	7	3	3
59	2	1	4	4	3
60	2	1	4	4	2
61	1	2	2	3	3
62	2	3	7	3	3
63	2	2	7	3	3
64	2	2	7	3	3
65	2	2	7	3	3
66	2	2	2	4	3
67	2	2	7	3	2
68	2	2	7	3	3
69	2	2	2	4	3
70	2	3	3	3	3
71	2	1	7	3	3
72	2	2	7	3	3
73	2	2	3	4	3
74	2	2	7	4	3
75	1	1	2	3	3
76	2	5	7	3	3
77	2	1	4	3	3
78	2	3	2	4	3
79	2	1	2	3	3
80	2	3	7	3	3
81	2	1	7	3	3
82	2	5	7	2	3
83	2	1	8	3	3
84	2	1	8	3	3
85	1	4	2	3	3
86	1	5	6	2	3
87	2	4	5	3	3
88	2	5	7	2	3
89	2	2	7	3	3
90	2	4	7	2	3
91	2	2	7	3	3
92	2	3	7	3	3
93	2	2	7	4	3
94	1	4	2	3	2
95	2	5	6	2	3
96	2	2	7	3	3

Analisis karakteristik responden			
Kode	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	17	17,7
2	Perempuan	79	82,3
Total		96	100,0

Kode	Usia	Frekuensi	Persentase
1	18-25 tahun	22	22,9
2	26-35 tahun	32	33,3
3	36-45 tahun	17	17,7
4	46-55 tahun	19	19,8
5	≥ 55 tahun	6	6,3
Total		96	100,0

Kode	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	2	2,1
2	Wiraswasta	24	25,0
3	Guru/Dosen	5	5,2
4	Pelajar/Mahasiswa	8	8,3
5	Pedagang	5	5,2
6	Buruh/Petani	7	7,3
7	Ibu rumah tangga	37	38,5
8	Belum bekerja	8	8,3
Total		96	100,0

Kode	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	0	0,0
2	SMP	18	18,8
3	SMA	54	56,3
4	Perguruan Tinggi	24	25,0
Total		96	100,0

Kode	Berapa kali data	Frekuensi	Persentase
1	0 kali	0	0,0
2	1-3 kali	13	13,5
3	Lebih dari 3 kali	83	86,5
Total		96	100,0

Lampiran 7. Hasil Rekap Data Kuesioner Penelitian

No. Responden	Tangible (bukti fisik)					Reliability (kehandalan)					Responsiveness (ketanggapan)					Assurance (keyakinan)					Emphaty (empati)					Jumlah	Skor maksimal	%	% Rata-rata
	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	S	N		
1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	3	5	115	125	92	
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	125	100	
3	4	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	112	125	89,6	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	94	125	75,2	
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	5	125	125	100	
6	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	97	125	77,6	
7	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	106	125	84,8	
8	4	5	5	4	3	4	3	4	5	2	3	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	101	125	80,8	
9	4	2	2	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	90	125	72	
10	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	125	82,4	
11	5	4	2	2	4	5	2	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	100	125	80	
12	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	113	125	90,4	
13	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	112	125	89,6	
14	5	2	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	99	125	79,2	
15	5	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	125	76,8	
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	125	76,8	
17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	94	125	75,2	
18	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	121	125	96,8	
19	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	105	125	84	
20	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	125	85,6	
21	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	94	125	75,2	
22	5	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	111	125	88,8	
23	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	116	125	92,8	
24	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	105	125	84	
25	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	125	97,6	
26	5	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	102	125	81,6	
27	5	3	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	105	125	84	
28	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	90	125	72	
29	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	125	80	
30	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	120	125	96	
31	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	108	125	86,4	
32	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	114	125	91,2	
33	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	91	125	72,8	
34	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	116	125	92,8	

35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	125	79,2	84,9833333	
36	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	121	125	96,8		
37	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	112	125	89,6		
38	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	113	125	90,4		
39	4	3	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	111	125	88,8		
40	5	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	125	91,2		
41	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	117	125	93,6		
42	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	125	76		
43	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	114	125	91,2		
44	5	2	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	125	80,8		
45	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	125	97,6		
46	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	107	125	85,6		
47	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	125	93,6		
48	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	117	125	93,6		
49	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	101	125	80,8		
50	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	116	125	92,8		
51	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	104	125	83,2		
52	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	125	70,4		
53	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	107	125	85,6		
54	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	89	125	71,2		
55	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	110	125	88		
56	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	112	125	89,6		
57	5	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	95	125	76		
58	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	99	125	79,2		
59	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123	125	98,4		
60	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	125	79,2		
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	106	125		84,8
62	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	114	125	91,2		
63	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	103	125	82,4		
64	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	94	125	75,2		
65	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	93	125	74,4		
66	5	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	93	125	74,4	
67	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	107	125	85,6		
68	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	116	125	92,8		
69	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	90	125	72		

70	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	116	125	92,8	
71	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	87	125	69,6	
72	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	102	125	81,6	
73	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	113	125	90,4	
74	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	100	125	80	
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	100	125	80	
76	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	115	125	92	
77	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	100	125	80	
78	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	109	125	87,2	
79	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	105	125	84	
80	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	104	125	83,2	
81	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	99	125	79,2
82	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	113	125	90,4	
83	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	91	125	72,8
84	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	101	125	80,8	
85	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	116	125	92,8
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	125	80	
87	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	117	125	93,6
88	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	118	125	94,4
89	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	103	125	82,4
90	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	91	125	72,8
91	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	107	125	85,6
92	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	108	125	86,4
93	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	103	125	82,4
94	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	106	125	84,8
95	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	125	100	
96	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	125	100	
Jumlah	434	346	361	325	426	436	415	424	423	409	382	417	397	392	429	394	407	420	418	416	427	436	441	390	433	10198			
Skor maksimal	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480	480				
%	90,4	72,1	75,2	67,7	88,8	90,8	86,5	88,3	88,1	85,2	79,6	86,9	82,7	81,7	89,4	82	84,8	87,5	87,1	86,7	89	90,8	91,9	81,3	90,2				
% Rata-rata	84,98333333																							Sangat puas					

No. Responden	Bukti fisik (X1)					Total X1	N	%	K	% Rata-rata	K
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5						
1	5	5	5	3	5	23	25	92	Sangat puas	78,83	Puas
2	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
3	4	2	5	3	5	19	25	76	Puas		
4	4	3	3	3	4	17	25	68	Puas		
5	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
6	5	4	3	3	4	19	25	76	Puas		
7	5	5	3	3	5	21	25	84	Sangat puas		
8	4	5	5	4	3	21	25	84	Sangat puas		
9	4	2	2	2	4	14	25	56	Cukup puas		
10	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
11	5	4	2	2	4	17	25	68	Puas		
12	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
13	5	3	4	3	5	20	25	80	Puas		
14	5	2	2	3	5	17	25	68	Puas		
15	5	3	3	3	5	19	25	76	Puas		
16	3	3	3	3	4	16	25	64	Puas		
17	4	3	4	3	4	18	25	72	Puas		
18	5	4	5	4	5	23	25	92	Sangat puas		
19	5	5	4	3	4	21	25	84	Sangat puas		
20	4	3	3	3	4	17	25	68	Puas		
21	4	3	2	2	4	15	25	60	Cukup puas		
22	5	2	4	2	4	17	25	68	Puas		
23	5	3	4	3	5	20	25	80	Puas		
24	3	3	3	3	4	16	25	64	Puas		
25	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
26	5	3	4	3	5	20	25	80	Puas		
27	5	3	4	3	5	20	25	80	Puas		
28	4	3	3	3	3	16	25	64	Puas		
29	5	3	3	3	5	19	25	76	Puas		
30	5	5	4	4	5	23	25	92	Sangat puas		
31	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
32	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
33	3	3	4	3	4	17	25	68	Puas		
34	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas		
35	4	3	4	4	4	19	25	76	Puas		
36	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas		
37	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
38	5	4	4	5	4	22	25	88	Sangat puas		
39	4	3	4	2	5	18	25	72	Puas		
40	5	2	4	2	4	17	25	68	Puas		
41	4	4	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
42	3	3	3	3	4	16	25	64	Puas		
43	5	4	5	5	4	23	25	92	Sangat puas		
44	5	2	3	3	5	18	25	72	Puas		
45	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
46	4	3	4	4	4	20	25	80	Puas		
47	5	3	3	3	5	19	25	76	Puas		
48	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas		
49	3	5	3	3	5	19	25	76	Puas		
50	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
51	5	3	3	3	3	17	25	68	Puas		
52	4	2	2	2	4	14	25	56	Cukup puas		
53	5	4	4	3	4	20	25	80	Puas		
54	4	2	3	2	4	15	25	60	Cukup puas		
55	5	4	4	3	5	21	25	84	Sangat puas		
56	5	4	4	3	4	20	25	80	Puas		
57	5	3	3	3	4	18	25	72	Puas		
58	5	4	4	3	5	21	25	84	Sangat puas		
59	5	5	5	3	5	23	25	92	Sangat puas		
60	4	4	4	2	3	17	25	68	Puas		
61	5	4	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
62	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
63	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
64	4	3	4	3	4	18	25	72	Puas		
65	3	4	3	3	4	17	25	68	Puas		
66	5	2	2	2	4	15	25	60	Cukup puas		
67	5	3	3	3	5	19	25	76	Puas		
68	4	4	4	5	5	22	25	88	Sangat puas		
69	5	4	3	3	4	19	25	76	Puas		
70	5	3	5	3	5	21	25	84	Sangat puas		

71	4	3	3	3	4	17	25	68	Puas		
72	5	4	4	3	4	20	25	80	Puas		
73	5	5	4	4	3	21	25	84	Sangat puas		
74	5	3	4	3	4	19	25	76	Puas		
75	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
76	5	5	4	4	5	23	25	92	Sangat puas		
77	4	3	3	3	4	17	25	68	Puas		
78	5	3	3	3	5	19	25	76	Puas		
79	5	3	4	3	5	20	25	80	Puas		
80	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
81	5	3	3	3	4	18	25	72	Puas		
82	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
83	4	3	3	3	4	17	25	68	Puas		
84	4	4	3	3	4	18	25	72	Puas		
85	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
86	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
87	5	3	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
88	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
89	5	3	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
90	4	2	2	2	4	14	25	56	Cukup puas		
91	5	3	4	3	4	19	25	76	Puas		
92	3	4	5	3	4	19	25	76	Puas		
93	4	3	3	3	4	17	25	68	Puas		
94	4	3	3	4	5	19	25	76	Puas		
95	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
96	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
Total	434	346	361	325	426	1892					
N	480	480	480	480	480						
%	90,42	72,08	75,21	67,71	88,75						
K	Sangat puas	Puas	Puas	Puas	Sangat puas						
% Rata-rata	78,83					Puas					



No. Responden	Kehandalan (X2)					Total X2	N	%	K	% Rata-rata	K
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5						
1	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas	87,79	Sangat puas
2	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
3	5	4	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
4	4	4	4	4	3	19	25	76	Puas		
5	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
6	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
7	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas		
8	4	3	4	5	2	18	25	72	Puas		
9	5	3	4	4	3	19	25	76	Puas		
10	5	5	4	4	4	22	25	88	Sangat puas		
11	5	2	5	3	3	18	25	72	Puas		
12	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas		
13	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
14	5	4	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
15	5	4	4	4	3	20	25	80	Puas		
16	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
17	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
18	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
19	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
20	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
21	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
22	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
23	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
24	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas		
25	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
26	5	4	4	4	3	20	25	80	Puas		
27	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
28	4	4	4	4	3	19	25	76	Puas		
29	5	4	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
30	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
31	4	5	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
32	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas		
33	4	3	3	3	5	18	25	72	Puas		
34	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
35	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
36	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
37	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas		
38	4	5	5	4	5	23	25	92	Sangat puas		
39	5	4	4	5	5	23	25	92	Sangat puas		
40	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
41	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
42	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
43	5	5	5	4	4	23	25	92	Sangat puas		
44	5	4	4	5	4	22	25	88	Sangat puas		
45	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
46	5	4	4	3	3	19	25	76	Puas		
47	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
48	4	4	4	5	5	22	25	88	Sangat puas		
49	5	3	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
50	5	5	4	4	4	22	25	88	Sangat puas		
51	3	3	5	5	5	21	25	84	Sangat puas		
52	4	4	4	4	2	18	25	72	Puas		
53	4	4	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
54	4	4	4	4	3	19	25	76	Puas		
55	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
56	4	4	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
57	5	5	4	5	3	22	25	88	Sangat puas		
58	4	3	4	4	4	19	25	76	Puas		
59	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
60	5	5	4	4	4	22	25	88	Sangat puas		
61	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
62	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
63	5	4	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
64	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
65	3	4	4	4	5	20	25	80	Puas		
66	4	4	4	4	5	20	25	80	Puas		
67	5	5	5	5	3	23	25	92	Sangat puas		
68	5	5	4	4	4	22	25	88	Sangat puas		
69	4	4	4	3	3	18	25	72	Puas		
70	5	4	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		

71	4	3	4	3	4	18	25	72	Puas
72	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas
73	4	5	5	5	4	23	25	92	Sangat puas
74	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
75	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas
76	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas
77	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas
78	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
79	5	4	4	5	4	22	25	88	Sangat puas
80	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
81	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
82	4	5	4	5	5	23	25	92	Sangat puas
83	4	4	4	4	3	19	25	76	Puas
84	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas
85	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
86	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
87	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas
88	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas
89	5	4	4	4	3	20	25	80	Puas
90	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
91	5	4	4	4	4	21	25	84	Sangat puas
92	4	4	5	5	5	23	25	92	Sangat puas
93	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas
94	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
95	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
96	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
Total	436	415	424	423	409	2107			
N	480	480	480	480	480				
%	90,83	86,46	88,33	88,13	85,21				
K	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas				
% Rata-rata	87,79					Sangat puas			



No. Responden	Ketangapan (X3)					Total X3	N	%	K	% Rata-rata	K
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5						
1	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas	84,04	Sangat puas
2	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
3	5	4	3	5	5	22	25	88	Sangat puas		
4	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
5	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
6	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
7	3	4	4	3	5	19	25	76	Puas		
8	3	4	2	4	4	17	25	68	Puas		
9	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
10	4	4	5	4	5	22	25	88	Sangat puas		
11	5	5	5	3	3	21	25	84	Sangat puas		
12	4	5	5	5	4	23	25	92	Sangat puas		
13	4	5	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
14	4	4	5	3	4	20	25	80	Puas		
15	3	4	3	3	4	17	25	68	Puas		
16	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
17	3	4	4	3	4	18	25	72	Puas		
18	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
19	3	4	4	4	5	20	25	80	Puas		
20	3	4	4	4	5	20	25	80	Puas		
21	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
22	5	5	2	5	5	22	25	88	Sangat puas		
23	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas		
24	3	4	5	5	5	22	25	88	Sangat puas		
25	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
26	4	4	3	3	4	18	25	72	Puas		
27	3	4	5	4	5	21	25	84	Sangat puas		
28	3	4	3	3	4	17	25	68	Puas		
29	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
30	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
31	3	4	4	5	4	20	25	80	Puas		
32	4	4	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
33	3	3	4	3	4	17	25	68	Puas		
34	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
35	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
36	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
37	4	4	4	5	5	22	25	88	Sangat puas		
38	4	5	4	5	5	23	25	92	Sangat puas		
39	5	5	5	4	4	23	25	92	Sangat puas		
40	5	5	2	5	5	22	25	88	Sangat puas		
41	4	4	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
42	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
43	5	5	4	4	4	22	25	88	Sangat puas		
44	5	4	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
45	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
46	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
47	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
48	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
49	3	4	3	3	5	18	25	72	Puas		
50	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
51	3	4	5	4	5	21	25	84	Sangat puas		
52	4	4	2	2	4	16	25	64	Puas		
53	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
54	3	4	2	3	4	16	25	64	Puas		
55	3	4	4	4	5	20	25	80	Puas		
56	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
57	3	4	3	3	4	17	25	68	Puas		
58	3	4	4	4	5	20	25	80	Puas		
59	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
60	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
61	4	4	5	4	4	21	25	84	Sangat puas		
62	4	5	5	5	3	22	25	88	Sangat puas		
63	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
64	4	4	3	3	4	18	25	72	Puas		
65	3	4	4	4	5	20	25	80	Puas		
66	4	4	3	3	4	18	25	72	Puas		
67	3	5	3	3	5	19	25	76	Puas		
68	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
69	3	4	4	3	5	19	25	76	Puas		
70	5	5	5	4	4	23	25	92	Sangat puas		

71	3	4	4	3	4	18	25	72	Puas
72	4	5	4	4	4	21	25	84	Sangat puas
73	5	4	4	4	3	20	25	80	Puas
74	4	4	3	4	4	19	25	76	Puas
75	3	4	4	4	5	20	25	80	Puas
76	3	5	5	4	4	21	25	84	Sangat puas
77	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas
78	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas
79	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas
80	3	5	5	5	3	21	25	84	Sangat puas
81	4	4	3	3	5	19	25	76	Puas
82	3	4	5	5	5	22	25	88	Sangat puas
83	4	4	3	4	4	19	25	76	Puas
84	3	4	4	5	5	21	25	84	Sangat puas
85	5	4	4	4	4	21	25	84	Sangat puas
86	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
87	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas
88	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas
89	4	4	3	4	4	19	25	76	Puas
90	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
91	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas
92	3	4	4	4	5	20	25	80	Puas
93	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas
94	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
95	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
96	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
Total	382	417	397	392	429	2017			
N	480	480	480	480	480				
%	79,58	86,88	82,71	81,67	89,38				
K	Puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas				
% Rata-rata	84,04					Sangat puas			



No. Responden	Keyakinan (X4)					Total X4	N	%	K	% Rata-rata	K
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5						
1	3	4	5	5	5	22	25	88	Sangat puas	85,63	Sangat puas
2	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
3	4	5	5	4	5	23	25	92	Sangat puas		
4	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
5	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
6	4	3	4	4	4	19	25	76	Puas		
7	5	5	4	4	4	22	25	88	Sangat puas		
8	5	4	5	4	4	22	25	88	Sangat puas		
9	4	4	4	4	3	19	25	76	Puas		
10	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
11	5	5	3	5	5	23	25	92	Sangat puas		
12	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
13	4	4	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
14	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
15	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
16	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
17	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
18	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
19	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
20	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
21	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
22	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
23	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
24	5	4	4	4	3	20	25	80	Puas		
25	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
26	3	5	4	4	4	20	25	80	Puas		
27	4	4	5	5	4	22	25	88	Sangat puas		
28	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
29	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
30	4	4	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
31	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
32	5	5	4	4	4	22	25	88	Sangat puas		
33	4	3	4	4	4	19	25	76	Puas		
34	4	4	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
35	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
36	5	5	5	4	4	23	25	92	Sangat puas		
37	4	4	4	5	5	22	25	88	Sangat puas		
38	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
39	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas		
40	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
41	4	5	5	4	4	22	25	88	Sangat puas		
42	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
43	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas		
44	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
45	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
46	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
47	3	5	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
48	4	4	4	5	5	22	25	88	Sangat puas		
49	5	5	3	3	3	19	25	76	Puas		
50	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
51	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
52	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
53	4	3	4	4	4	19	25	76	Puas		
54	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
55	5	4	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
56	4	4	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
57	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
58	4	3	4	4	4	19	25	76	Puas		
59	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
60	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
61	5	4	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
62	4	4	4	5	5	22	25	88	Sangat puas		
63	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
64	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
65	4	3	4	4	3	18	25	72	Puas		
66	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
67	3	5	5	5	5	23	25	92	Sangat puas		
68	4	5	5	4	4	22	25	88	Sangat puas		
69	4	3	3	4	3	17	25	68	Puas		
70	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas		

71	4	4	3	3	3	17	25	68	Puas		
72	5	3	4	4	4	20	25	80	Puas		
73	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas		
74	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
75	5	3	4	4	4	20	25	80	Puas		
76	4	4	5	5	4	22	25	88	Sangat puas		
77	4	5	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
78	3	4	5	5	5	22	25	88	Sangat puas		
79	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
80	4	4	4	5	4	21	25	84	Sangat puas		
81	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
82	4	3	5	5	5	22	25	88	Sangat puas		
83	3	3	4	4	4	18	25	72	Puas		
84	4	4	5	4	4	21	25	84	Sangat puas		
85	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
86	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
87	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
88	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
89	3	4	4	4	5	20	25	80	Puas		
90	3	4	4	4	4	19	25	76	Puas		
91	4	4	4	4	5	21	25	84	Sangat puas		
92	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas		
93	4	4	5	4	4	21	25	84	Sangat puas		
94	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
95	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
96	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
Total	394	407	420	418	416	2055					
N	480	480	480	480	480						
%	82,08	84,79	87,50	87,08	86,67						
K	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas						
% Rata-rata			85,63						Sangat puas		



No. Responden	Empati (X5)					Total X5	N	%	K	% Rata-rata	K
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5						
1	4	4	5	3	5	21	25	84	Sangat puas	88,63	Sangat puas
2	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
3	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas		
4	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
5	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
6	5	4	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
7	3	4	5	4	4	20	25	80	Puas		
8	5	5	4	4	5	23	25	92	Sangat puas		
9	3	4	5	3	4	19	25	76	Puas		
10	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
11	3	5	5	3	5	21	25	84	Sangat puas		
12	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
13	5	5	5	4	4	23	25	92	Sangat puas		
14	4	5	5	4	4	22	25	88	Sangat puas		
15	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
16	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
17	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
18	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas		
19	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
20	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
21	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
22	5	5	5	4	4	23	25	92	Sangat puas		
23	5	5	5	3	5	23	25	92	Sangat puas		
24	5	5	5	4	4	23	25	92	Sangat puas		
25	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
26	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas		
27	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
28	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
29	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
30	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
31	5	5	4	4	5	23	25	92	Sangat puas		
32	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
33	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
34	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
35	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
36	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
37	5	5	4	4	4	22	25	88	Sangat puas		
38	4	5	5	4	5	23	25	92	Sangat puas		
39	5	5	5	4	4	23	25	92	Sangat puas		
40	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
41	4	5	5	5	5	24	25	96	Sangat puas		
42	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
43	5	4	4	4	5	22	25	88	Sangat puas		
44	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
45	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
46	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas		
47	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
48	5	5	5	5	4	24	25	96	Sangat puas		
49	4	4	5	4	5	22	25	88	Sangat puas		
50	5	5	5	4	4	23	25	92	Sangat puas		
51	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
52	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
53	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
54	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
55	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
56	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
57	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
58	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
59	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
60	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas		
61	4	4	5	4	5	22	25	88	Sangat puas		
62	5	5	4	5	5	24	25	96	Sangat puas		
63	5	4	4	4	4	21	25	84	Sangat puas		
64	4	4	4	3	4	19	25	76	Puas		
65	4	4	4	3	3	18	25	72	Puas		
66	4	5	5	3	4	21	25	84	Sangat puas		
67	5	5	5	3	5	23	25	92	Sangat puas		
68	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas		
69	3	3	4	3	4	17	25	68	Puas		
70	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas		

71	3	4	4	3	3	17	25	68	Puas
72	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
73	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
74	4	5	5	4	5	23	25	92	Sangat puas
75	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
76	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
77	3	4	4	4	5	20	25	80	Puas
78	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas
79	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas
80	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
81	5	5	5	3	5	23	25	92	Sangat puas
82	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
83	4	3	4	3	4	18	25	72	Puas
84	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
85	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas
86	4	4	4	4	4	20	25	80	Puas
87	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas
88	5	5	5	4	5	24	25	96	Sangat puas
89	5	5	5	4	4	23	25	92	Sangat puas
90	4	4	4	2	4	18	25	72	Puas
91	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
92	4	4	5	4	5	22	25	88	Sangat puas
93	4	4	5	4	5	22	25	88	Sangat puas
94	4	5	5	4	4	22	25	88	Sangat puas
95	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
96	5	5	5	5	5	25	25	100	Sangat puas
Total	427	436	441	390	433	2127			
N	480	480	480	480	480				
%	88,96	90,83	91,88	81,25	90,21				
K	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas	Sangat puas				
% Rata-rata	88,63					Sangat puas			

KETERANGAN :

	= <i>Tangible</i> (bukti fisik)
	= <i>Reliability</i> (kehandalan)
	= <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)
	= <i>Assurance</i> (keyakinan)
	= <i>Emphaty</i> (empati)

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

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

LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Istiana
 NIM : 191105017
 Judul LTA : Profil Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sekaran
 Tanggal Ujian Sidang LTA : 13 Juli 2022

Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
Revisi sesuai yang saya tuliskan di naskah LTA! Tambahkan penjelasan tentang masing-masing dimensi pada pembahasan setiap dimensinya!	18 Juli 2022	

Gresik, 13 Juli 2022

Penguji 1/2/3,



Janatun Na'imah, S.Si., M.Si.

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

LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Istiana
NIM : 191105017
Judul LTA : Profil Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sekaran

Tanggal Ujian Sidang LTA : 13 Juli 2022

Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Perbaiki abstrak 2. Perbaiki lagi pemaparan hasil dan pembahasan di bab 4	12 September 2022	ok

Gresik, 12 September 2022

Penguji 2,


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

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

LEMBAR REVISI UJIAN SIDANG LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Istiana
NIM : 191105017
Judul LTA : Profil Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sekaran
Tanggal Ujian Sidang LTA : 13 Juli 2022

Saran Perbaikan (Saat Ujian Sidang LTA)	Tanggal Revisi	Paraf Penguji
1. Typo diperbaiki	6 - 9 - 2022	
2. Tambahkan pembahasan atau kalimat yang intinya pembeda penelitianmu dengan orang lain.	20 - 9 - 2022	
3. Segera buat draft artikel	3 - 10 - 2022	

Gresik, 13 Juli 2022

Penguji 4/2/3,



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

Lampiran 9. Lembar Bimbingan Laporan Tugas Akhir (LTA)

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

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Istiana
 NIM : 191105017
 Pembimbing 1 : Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	10-12-2021	Konsultasi Judul LTA	
2.	2-1-2022	Bimbingan Bab 1-3	
3.	17-1-2022	Revisi Bab 1-3	
4.	24-1-2022	Revisi Bab 1-3	
5.	27-1-2022	Revisi Bab 1-3	
6.	1-2-2022	Revisi Bab 1-3 & Konsultasi Kuesioner	
7.	2-2-2022	Revisi bab 1-3 & revisi Kuesioner	
8.	3-2-2022	Bimbingan Cover	
9.	4-2-2022	Revisi Cover	
10.	5-2-2022	Revisi Cover	

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	Kode/No : FWD3FAR/II.3/UMG/LTA/003
		Tanggal : 01-04-2021
	FORMULIR LEMBAR BIMBINGAN LTA	Revisi :
		Halaman : 1

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Istiana
NIM : 191105017
Pembimbing 1 : Norainny Yunitasari, S.Pd., M.Pd

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
11.	10-6-2022	Bimbingan Bab 4-5	
12.	30-6-2022	Revisi Bab 4-5	
13.	2-7-2022	Revisi Bab 4-5	
14.	4-7-2022	Revisi Bab 4-5	
15.	5-7-2022	Revisi Bab 4-5	
16.	6-7-2022	Revisi Bab 4-5	

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 : 2

FORMULIR BIMBINGAN LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)

Nama : Istiana
NIM : 191105017
Pembimbing 2 : Apt. Diah Ratnasari, S. Farm., M. T.

DAFTAR HADIR BIMBINGAN

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	15-12-2021	Konsultasi Judul LTA	df
2.	4-2-2022	Bimbingan LTA Bab 1-3	df
3.	11-2-2022	Revisi bab 1-3	df
4.	17-2-2022	Revisi bab 1-3	df
5.	20-2-2022	Revisi bab 1-3	df
6.	26-3-2022	Konsultasi Kuesioner	df
7.	6-7-2022	Bimbingan LTA bab 4-5	df
8.	8-7-2022	Revisi bab 4-5	df
9.	9-7-2022	Revisi bab 4-5	df

Catatan:

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