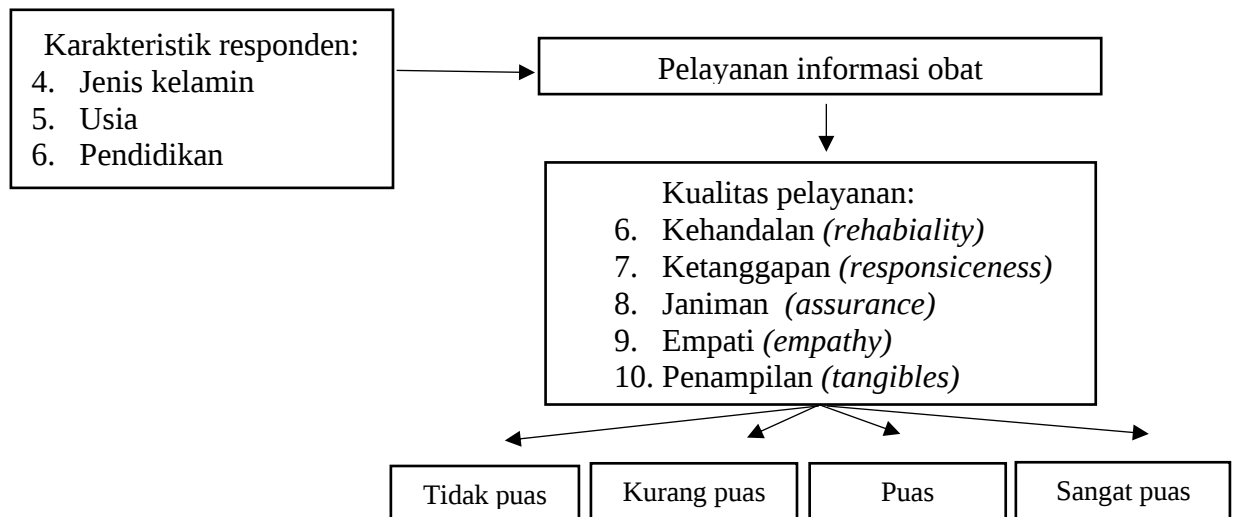


LAMPIRAN

Lampiran 1. Kerangka Penelitian



Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



Jl. Soekarno Hatta No 754 Bandung
 ☎ 022 7830 760, 022 7830 768
 ✉ bku.ac.id contact@bku.ac.id

Nomor : 0808/03.FF-02/UBK/XI/2023
 Lamp : -
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Apoteker Apotek Komunitas Sehat Permata ibu apt. Irma Vitriani Susanti, S.Si.di
 Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan akan diselenggarakannya Penelitian Tugas Akhir bagi mahasiswa Program Studi DIII Farmasi Universitas Bhakti Kencana T.A 2023/2024, dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian di tempat yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun kami lampirkan nama mahasiswa yang akan Menyusun Proposal Tugas Akhir.

No	Nama	Dosen Pembimbing	Judul Laporan Tugas Akhir
1	Alya Humaira Yusufiani	apt. Ed Yunisa, M.Farm	Gambaran kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat oleh TTK di Apotek Komunitas Sehat Permata

Besar harapan kami, kiranya Bapak/Ibu berkenan mengizinkan permohonan ini. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui, Dekan Fakultas Farmasi



Dr. apt. Patonah, M.Si.
 NIK. 02012010051

Bandung, 13 November 2023
 Ketua Program Studi DIII Farmasi



apt. Ika Kurnia Sukmawati, M.Si.
 NIK. 02005010038

Lampiran 3. Surat Pernyataan Responden

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Dengan ini saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis kelamin : perempuan/laki-laki

Pendidikan :

Menyetujui untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Alya Humaira Yusfiani

NPM : 211FF01016

Dengan ini saya menyatakan setuju dijadikan responden dalam penelitian yang dilakukan oleh mahasiswi Prodi DIII Farmasi Universitas Bhakti Kencana dengan judul **“Analisis kepuasan konsumen tentang Pelayanan Informasi Obat oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek Komunitas Sehat Permata”**.

Bandung, Desember 2023

Peneliti

Responden

(Alya Humaira Yusfiani)

()

Lampiran 4. Kuesioner penelitian

KUESIONER

Tentang kepuasan anda terhadap pelayanan informasi obat diapotek

No	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di apotek?			
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)					
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat, kekuatan obat, cara pemakaian obat, serta penyimpanan obat				
2.	Petugas menyampaikan tentang efek samping obat				
3.	Petugas memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti konsumen				
4.	Petugas memberikan informasi terkait aktivitas apa saja yang perlu dihindari setelah meminum obat				
Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)					
5.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap terhadap pertanyaan konsumen				
6.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila konsumen kurang begitu paham				
7.	Petugas memeragakan cara pakai penggunaan obat tanpa konsumen harus meminta				
8.	Petugas mengatasi dengan cepat terhadap keluhan konsumen				

No	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di apotek?			
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)					
9.	Petugas memberikan informasi obat yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan				
10.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang baik dalam memberikan informasi obat				
11.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat				
12.	Obat yang diberikan dalam kemasan yang baik serta tercantum (<i>expired date</i>) pada kemasan obat				
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)					
13.	Petugas memberikan informasi obat tanpa harus diminta pasien				
14.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat				
15.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua konsumen				
16.	Petugas memahami setiap kebutuhan konsumen serta memberi solusi				
Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)					
17.	Tersedianya tempat khusus untuk pelayanan informasi obat				
18.	tempat pelayanan informasi obat nyaman				
19.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti				
20.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur				

Lampiran 5. Uji Validitas

[illegible]

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	65.20	50.165	.762	.	.949
P2	65.43	51.723	.555	.	.952
P3	65.09	50.198	.763	.	.949
P4	65.40	51.188	.613	.	.951
P5	65.17	51.146	.617	.	.951
P6	65.17	50.029	.780	.	.949
P7	65.37	51.476	.638	.	.951
P8	65.11	49.869	.806	.	.948
P9	65.31	50.634	.731	.	.949
P10	65.14	50.126	.765	.	.949
P11	65.40	51.306	.596	.	.951
P12	65.17	49.499	.697	.	.950
P13	65.20	49.812	.727	.	.949
P14	64.94	50.938	.723	.	.949
P15	65.14	49.891	.714	.	.949
P16	65.11	50.045	.780	.	.949
P17	65.37	50.593	.680	.	.950
P18	65.23	50.182	.682	.	.950
P19	65.23	49.887	.721	.	.949
P20	65.29	52.445	.450	.	.953

Lampiran 6. Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.952	.952	20

Lampiran 7. Lembar Plagiarisme



Lampiran 8. Kartu Bimbingan



No. Dok. 02.64.00/FRM-03/AKD-SPMI



KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Pembimbing Utama	: apt. ED Yunisa Mega Pasha, M.Farm
Nama Mahasiswa	: Aliya Humaira Yusufiani
NPM	: 211FF01016
Bidang Ilmu	: Pelayanan Farmasi

[illegible]

23. S. Sankaranarayanan, *Nature* **208**, 409 (1965).

Catatan: Kartu ini harus dibawa setiap kali melakukan bimbingan dan harus diisi oleh dosen pembimbing

© 2004 Blackwell Publishing Ltd *Journal of Internal Medicine* 255: 105–112



No. Dok. 02.64.00/FRM-03/AKD-SPMI



KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Pembimbing Serta	: Dr. apt. Widhya Alighita, M.Si
Nama Mahasiswa	: Alya Humaira Yustiani
NPM	: 211FF01016
Bidang Ilmu	: Pelayanan Farmasi

[illegible]

Catatan: Kartu ini harus dibawa setiap kali melakukan bimbingan dan harus diisi oleh dosen pembimbing.

☎ 022 7830 760, 022 7830 768

© 2012 Wiley Periodicals, Inc. • contact@tjms.ac.id

Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup

Data Pribadi

Nama : Alya Humaira Yusfiani
 Alamat : Kp.Cipadati RT.03/RW.01
 Kel.Cinunuk Kec.Cileunyi
 Kab.Bandung
 Kode Pos : 40624
 Nomor Telepon : 0895339573512
 Email : alyahumaira279@gmail.com
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tanggal Lahir : Bandung, 27 September 2003
 Status Material : Belum menikah
 Warga Negara : Indonesia
 Agama : Islam



Riwayat Pendidikan

SD : SDN Sukahati 01
 Juni 2009 – Juni 2015
SMP : SMPN 3 Cileunyi
 Juni 2015 – Juni 2018
SMA : SMK Bhakti Kencana Bandung
 Juni 2018 – Juni 2021
Diploma III : D3 Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung
 September 2021 – Oktober 2024

