

LAMPIRAN

Lampiran 1. r tabel

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

**Lampiran 2. Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian
di salah satu Apotek Kota Bandung**

Dimensi	Penilaian									
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	N	%
1. Dimensi Fasilitas Berwujud (Tangible)										
a. Apotek Terlihat bersih dan rapi	33.00	55.00	27.00	45.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	100.00
b. Petugas berpakaian bersih dan rapi	38.00	63.33	22.00	36.67	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	100.00
Rata-Rata		59.15		40.85		0.00		0.00		100.00
2. Dimensi Keandalan (Reliability)										
a. Pelayanan obat cepat	35.00	58.33	25.00	41.67	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	100.00
b. Obat tersedia dengan lengkap	9.00	15.00	29.00	48.33	22.00	36.67	0.00	0.00	60.00	100.00
c. Obat dijual dengan harga yang wajar	11.00	18.33	33.00	55.00	16.00	26.67	0.00	0.00	60.00	100.00
d. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	36.00	60.00	24.00	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	100.00
Rata-Rata		37.90		46.25		15.85		0.00		100.00
3. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)										
a. Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	32.00	53.33	28.00	46.67	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	100.00
b. Mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	34.00	56.67	26.00	43.33	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	100.00
Rata-Rata		55.00		45.00		0.00		0.00		100.00
4. Dimensi Keyakinan/ Jaminan (Assurance)										
a. Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	35.00	58.33	25.00	41.67	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	100.00
b. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	26.00	43.33	33.00	55.00	1.00	1.67	0.00	0.00	60.00	100.00
Rata-Rata		50.80		48.35		0.85		0.00		100.00
5. Dimensi Empati (Empathy)										
a. Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	39.00	65.00	21.00	35.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00	100.00
Rata-Rata		65.00		35.00		0.00		0.00		100.00

Lampiran 3. Form Kuesioner

SURVEY KEPUASAN PASIEN APOTEK TRIAS PHARMA CIPADUNG

Jenis Kelamin : L/P

Umur :

Pekerjaan :

Dimensi	Penilaian			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1. Dimensi Fasilitas Berwujud (Tangible)				
a. Apotek Terlihat bersih dan rapi				
b. Petugas berpakaian bersih dan rapi				
2. Dimensi Keandalan (Reliability)				
a. Pelayanan obat cepat				
b. Obat tersedia dengan lengkap				
c. Obat dijual dengan harga yang wajar				
d. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum				
3. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)				
a. Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien				
b. Mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti				
4. Dimensi Keyakinan/ Jaminan (Assurance)				
a. Obat yang dibeli terjamin kualitasnya				
b. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta				
5. Dimensi Empati (Emphaty)				
a. Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat				