

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Definisi Operasional

| No | Variabel                               | Definisi Operasional                                                                                                     | Dimensi                                                          | Indikator                                                                                                                                                                                                  | Skala Pengukuran                                                                                              | Instrumen |
|----|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1  | <b>Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)</b>  | Sarana fisik merupakan penampilan fasilitas dan sarana yang bisa digunakan dan dirasakan oleh pelanggan/pasien           | 1. Penampilan Apotek<br>2. Sarana dan Prasarana                  | 1. Apotek yang bersih dan rapih<br>2. Apotek memiliki ruang tunggu yang nyaman<br>3. Apotek memiliki fasilitas umum<br>4. Apotek memiliki tempat pembuangan sampah                                         | Ordinal<br>- Sangat Puas = 5<br>- Puas = 4<br>- Cukup Puas = 3<br>- Tidak Puas = 2<br>- Sangat Tidak Puas = 1 | Kuesioner |
| 2  | <b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b> | Kehandalan merupakan Tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh petugas dan dapat mengaplikasikannya kepada pelanggan/pasien | 1. Pengetahuan petugas<br>2. Kehandalan dan keterampilan petugas | 1. Petugas dapat memberikan penjelasan terkait obat secara baik<br>2. Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti<br>3. Petugas mampu memberikan tanggapan terhadap complain<br>4. Petugas memberikan | Ordinal<br>- Sangat Puas = 5<br>- Puas = 4<br>- Cukup Puas = 3<br>- Tidak Puas = 2<br>- Sangat Tidak Puas = 1 | Kuesioner |

|   |                                                |                                                                                                                      |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                               |           |
|---|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|   |                                                |                                                                                                                      |                                                                                | informasi selain obat yang berhubungan dengan keluhan pasien seperti makanan dan aktivitas yang harus dihindari                                                                                                                                                                                               |                                                                                                               |           |
| 3 | <b>Daya Tanggap</b><br><i>(Responsiveness)</i> | Daya Tanggap merupakan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan/pasien dan dapat memberikan pelayanan secara cepat | 1. Ketanggapan petugas dalam pelayanan<br>2. Kecepatan petugas dalam pelayanan | 1. Petugas cepat dan tanggap saat ada resep masuk<br>2. Petugas melayani pembeli obat dengan cepat<br>3. Petugas dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai resep/obat yang diterima oleh pelanggan/pasien<br>4. Petugas cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan/pasien | Ordinal<br>- Sangat Puas = 5<br>- Puas = 4<br>- Cukup Puas = 3<br>- Tidak Puas = 2<br>- Sangat Tidak Puas = 1 | Kuesioner |
| 4 | <b>Jaminan</b><br><i>(Assurance)</i>           | Jaminan merupakan kualitas pelayanan                                                                                 | 1. Keamanan<br>2. Kredibilitas                                                 | 1. Kemasan obat tersedia                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ordinal                                                                                                       | Kuesioner |

|   |                               |                                                                                                                 |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                          |           |
|---|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|   |                               | yang berhubungan dengan kemampuan dalam memaparkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan/pasien            | 3. Kejelasan                                                | <p>dalam keadaan tersegel dan tidak rusak</p> <p>2. Obat tidak dalam masa kadaluarsa</p> <p>3. Tulisan pada etiket terlihat jelas dan mudah terbaca</p> <p>4. Petugas apotek melakukan evaluasi pemahaman penggunaan obat kepada pasien</p>     | <p>- Sangat Puas = 5</p> <p>- Puas = 4</p> <p>- Cukup Puas = 3</p> <p>- Tidak Puas = 2</p> <p>- Sangat Tidak Puas = 1</p>                |           |
| 5 | <b>Empati (<i>Empaty</i>)</b> | Empati merupakan kepedulian dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan/pasien | <p>1. Perhatian</p> <p>2. Simpatik</p> <p>3. Pengertian</p> | <p>1. Petugas memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan yang dirasakannya</p> <p>2. Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosialnya</p> <p>3. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam</p> | <p>Ordinal</p> <p>- Sangat Puas = 5</p> <p>- Puas = 4</p> <p>- Cukup Puas = 3</p> <p>- Tidak Puas = 2</p> <p>- Sangat Tidak Puas = 1</p> | Kuesioner |

|  |  |  |  |                                                                                                                           |  |  |
|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  |  | memberikan<br>informasi<br>obat<br>4. Petugas<br>memberikan<br>semangat dan<br>harapan<br>terkait<br>kesembuhan<br>pasien |  |  |
|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## Lampiran 2 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

### A. Uji Validitas Kuesioner

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| P1_SF                 | 84.49                      | 58.316                         | .712                             | .924                             |
| P2_SF                 | 84.54                      | 59.314                         | .499                             | .928                             |
| P3_SF                 | 84.63                      | 57.240                         | .651                             | .925                             |
| P4_SF                 | 84.46                      | 58.726                         | .546                             | .927                             |
| P1_K                  | 84.23                      | 57.829                         | .718                             | .923                             |
| P2_K                  | 84.29                      | 57.504                         | .813                             | .922                             |
| P3_K                  | 84.49                      | 58.551                         | .568                             | .926                             |
| P4_K                  | 84.69                      | 56.339                         | .720                             | .923                             |
| P1_DT                 | 84.37                      | 58.829                         | .578                             | .926                             |
| P2_DT                 | 84.40                      | 58.012                         | .670                             | .924                             |
| P3_DT                 | 84.46                      | 57.608                         | .664                             | .924                             |
| P4_DT                 | 84.51                      | 57.963                         | .636                             | .925                             |
| P1_J                  | 84.11                      | 61.163                         | .494                             | .928                             |
| P2_J                  | 84.26                      | 61.197                         | .417                             | .929                             |
| P3_J                  | 84.34                      | 61.232                         | .317                             | .931                             |
| P4_J                  | 84.49                      | 58.669                         | .556                             | .927                             |
| P1_E                  | 84.51                      | 58.610                         | .684                             | .924                             |
| P2_E                  | 84.43                      | 58.664                         | .511                             | .928                             |
| P3_E                  | 84.43                      | 57.252                         | .699                             | .924                             |
| P4_E                  | 84.71                      | 57.975                         | .732                             | .923                             |

**B. Uji Reliabilitas Kuesioner****Reliability Statistics**

| <b>Cronbach's Alpha</b> | <b>N of Items</b> |
|-------------------------|-------------------|
| .929                    | 20                |

### Lampiran 3 Hasil Jawaban Pengetahuan Responden

#### A. Hasil Jawaban Responden

| No | Nama | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan  |
|----|------|------|---------------|---------------------|------------|
| 1  | NR   | 31   | Laki-Laki     | S1                  | Pengusaha  |
| 2  | RA   | 28   | Laki-laki     | S1                  | Pengusaha  |
| 3  | AS   | 26   | Laki-laki     | S1                  | Pengusaha  |
| 4  | YH   | 26   | Laki-laki     | S1                  | PNS        |
| 5  | MC   | 21   | Laki-laki     | S1                  | Pelajar    |
| 6  | DA   | 24   | Perempuan     | SLTA                | Wiraswasta |
| 7  | DP   | 25   | Laki-laki     | S1                  | Pengusaha  |
| 8  | WT   | 38   | Laki-laki     | S1                  | PNS        |
| 9  | MY   | 31   | Laki-laki     | SLTA                | Wiraswasta |
| 10 | MA   | 28   | Laki-laki     | SLTA                | Wiraswasta |
| 11 | RS   | 28   | Laki-laki     | SLTA                | Wiraswasta |
| 12 | F    | 25   | Perempuan     | S1                  | Pelajar    |
| 13 | S    | 20   | Perempuan     | SLTA                | Wiraswasta |
| 14 | A    | 23   | Perempuan     | S1                  | Pelajar    |
| 15 | M    | 42   | Perempuan     | SLTA                | IRT        |
| 16 | HS   | 39   | Laki-laki     | SLTA                | Wiraswasta |
| 17 | VS   | 35   | Laki-laki     | S1                  | PNS        |
| 18 | MR   | 40   | Perempuan     | SLTP                | IRT        |
| 19 | TS   | 39   | Perempuan     | D3                  | Wiraswasta |
| 20 | WA   | 28   | Laki-laki     | S1                  | Pengusaha  |
| 21 | AN   | 35   | Laki-laki     | SLTA                | Pedagang   |
| 22 | C    | 24   | Laki-laki     | D3                  | Pelajar    |
| 23 | DP   | 29   | Perempuan     | S1                  | PNS        |
| 24 | IM   | 29   | Perempuan     | SLTA                | Wiraswasta |
| 25 | W    | 37   | Perempuan     | S1                  | PNS        |
| 26 | F    | 27   | Perempuan     | S2                  | Pengusaha  |
| 27 | PF   | 23   | Laki-laki     | S1                  | Pelajar    |
| 28 | RP   | 23   | Laki-laki     | S1                  | Pelajar    |
| 29 | DR   | 23   | laki-laki     | SLTA                | Pengusaha  |
| 30 | I    | 20   | Laki-laki     | S1                  | Pelajar    |
| 31 | LM   | 23   | Perempuan     | SLTA                | Pelajar    |
| 32 | AM   | 20   | Perempuan     | SLTA                | Pelajar    |
| 33 | KS   | 34   | Laki-laki     | S1                  | PNS        |
| 34 | DW   | 50   | Laki-laki     | SLTP                | Wiraswasta |
| 35 | DS   | 23   | Perempuan     | S1                  | Pelajar    |
| 36 | R    | 50   | Perempuan     | S1                  | Pengusaha  |
| 37 | J    | 19   | Perempuan     | SLTA                | Pelajar    |
| 38 | DP   | 23   | Perempuan     | SLTA                | Pelajar    |

|    |    |    |           |      |            |
|----|----|----|-----------|------|------------|
| 39 | PA | 19 | Perempuan | SLTA | Pelajar    |
| 40 | IJ | 23 | Laki-laki | S1   | Pelajar    |
| 41 | EY | 41 | Laki-laki | SLTA | Wiraswasta |
| 42 | IP | 29 | Perempuan | SLTA | Pedagang   |
| 43 | F  | 20 | Perempuan | S1   | Pelajar    |
| 44 | TP | 50 | Perempuan | D3   | Wiraswasta |
| 45 | DA | 25 | Perempuan | SLTA | Wiraswasta |
| 46 | RN | 21 | Perempuan | SLTA | Pelajar    |
| 47 | AH | 50 | Laki-laki | SLTA | Wiraswasta |
| 48 | BB | 21 | Laki-laki | SLTA | Pelajar    |
| 49 | ZN | 23 | Laki-laki | S1   | Pelajar    |
| 50 | RM | 41 | Perempuan | SD   | Wiraswasta |
| 51 | NN | 38 | Perempuan | D3   | PNS        |
| 52 | RH | 44 | Laki-laki | SLTA | Wiraswasta |
| 53 | RN | 23 | Laki-laki | SLTA | Wiraswasta |
| 54 | VI | 19 | Perempuan | SLTA | Pelajar    |
| 55 | AF | 23 | Perempuan | S1   | Pelajar    |
| 56 | TA | 19 | perempuan | SLTA | Pelajar    |
| 57 | RN | 20 | Laki-laki | SLTA | Pelajar    |
| 58 | DA | 40 | Laki-laki | SLTP | Pedagang   |
| 59 | E  | 38 | Perempuan | S1   | Pengusaha  |
| 60 | SA | 39 | Perempuan | SLTA | IRT        |
| 61 | L  | 45 | Perempuan | SLTA | IRT        |
| 62 | DW | 22 | Laki-laki | S1   | Pengusaha  |
| 63 | RF | 37 | Laki-laki | SLTA | Pedagang   |
| 64 | N  | 31 | Perempuan | SLTA | IRT        |
| 65 | SA | 50 | Perempuan | S1   | Wiraswasta |
| 66 | P  | 37 | Perempuan | S1   | IRT        |
| 67 | SR | 23 | Perempuan | S1   | Pelajar    |
| 68 | IM | 23 | Perempuan | S1   | Pelajar    |
| 69 | SS | 23 | Perempuan | S1   | Pelajar    |
| 70 | TS | 22 | Perempuan | D3   | Pelajar    |
| 71 | BS | 20 | Laki-laki | SLTA | Pelajar    |
| 72 | Y  | 28 | Laki-laki | D3   | Pengusaha  |
| 73 | YK | 23 | Laki-laki | S1   | Pelajar    |
| 74 | IK | 22 | Laki-laki | SLTA | Wiraswasta |
| 75 | FF | 26 | Perempuan | D3   | Pengusaha  |
| 76 | R  | 40 | Perempuan | S1   | Pengusaha  |
| 77 | DH | 27 | Perempuan | S2   | Pengusaha  |
| 78 | R  | 23 | Laki-laki | SLTA | Pelajar    |
| 79 | BS | 26 | Laki-laki | SLTA | Wiraswasta |
| 80 | FF | 25 | Laki-laki | S1   | Pelajar    |
| 81 | MR | 34 | Laki-laki | S2   | Pengusaha  |

|    |    |    |           |      |            |
|----|----|----|-----------|------|------------|
| 82 | FR | 25 | Perempuan | S1   | Pelajar    |
| 83 | RG | 23 | Perempuan | S1   | Pelajar    |
| 84 | SH | 20 | Laki-laki | SLTA | Pelajar    |
| 85 | P  | 32 | Laki-laki | SLTA | Pedagang   |
| 86 | SA | 22 | Perempuan | SLTA | Pelajar    |
| 87 | N  | 20 | Perempuan | SLTA | Pelajar    |
| 88 | RA | 19 | Perempuan | SLTA | Pelajar    |
| 89 | WK | 26 | Perempuan | SLTA | Wiraswasta |
| 90 | AC | 28 | Laki-laki | SLTA | Wiraswasta |
| 91 | HW | 22 | Laki-laki | S1   | Pelajar    |
| 92 | M  | 30 | Perempuan | S1   | PNS        |
| 93 | SP | 40 | Perempuan | D3   | Wiraswasta |
| 94 | AP | 23 | Perempuan | SLTA | Wiraswasta |
| 95 | SP | 19 | Perempuan | SLTA | Pelajar    |
| 96 | ES | 50 | Perempuan | SLTA | Wiraswasta |
| 97 | RD | 24 | Laki-laki | S1   | Pelajar    |
| 98 | FA | 23 | Laki-laki | S1   | Pelajar    |
| 99 | AS | 20 | Laki-laki | SLTA | Pelajar    |

### B. Total Skor Jawaban Responden

| P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 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 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 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 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 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 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 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 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 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 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 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 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 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 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |



## Lampiran 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

### A. Karakteristik Responden

|       |           | Jenis Kelamin |         |               | Cumulative<br>Percent |
|-------|-----------|---------------|---------|---------------|-----------------------|
|       |           | Frequency     | Percent | Valid Percent |                       |
| Valid | Laki-laki | 47            | 47.5    | 47.5          | 47.5                  |
|       | Perempuan | 52            | 52.5    | 52.5          | 100.0                 |
|       | Total     | 99            | 100.0   | 100.0         |                       |

|       |             | Usia      |         |               | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent |                       |
| Valid | 18-26 Tahun | 53        | 53.5    | 53.5          | 53.5                  |
|       | 27-35 Tahun | 21        | 21.2    | 21.2          | 74.7                  |
|       | 36-44 Tahun | 18        | 18.2    | 18.2          | 92.9                  |
|       | 45-50 Tahun | 7         | 7.1     | 7.1           | 100.0                 |
|       | Total       | 99        | 100.0   | 100.0         |                       |

|       |       | Pendidikan |         |               | Cumulative<br>Percent |
|-------|-------|------------|---------|---------------|-----------------------|
|       |       | Frequency  | Percent | Valid Percent |                       |
| Valid | SD    | 1          | 1.0     | 1.0           | 1.0                   |
|       | SLTP  | 3          | 3.0     | 3.0           | 4.0                   |
|       | SLTA  | 45         | 45.5    | 45.5          | 49.5                  |
|       | D3    | 8          | 8.1     | 8.1           | 57.6                  |
|       | S1    | 39         | 39.4    | 39.4          | 97.0                  |
|       | S2    | 3          | 3.0     | 3.0           | 100.0                 |
|       | Total | 99         | 100.0   | 100.0         |                       |

| Pekerjaan |           |         |               |                    |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid     | Pedagang  | 6       | 6.1           | 6.1                |
|           | Pengusaha | 14      | 14.1          | 20.2               |
|           | Pelajar   | 32      | 32.3          | 52.5               |
|           | PNS       | 4       | 4.0           | 56.6               |
|           | Lainnya   | 43      | 43.4          | 100.0              |
|           | Total     | 99      | 100.0         |                    |

## B. Hasil Jawaban Kuesioner

### Sarana Fisik (*Tangible*)

#### Pertanyaan Ke-1

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP        | 3       | 3.0           | 3.0                |
|       | P         | 27      | 27.3          | 30.3               |
|       | SP        | 69      | 69.7          | 100.0              |
|       | Total     | 99      | 100.0         |                    |

#### Pertanyaan Ke-2

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP        | 4       | 4.0           | 4.0                |
|       | P         | 42      | 42.4          | 46.5               |
|       | SP        | 53      | 53.5          | 100.0              |
|       | Total     | 99      | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-3

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 6         | 6.1     | 6.1           | 6.1                |
|       | P     | 39        | 39.4    | 39.4          | 45.5               |
|       | SP    | 54        | 54.5    | 54.5          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-4

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 5         | 5.1     | 5.1           | 5.1                |
|       | P     | 31        | 31.3    | 31.3          | 36.4               |
|       | SP    | 63        | 63.6    | 63.6          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Kehandalan (*Reability*)**

## Pertanyaan Ke-1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | P     | 33        | 33.3    | 33.3          | 35.4               |
|       | P     | 64        | 64.6    | 64.6          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-2

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 4         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | P     | 34        | 34.3    | 34.3          | 38.4               |
|       | SP    | 61        | 61.6    | 61.6          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-3

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 5         | 5.1     | 5.1           | 5.1                |
|       | P     | 47        | 47.5    | 47.5          | 52.5               |
|       | SP    | 47        | 47.5    | 47.5          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-4

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 7         | 7.1     | 7.1           | 7.1                |
|       | P     | 49        | 49.5    | 49.5          | 56.6               |
|       | SP    | 43        | 43.4    | 43.4          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Pertanyaan Ke-1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 6         | 6.1     | 6.1           | 6.1                |
|       | P     | 31        | 31.3    | 31.3          | 37.4               |
|       | SP    | 62        | 62.6    | 62.6          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

Pertanyaan Ke-2

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 8         | 8.1     | 8.1           | 8.1                |
|       | P     | 27        | 27.3    | 27.3          | 35.4               |
|       | SP    | 64        | 64.6    | 64.6          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

Pertanyaan Ke-3

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 4         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | P     | 36        | 36.4    | 36.4          | 40.4               |
|       | SP    | 59        | 59.6    | 59.6          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-4

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | P     | 38        | 38.4    | 38.4          | 40.4               |
|       | 1     | 59        | 59.6    | 59.6          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Jaminan (Assurance)**

## Pertanyaan Ke-1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                |
|       | P     | 26        | 26.3    | 26.3          | 29.3               |
|       | SP    | 70        | 70.7    | 70.7          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-2

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | P     | 23        | 23.2    | 23.2          | 24.2               |
|       | SP    | 75        | 75.8    | 75.8          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-3

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | P     | 35        | 35.4    | 35.4          | 36.4               |
|       | SP    | 63        | 63.6    | 63.6          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-4

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 9         | 9.1     | 9.1           | 9.1                |
|       | P     | 37        | 37.4    | 37.4          | 46.5               |
|       | SP    | 53        | 53.5    | 53.5          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Empati (*Emphaty*)**

## Pertanyaan Ke-1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                |
|       | P     | 38        | 38.4    | 38.4          | 41.4               |
|       | SP    | 58        | 58.6    | 58.6          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-2

|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                |

|  |       |    |       |       |       |
|--|-------|----|-------|-------|-------|
|  | P     | 26 | 26.3  | 26.3  | 29.3  |
|  | SP    | 70 | 70.7  | 70.7  | 100.0 |
|  | Total | 99 | 100.0 | 100.0 |       |

## Pertanyaan Ke-3

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                |
|       | P     | 24        | 24.2    | 24.2          | 27.3               |
|       | SP    | 72        | 72.7    | 72.7          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pertanyaan Ke-4

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | CP    | 7         | 7.1     | 7.1           | 7.1                |
|       | P     | 39        | 39.4    | 39.4          | 46.5               |
|       | SP    | 53        | 53.5    | 53.5          | 100.0              |
|       | Total | 99        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Lampiran 5 Kuesioner Tentang Kepuasan Pelanggan

### SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Calon Responden Penelitian

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Siti Nur Anisa

NPM : 211FF01003

Mahasiswa Program Studi Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Bhakti Kencana Bandung yang akan melakukan penelitian untuk Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan Judul **“Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Kiaracondong”**

Penelitian ini tidak akan menimbulkan dampak bagi responden, semua informasi akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila selama penelitian terdapat hal-hal yang tidak diinginkan maka Anda berhak untuk mengundurkan diri.

Apabila Anda menyetujui maka saya mohon untuk mendatangi lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya sertakan bersama surat ini.

Demikian permohonan ini, atas perhatian, Kerjasama dan kesediaannya untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

Bandung.....2024

Penelitian

Siti Nur Anisa

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN  
(INFORMED CONSENT)**

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Lengkap :  
.....

Jenis Kelamin :  
.....

Tempat Tanggal Lahir :  
.....

Alamat :  
.....

Setelah membaca dan memahami isi penjelasan pada lembar pertama. Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Anisa yang berjudul “**Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Kiaracondong**” sebagai mahasiswa Prodi Farmasi di Universitas Bhakti Kencana Bandung.

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak bersifat negative dan merugikan bagi diri saya. Oleh karena itu, saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Demikian surat ini saya buat dengan kesadaran saya sendiri tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Bandung,.....2024

## TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

### Identitas Responden (Pelanggan)

Nama :  
.....

Usia :  
.....

Jenis Kelamin : Perempuan / Laki-laki

Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ Akademisi/Diploma  
☐ SLTP/SMP ☐ Sarjana/S1  
☐ SLTA/SMA/SMK ☐ Pascasarjana/S2

Pekerjaan : ☐ Petani  
☐ Pedagang  
☐ Pengusaha  
☐ Pelajar  
☐ PNS  
☐ Wiraswasta  
☐ IRT

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda centang pada salah satu pilihan yang tersedia. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada skala *likert*. Dengan skor atas jawaban terdiri sebagai berikut :

| Jawaban Responden       | Skor |
|-------------------------|------|
| Sangat Puas (SP)        | 5    |
| Puas (P)                | 4    |
| Cukup Puas (CP)         | 3    |
| Tidak Puas (TP)         | 2    |
| Sangat Tidak Puas (STP) | 1    |

**KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 KIARACONDONG**

| No                                          | Pertanyaan                                                                                                                                | Tanggapan |   |    |    |         |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|----|----|---------|
|                                             |                                                                                                                                           | SP        | P | CP | TP | ST<br>P |
| <b>Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)</b>       |                                                                                                                                           |           |   |    |    |         |
| 1                                           | Apotek K24 Kiaracondong Bersih dan Rapih                                                                                                  |           |   |    |    |         |
| 2                                           | Apotek memiliki ruang tunggu yang mencukupi dan nyaman                                                                                    |           |   |    |    |         |
| 3                                           | Apotek memiliki fasilitas umum                                                                                                            |           |   |    |    |         |
| 4                                           | Apotek memiliki tempat pembuangan sampah                                                                                                  |           |   |    |    |         |
| <b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>      |                                                                                                                                           |           |   |    |    |         |
| 1                                           | Petugas apotek memberikan penjelasan terkait obat secara baik                                                                             |           |   |    |    |         |
| 2                                           | Petugas apotek menggunakan bahasa yang mudah dimengerti                                                                                   |           |   |    |    |         |
| 3                                           | Petugas apotek mampu memberikan tanggapan terhadap complain                                                                               |           |   |    |    |         |
| 4                                           | Petugas apotek memberikan informasi selain obat yang berhubungan dengan keluhan pasien seperti makanan dan aktivitas yang harus dihindari |           |   |    |    |         |
| <b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> |                                                                                                                                           |           |   |    |    |         |
| 1                                           | Petugas apotek cepat tanggap saat ada resep masuk                                                                                         |           |   |    |    |         |
| 2                                           | Petugas apotek melayani pasien yang membeli obat dengan cepat                                                                             |           |   |    |    |         |
| 3                                           | Petugas apotek dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai resep/obat yang diterima oleh pasien                     |           |   |    |    |         |
| 4                                           | Petugas apotek cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pasien                                                         |           |   |    |    |         |
| <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>           |                                                                                                                                           |           |   |    |    |         |
| 1                                           | Kemasan obat tersedia dalam keadaan tersegel dan tidak rusak                                                                              |           |   |    |    |         |
| 2                                           | Obat tidak dalam masa kadaluarsa                                                                                                          |           |   |    |    |         |
| 3                                           | Tulisan pada etiket terlihat jelas dan mudah terbaca                                                                                      |           |   |    |    |         |

|                                |                                                                                                 |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>4</b>                       | Petugas apotek melakukan evaluasi pemahaman penggunaan obat kepada pasien                       |  |  |  |  |  |
| <b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b> |                                                                                                 |  |  |  |  |  |
| <b>1</b>                       | Petugas apotek memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan yang dirasakannya |  |  |  |  |  |
| <b>2</b>                       | Petugas apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosialnya        |  |  |  |  |  |
| <b>3</b>                       | Petugas apotek bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat                         |  |  |  |  |  |
| <b>4</b>                       | Petugas apotek memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien                        |  |  |  |  |  |

### Lampiran 6 Matriks Jadwal Penelitian

| No | Tahapan Penelitian  | Bulan (Tahun 2023) |          | Bulan (Tahun 2024) |          |       |       |     |      |
|----|---------------------|--------------------|----------|--------------------|----------|-------|-------|-----|------|
|    |                     | November           | Desember | Januari            | Februari | Maret | April | Mei | Juni |
| 1  | Penyusunan proposal |                    |          |                    |          |       |       |     |      |
| 2  | Pengambilan data    |                    |          |                    |          |       |       |     |      |
| 3  | Pengolahan data     |                    |          |                    |          |       |       |     |      |
| 4  | Penyusunan laporan  |                    |          |                    |          |       |       |     |      |

## Lampiran 7 Plagiarisme

KTI\_ANISA

### ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1

[ojs.pelitaibu.ac.id](https://ojs.pelitaibu.ac.id)

Internet Source

2%

2

[etheses.uin-malang.ac.id](https://etheses.uin-malang.ac.id)

Internet Source

2%

3

[pdfs.semanticscholar.org](https://pdfs.semanticscholar.org)

Internet Source

1%

4

[core.ac.uk](https://core.ac.uk)

Internet Source

1%

5

Samroh Samroh, Wulan Purnama Sari.  
"Analisis Pengaruh Penerapan Reward Dan  
Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Satuan  
Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang",  
Jurnal Produktivitas, 2021

Publication

1%

6

[laakfkb.telkomuniversity.ac.id](https://laakfkb.telkomuniversity.ac.id)

Internet Source

1%

7

[journal.ummat.ac.id](https://journal.ummat.ac.id)

Internet Source

1%

8

[eprints.unimudasorong.ac.id](https://eprints.unimudasorong.ac.id)

Internet Source





### KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

|                  |                              |
|------------------|------------------------------|
| Pembimbing Utama | : apt., Ani Anggriani., M.Si |
| Nama Mahasiswa   | : Siti Nur Anisa             |
| NPM              | : 211FF01003                 |
| Bidang Ilmu      | : Farmasi                    |

[illegible]

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

## KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

|                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| Pembimbing Serta | : Dr. apt. Dadang Juanda, M.Si |
| Nama Mahasiswa   | : Siti Nur Anisa               |
| NPM              | : 211FF01003                   |
| Bidang Ilmu      | : Farmasi                      |

| No | Hari / Tanggal    | Waktu | Tempat                 | Materi                        | Paraf Dosen                                                                           |
|----|-------------------|-------|------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 20 April 2024     | 07.13 | Online via<br>whatsapp | Pengenalan dan Diskusi: Judul |    |
| 2  | Rabu, 15 Mei 24   | 06.48 | online via<br>whatsapp | Diskusi KTI                   |    |
| 3  | Senin, 20 Mei 24  | 10.00 | Offline<br>Kampus      | Membenarkan KTI Bab 1-5       |    |
| 4  | Selasa, 21 Mei 24 | 03.00 | Offline<br>Kampus      | Presentasi Kemajuan KTI       |    |
| 5  | Jum'at, 7 Mei 24  | 11.00 | Offline<br>Kampus      | Pembekalan KTI BAB 1-5        |   |
| 6  | Senin, 10 Mei 24  | 11.30 | Offline<br>Kampus      | Revisi KTI                    |  |
| 7  | Selasa, 11 Mei 24 | 11.00 | Offline<br>Kampus      | Ttd Pengesahan & Penyerahan   |  |
| 8  | Sabtu, 15 Mei 24  | 07.30 | Offline<br>Kampus      | Presentasi Ulange Sdrag KTI   |  |
|    |                   |       |                        |                               |  |
|    |                   |       |                        |                               |                                                                                       |
|    |                   |       |                        |                               |                                                                                       |
|    |                   |       |                        |                               |                                                                                       |
|    |                   |       |                        |                               |                                                                                       |
|    |                   |       |                        |                               |                                                                                       |
|    |                   |       |                        |                               |                                                                                       |
|    |                   |       |                        |                               |                                                                                       |
|    |                   |       |                        |                               |                                                                                       |
|    |                   |       |                        |                               |                                                                                       |

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

☎ 022 7830 760, 022 7830 768

📧 bku.ac.id 📧 contact@bku.ac.id

## Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup



### Data Pribadi

Nama : Siti Nur Anisa  
 Alamat : Dusun Sindangjaya RT/RW 005/015  
 Ke/Des Cisontrol, Kecamatan Rancah,  
 Kabupaten Ciamis  
 Kode Pos : 46387  
 No. HP : 081287191971  
 Email : [sitinuranisaa09@gmail.com](mailto:sitinuranisaa09@gmail.com)  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 06 Maret 2001  
 Warga Negara : Indonesia  
 Agama : Islam

### Riwayat Pendidikan

2021-2024 : Universitas Bhakti Kencana  
 Farmasi  
 2015-2018 : SMK Bhakti Kencana Ciamis  
 2012-2015 : SMPN 4 Rancah  
 2006-2012 : SDN 4 Cisontrol