

DAFTAR PUSTAKA

1. Purwanti A, Harianto H, Supardi S. Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi Di Apotek Dki Jakarta Tahun 2003. Maj Ilmu Kefarmasian. 2004;1(2):102–15.
2. Harianto, Khasanah N, Supardi S. Kepuasan Pasien Terhadap Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. Maj Imu Kefarmasian. 2005;II(1):12–21.
3. Along A. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. J Ilm Adm Publik. 2020;006(01):94–9.
4. Narendra MP, Skarayadi O, Duda M, Adirestuti P. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. Kartika J Ilm Farm. 2017;5(1):31–7.
5. Mustika D, Fajarini H, Muldiyana T. Evaluasi Pelayanan Obat Non Resep Di Apotek Manjur Desa Petunjunan. J Ilm JOPHUS J Pharm UMUS. 2020;1(02):5–12.
6. Rahayuda S. Identifikasi Jenis Obat Berdasarkan Gambar Logo Pada Kemasan Menggunakan Metode Naive Bayes. Klik - Kumpul J Ilmu Komput. 2016;3(2):125.
7. Sunardi DS. Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Peneleh Kota Surabaya. JPAP J Penelit Adm Publik. 2017;3(2):823–31.
8. Sutrisna INGT, Putri PAWGM, Cahyadi KD. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kimia Farma 286 Padang Asri. J Ilm Medicam. 2016;2(2):34–8.
9. Mardiana LA, Frianto D, Arfania M. Tingkat Kepuasan Konsumen

Terhadap Kualitas Pelayanan Apotek di Kabupaten Purwakarta Selama Pandemi Covid 19. *Maj Farmasetika*. 2021;6(Suppl 1):145.

10. Hidayat R, Hayati H. *Jurnal Ners* Volume 3 Nomor 2 Tahun 2019 Halaman 84 - 96 *JURNAL NERS Research & Learning in Nursing Science* <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners> PENGARUH PELAKSANAAN SOP PERAWAT PELAKSANA TERHADAP TINGKAT KECEMASAN PASIEN DI RAWAT INAP. Univ Pahlawan Tuanku Tambusa. 2019;3(23):274–82.
11. Budiaji W. The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale. *J Ilmu Pertan dan Perikan* Desember [Internet]. 2013;2(2):127–33. Available from: <http://umbidharma.org/jipp>
12. Pramuaji KA, Loekmono L. Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian : Questionnaire Empathy. *J Ilm Bimbing Konseling Undiksha* [Internet]. 2018;9(2):74–8. Available from: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJBK/index>
13. Angga Sulistya Y, Rachma Pramestutie H, Sidharta B. Profil Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek Kecamatan Klojen Kota Malang. *Pharm J Indones*. 2017;3(1):1–9.

LAMPIRAN 1

SURAT PENGANTAR PENELITIAN KESBANGPOL



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Patriot No. 10 A Tlp. (0262) 2247473 Garut - 44151

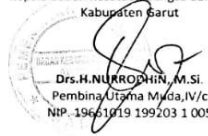
Nomor : 072/433.4-Bakesbangpol/V/2023
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Penelitian**

Garut, 3 Mei 2023
Kepada :
Yth, Apotek Fahira Farma Cilawu
Kabupaten Garut
di
Tempat

Dalam rangka membantu Mahasiswa/i Universitas Garut bersama ini terlampir Rekomendasi Penelitian Nomor : 072/433.4-Bakesbangpol/V/2023 Tanggal 3 Mei 2023, **IQBAL NURJAMAL** yang akan melaksanakan Penelitian dengan mengambil lokasi di Apotek Fahira Farma Cilawu Kabupaten Garut. Demi kelancaran Penelitian dimaksud, mohon bantuan dan kerjasamanya untuk membantu Kegiatan tersebut.

Demikian atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Garut



Drs. H. NURRODDIN, M.Si.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19660119 199203 1 005

Tembusan, disampaikan kepada:

1. Yth. Kepala Bappeda Kabupaten Garut;
2. Yth. Wakil Dekan I FMIPA UNIGA;
3. Arsip.

Gambar VI.1 Surat Pengantar

LAMPIRAN 1 (LANJUTAN)



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. Patriot No. 10 A Tlp. (0262) 2247473 Garut - 44151

REKOMENDASI PENELITIAN
 Nomor : 072/433.4-Bakesbangpol/V/2023

a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Memperhatikan : Surat dari Wakil Dekan I FMIPA UNIGA, Nomor: 436/F.MIPA-UNIGA/V/2023
 Tanggal 3 Mei 2023

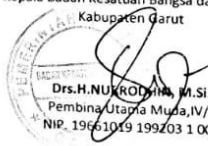
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN GARUT, memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama / NPM / NIM/NIDN	: IQBAL NURJAMAL/24041119187
2. Alamat	: Kp. Cipicung Rt/Rw 002/002 Ds. Dangieng Kec. Cilawu Kab. Garut
3. Tujuan	: Penelitian
4. Lokasi/ Tempat	: Apotek Fahira Farma Cilawu Kabupaten Garut
5. Tanggal/ Lama Penelitian	: 3 Mei 2023 s/d 3 Juli 2023
6. Bidang/ Status/ Judul Penelitian	: Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Resep pada Suatu Apotek di Cilawu Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan Publik
7. Nama Penanggung jawab	: Setiadi Ihsan, S.Si., M.Si
8. Anggota	: -

1. Melaporkan hasil Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Garut;
 2. Menjaga dan menjunjung tinggi norma atau adat istiadat dan Kebersihan, Ketertiban, Keindahan (K3) masyarakat setempat di lokasi Penelitian;
 3. Tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan hukum dan atas dasar adat istiadat di lokasi Penelitian atau sesuatu yang dapat meresahkan masyarakat dan desintegrasi bangsa.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kabupaten Garut



Drs. H. NURRODDIN, M.Si.
 Pembina Utama Muda, IV/c
 NIP. 19661019 199203 1 005

Tembusan, disampaikan kepada:

1. Yth. Kepala Bappeda Kabupaten Garut;
2. Yth. Wakil Dekan I FMIPA UNIGA;
3. Arsip.

Gambar VI.1 Lanjutan

LAMPIRAN 2

INFORMED CONCENT

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI SUBJEK PENELITIAN (*Informed Consent*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :
Alamat :

Telah mendapat penjelasan secara rinci tentang maksud dan tujuan serta memahami penelitian yang dilakukan dengan judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Non Resep Pada Suatu Apotek Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan Publik**" yang dibuat oleh:

Nama : Iqbal Nurjamal
Institusi : Fakultas MIPA Universitas Garut

Saya setuju dan menyadari bahwa data yang saya berikan dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Walaupun demikian saya mendapatkan jaminan kerahasiaan informasi yang saya berikan dari peneliti.

Saya menyetujui untuk mengikuti semua prosedur dalam penelitian, termasuk aturan-aturan, memperkenalkan alat bantu untuk merekam atau mendokumentasikan selama penelitian ini berlangsung. Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan sukarela tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Cilawu, 2023
Tertanda,

(.....)
*Nama jelas

Gambar VI.2 Format *Informed Concent*

LAMPIRAN 3

BUKTI PENGISIAN *INFORMED CONCENT*

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI SUBJEK PENELITIAN (Informed Consent) Saya yang bertanda tangan di bawah ini: Nama : <u>Calvin Sp</u> Usia : <u>15 th</u> Jenis Kelamin : <u>Lk</u> Alamat : <u>Des Sukahaji Kp. Chareday</u> Telah mendapat penjelasan secara rinci tentang maksud dan tujuan serta memahami penelitian yang dilakukan dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Non Resep Pada Suatu Apotek Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan Publik" yang dibuat oleh: Nama : <u>Iqbal Nurjamil</u> Institusi : <u>Fakultas MIPA Universitas Garut</u> Saya setuju dan menyadari bahwa data yang saya berikan dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Walaupun demikian saya mendapatkan jaminan kerahasiaan informasi yang saya berikan dari peneliti. Saya menyetujui untuk mengikuti semua prosedur dalam penelitian, termasuk aturan-aturan, memperkerjakan alat bantu untuk merekam atau mendokumentasikan selama penelitian ini berlangsung. Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan sukarela tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Cilawu, <u>25 Mei</u> 2023 Tertanda,  (Calvin Sp) *Nama jelas	PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI SUBJEK PENELITIAN (Informed Consent) Saya yang bertanda tangan di bawah ini: Nama : <u>Sandi Maulana</u> Usia : <u>24</u> Jenis Kelamin : <u>Laki-laki</u> Alamat : <u>Kp. Cigombong - Sukamurni</u> Telah mendapat penjelasan secara rinci tentang maksud dan tujuan serta memahami penelitian yang dilakukan dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Non Resep Pada Suatu Apotek Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan Publik" yang dibuat oleh: Nama : <u>Iqbal Nurjamil</u> Institusi : <u>Fakultas MIPA Universitas Garut</u> Saya setuju dan menyadari bahwa data yang saya berikan dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Walaupun demikian saya mendapatkan jaminan kerahasiaan informasi yang saya berikan dari peneliti. Saya menyetujui untuk mengikuti semua prosedur dalam penelitian, termasuk aturan-aturan, memperkerjakan alat bantu untuk merekam atau mendokumentasikan selama penelitian ini berlangsung. Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan sukarela tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Cilawu, <u>25 Mei</u> 2023 Tertanda,  (Sandi Maulana) *Nama jelas
PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI SUBJEK PENELITIAN (Informed Consent) Saya yang bertanda tangan di bawah ini: Nama : <u>FERI FIRMANISYAH</u> Usia : <u>19 Tahun</u> Jenis Kelamin : <u>LAKI-LAKI</u> Alamat : <u>KP.CIPICUNG 09/02 DR. DANIGRANG</u> Telah mendapat penjelasan secara rinci tentang maksud dan tujuan serta memahami penelitian yang dilakukan dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Non Resep Pada Suatu Apotek Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan Publik" yang dibuat oleh: Nama : <u>Iqbal Nurjamil</u> Institusi : <u>Fakultas MIPA Universitas Garut</u> Saya setuju dan menyadari bahwa data yang saya berikan dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Walaupun demikian saya mendapatkan jaminan kerahasiaan informasi yang saya berikan dari peneliti. Saya menyetujui untuk mengikuti semua prosedur dalam penelitian, termasuk aturan-aturan, memperkerjakan alat bantu untuk merekam atau mendokumentasikan selama penelitian ini berlangsung. Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan sukarela tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Cilawu, <u>30 Mei</u> 2023 Tertanda,  (FERI FIRMANISYAH) *Nama jelas	PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI SUBJEK PENELITIAN (Informed Consent) Saya yang bertanda tangan di bawah ini: Nama : <u>In Wawan</u> Usia : <u>52 th</u> Jenis Kelamin : <u>L</u> Alamat : <u>Cimanggung</u> Telah mendapat penjelasan secara rinci tentang maksud dan tujuan serta memahami penelitian yang dilakukan dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Non Resep Pada Suatu Apotek Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan Publik" yang dibuat oleh: Nama : <u>Iqbal Nurjamil</u> Institusi : <u>Fakultas MIPA Universitas Garut</u> Saya setuju dan menyadari bahwa data yang saya berikan dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Walaupun demikian saya mendapatkan jaminan kerahasiaan informasi yang saya berikan dari peneliti. Saya menyetujui untuk mengikuti semua prosedur dalam penelitian, termasuk aturan-aturan, memperkerjakan alat bantu untuk merekam atau mendokumentasikan selama penelitian ini berlangsung. Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan sukarela tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Cilawu, <u>25/05/</u> 2023 Tertanda,  (In Wawan) *Nama jelas

Gambar VI.3 Bukti Pengisian Format *Informed Concent*

LAMPIRAN 4

FORMAT PENGISIAN KUESIONER

FORM PENGISIAN KUESIONER
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN OBAT NON RESEP PADA SUATU APOTEK DI CILAWU
BERDASARKAN 5 DIMENSI PELAYANAN PUBLIK
Keterangan :
- SP : SANGAT PUAS. - P : PUAS. - CP : CUKUP PUAS. - TP : TIDAK PUAS. - STP : SANGAT TIDAK PUAS

No	PERTANYAAN	SP	P	CP	TP	STP
	Dimensi Tangible (Bukti Langsung)					
1.	Kemudahan apotek yang dikunjungi					
2.	Ketersediaan lahan parkir yang memadai					
3.	Kebersihan apotek yang dikunjungi					
4.	Ketersediaan tempat penyimpanan obat					
5.	Kenyamanan kursi tempat menunggu obat					
6.	Ketersediaan alat pendingin ruangan yang berfungsi					
7.	Ketersediaan layanan informasi obat dalam jaringan (telepon, WA, dll)					
	Dimensi Emphaty (Perhatian)					
1.	Salam, Sapa, Senyum (3S) karyawan apotek					
2.	Irama, Nada atau Intonasi pengucapan karyawan saat memberikan pelayanan					
3.	Keramahan karyawan apotek					
4.	Kesopanan karyawan apotek					
5.	Karyawan mendengarkan keluhan pasien dengan baik					
6.	Karyawan memberikan arahan tempat duduk saat menunggu obat					
7.	Karyawan apotek mendoakan kesembuhan saat penyerahan obat					
	Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)					
1.	Kesiagaan karyawan apotek dalam menghampiri pasien					
2.	Ketanggapan karyawan apotek dalam mengkonfirmasi ketersediaan obat					
3.	Kecepatan karyawan apotek saat melakukan transaksi pembayaran obat					
4.	Waktu tunggu obat kurang dari 15 menit					
5.	Ketanggapan karyawan apotek dalam menjawab pertanyaan pasien					
	Dimensi Reliability (Kehandalan)					
1.	Kejelasan karyawan apotek saat berbicara					
2.	Ketepatan karyawan apotek dalam menyiapkan obat sesuai dengan keluhan pasien					
3.	Ketepatan karyawan apotek dalam pengemasan obat					
4.	Ketepatan karyawan apotek dalam memberikan informasi obat (manfaat, dosis, efek samping dll)					
5.	Pemberian edukasi penggunaan obat (contoh: antibiotik harus dihabiskan, dll)					
6.	Pemberian edukasi non-farmakologi (contoh: rekomendasi obat herbal, Pola hidup sehat dll)					
	Dimensi Assurance (Jaminan)					
1.	Ketersediaan <i>zebra cross</i> jalan menuju apotek					
2.	Kemamanan tempat parkir					
3.	Ketersediaan rambu-rambu atau tanda bahaya (contoh: "lantai licin")					
4.	Ketersediaan <i>handrail</i> di apotek					
5.	Kemasan obat yang diberikan dalam keadaan utuh					
6.	Waktu kadaluarsa obat yang diberikan					
7.	Ketersediaan jaminan layanan penanganan pengaduan pasien					

Catatan : Pengisian dilakukan dengan mencentik kolom yang sudah disediakan

Gambar VI.4 Format pengisian kuesioner

LAMPIRAN 5

BUKTI PENGISIAN FORMAT KUESIONER

FORM PENGISIAN KUESIONER
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN OBAT NON RESEP PADA SUATU APOTEK DI CILAWU
BERDASARKAN 5 DIMENSI PELAYANAN PUBLIK

Keterangan :
 - SP : SANGAT PUAS - P : PUAS - CP : CUKUP PUAS - TP : TIDAK PUAS - STP : SANGAT TIDAK PUAS

NO	PERTANYAAN	SP	P	CP	TP	STP																																																																																																																																																																																																																															
Dimensi Tangible (Bukti Langsung)																																																																																																																																																																																																																																					
1.	Kemudahan apotek yang dikunjungi	✓																																																																																																																																																																																																																																			
2.	Ketersediaan lahan parkir yang memadai	✓																																																																																																																																																																																																																																			
3.	Ketersediaan apotek yang dikunjungi	✓																																																																																																																																																																																																																																			
4.		✓				5.	Ketersediaan kursi tempat menunggu obat			✓			6.	Ketersediaan alat pendingin ruangan yang berfungsi				✓		7.	Ketersediaan layanan informasi obat dalam jaringan (telepon, WA, dll)			✓			Dimensi Empathy (Perhatian)							1.	Salam, Sapa, Senyum (SSS) karyawan apotek		✓				2.	Ikram, Nada atau Intonasi pengucapan karyawan saat memberikan pelayanan		✓				3.	Keramahan karyawan apotek		✓				4.	Kesoputan karyawan apotek		✓				5.	Karyawan mendengarkan keluhan pasien dengan baik		✓				6.	Karyawan memberikan arahan tempat duduk saat menunggu obat		✓				7.	Karyawan apotek melakukan kesenibulan saat menunggu obat		✓				Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)							1.	Kesigapan karyawan apotek dalam menghampiri pasien		✓				2.	Ketanggapan karyawan apotek dalam mengkonfirmasi ketersediaan obat		✓				3.	Kecepatan karyawan apotek saat melakukan transaksi pembayaran obat		✓				4.	Waktu tunggu obat kurang dari 15 menit		✓				5.	Ketanggapan karyawan apotek dalam menjawab pertanyaan pasien		✓				Dimensi Reliability (Keandalan)							1.	Kejelasan karyawan apotek saat berbicara		✓				2.	Kecepatan karyawan apotek dalam penyajian obat sesuai dengan keluhan pasien		✓				3.	Kecepatan karyawan apotek dalam pengemasan obat		✓				4.	Kecepatan karyawan apotek dalam memberikan informasi obat (manfaat, dosis, efek samping dll)		✓				5.	Pemberian edukasi penggunaan obat (contoh: antibiotik harus dihabiskan, dll)			✓			6.	Pemberian edukasi non-farmakologi (contoh: rekomendasi obat herbal, Pola hidup sehat dll)			✓			Dimensi Assurance (Jaminan)							1.	Ketersediaan zebra cross jalan menuju apotek		✓				2.	Kemudahan tempat parkir		✓				3.	Ketersediaan rambu-rambu atau tanda bahaya (contoh: "lantai licin")			✓			4.	Ketersediaan handuk di apotek		✓				5.	Kemudahan obat yang diberikan dalam keadaan utuh		✓				6.	Waktu kadaluarsa obat yang diberikan		✓				7.	Ketersediaan jaminan layanan penanganan pengaduan pasien		✓			
5.	Ketersediaan kursi tempat menunggu obat			✓																																																																																																																																																																																																																																	
6.	Ketersediaan alat pendingin ruangan yang berfungsi				✓																																																																																																																																																																																																																																
7.	Ketersediaan layanan informasi obat dalam jaringan (telepon, WA, dll)			✓																																																																																																																																																																																																																																	
Dimensi Empathy (Perhatian)																																																																																																																																																																																																																																					
1.	Salam, Sapa, Senyum (SSS) karyawan apotek		✓																																																																																																																																																																																																																																		
2.	Ikram, Nada atau Intonasi pengucapan karyawan saat memberikan pelayanan		✓																																																																																																																																																																																																																																		
3.	Keramahan karyawan apotek		✓																																																																																																																																																																																																																																		
4.	Kesoputan karyawan apotek		✓																																																																																																																																																																																																																																		
5.	Karyawan mendengarkan keluhan pasien dengan baik		✓																																																																																																																																																																																																																																		
6.	Karyawan memberikan arahan tempat duduk saat menunggu obat		✓																																																																																																																																																																																																																																		
7.	Karyawan apotek melakukan kesenibulan saat menunggu obat		✓																																																																																																																																																																																																																																		
Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)																																																																																																																																																																																																																																					
1.	Kesigapan karyawan apotek dalam menghampiri pasien		✓																																																																																																																																																																																																																																		
2.	Ketanggapan karyawan apotek dalam mengkonfirmasi ketersediaan obat		✓																																																																																																																																																																																																																																		
3.	Kecepatan karyawan apotek saat melakukan transaksi pembayaran obat		✓																																																																																																																																																																																																																																		
4.	Waktu tunggu obat kurang dari 15 menit		✓																																																																																																																																																																																																																																		
5.	Ketanggapan karyawan apotek dalam menjawab pertanyaan pasien		✓																																																																																																																																																																																																																																		
Dimensi Reliability (Keandalan)																																																																																																																																																																																																																																					
1.	Kejelasan karyawan apotek saat berbicara		✓																																																																																																																																																																																																																																		
2.	Kecepatan karyawan apotek dalam penyajian obat sesuai dengan keluhan pasien		✓																																																																																																																																																																																																																																		
3.	Kecepatan karyawan apotek dalam pengemasan obat		✓																																																																																																																																																																																																																																		
4.	Kecepatan karyawan apotek dalam memberikan informasi obat (manfaat, dosis, efek samping dll)		✓																																																																																																																																																																																																																																		
5.	Pemberian edukasi penggunaan obat (contoh: antibiotik harus dihabiskan, dll)			✓																																																																																																																																																																																																																																	
6.	Pemberian edukasi non-farmakologi (contoh: rekomendasi obat herbal, Pola hidup sehat dll)			✓																																																																																																																																																																																																																																	
Dimensi Assurance (Jaminan)																																																																																																																																																																																																																																					
1.	Ketersediaan zebra cross jalan menuju apotek		✓																																																																																																																																																																																																																																		
2.	Kemudahan tempat parkir		✓																																																																																																																																																																																																																																		
3.	Ketersediaan rambu-rambu atau tanda bahaya (contoh: "lantai licin")			✓																																																																																																																																																																																																																																	
4.	Ketersediaan handuk di apotek		✓																																																																																																																																																																																																																																		
5.	Kemudahan obat yang diberikan dalam keadaan utuh		✓																																																																																																																																																																																																																																		
6.	Waktu kadaluarsa obat yang diberikan		✓																																																																																																																																																																																																																																		
7.	Ketersediaan jaminan layanan penanganan pengaduan pasien		✓																																																																																																																																																																																																																																		

Catatan : Pengisian dilakukan dengan mencentik kolom yang sudah diisi

Gambar VI.5 Bukti Pengisian Format Kuesioner

LAMPIRAN 5 (LANJUTAN)

FORM PENGISIAN KUESIONER
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN OBAT NON RESEP PADA SUATU APOTEK DI CILAWU
BERDASARKAN 5 DIMENSI PELAYANAN PUBLIK

Keterangan:
- SP : SANGAT PUAS - P : PUAS - CP : CUKUP PUAS - TP : TIDAK PUAS - STP : SANGAT TIDAK PUAS

NO	PERTANYAAN	SP	P	CP	TP	STP
Dimensi Tangible (Bukti Langsung)						
1.	Kemudahan apotek yang dikunjungi		✓			
2.	Ketersediaan lahan parkir yang memadai		✓			
3.	Ketersediaan apotek yang dikunjungi	✓				
4.	Ketersediaan tempat penyimpanan obat		✓			
5.	Ketersediaan kursi tempat menunggu obat		✓			
6.	Ketersediaan alat pendingin ruangan yang berfungsi		✓			
7.	Ketersediaan layanan informasi obat dalam jaringan (telepon, WA, dll)		✓			
Dimensi Empathy (Perhatian)						
1.	Salam, Sapa, Senyum (SSS) karyawan apotek	SP	P	CP	TP	STP
2.	Ikhtisar, Nada atau intonasi pengucapan karyawan saat memberikan pelayanan		✓			
3.	Keramahan karyawan apotek		✓			
4.	Kesopanan karyawan apotek		✓			
5.	Karyawan mendengarkan keluhan pasien dengan baik		✓			
6.	Karyawan memberikan arahan tempat duduk saat menunggu obat		✓			
7.	Karyawan apotek mendorong kesembuhan saat penyerahan obat		✓			
Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)						
1.	Kesiagaan karyawan apotek dalam menghampiri pasien		✓			
2.	Ketanggapan karyawan apotek dalam mengkonfirmasi ketersediaan obat		✓			
3.	Kecapatan karyawan apotek saat melakukan transaksi pembayaran obat		✓			
Dimensi Reliability (Keandalan)						
1.	Ketepatan karyawan apotek saat berbicara	SP	P	CP	TP	STP
2.	Ketepatan karyawan apotek dalam menyiapkan obat sesuai dengan keluhan pasien		✓			
3.	Ketepatan karyawan apotek dalam pengemasan obat		✓			
4.	Ketepatan karyawan apotek dalam memberikan informasi obat (manfaat, dosis, efek samping dll)		✓			
5.	Pemberian edukasi penggunaan obat (contoh: antibiotik harus dihabiskan, dll)		✓			
6.	Pemberian edukasi non-farmakologi (contoh: rekomendasi obat herbal, Pola hidup sehat dll)		✓			
Dimensi Assurance (Jaminan)						
1.	Ketersediaan zebra cross jalan menuju apotek			✓		
2.	Keamanan tempat parkir			✓		
3.	Ketersediaan rambu-rambu atau tanda bahaya (contoh: "lantai licin")			✓		
4.	Ketersediaan <i>handrail</i> di apotek			✓		
5.	Kemasan obat yang diberikan dalam keadaan utuh		✓			
6.	Waktu kadaluarsa obat yang diberikan		✓			
7.	Ketersediaan jaminan layanan penanganan keluhan pasien			✓		

Catatan : Pengisian dilakukan dengan mencentik kolom yang sudah disediakan

Gambar VI.5 Lanjutan

LAMPIRAN 6

HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS
DIMENSI *TANGIBLE*

Tabel VI.1

Hasil validitas dan realibilitas dimensi *tangible*

		t Hitung	t Tabel	Keterangan
X1.1	Pearson Correlation	,576**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X1.2	Pearson Correlation	,559**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	,001		
	N	30		
X1.3	Pearson Correlation	,550**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	,002		
	N	30		
X1.4	Pearson Correlation	,619**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X1.5	Pearson Correlation	,703**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X1.6	Pearson Correlation	,888**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X1.7	Pearson Correlation	,865**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X1.Total	Pearson Correlation	1		Valid
	Sig. (2-tailed)			
	N	30		

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 7

HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS
DIMENSI *EMPHATY*

Tabel VI.2
Hasil Validitas dan Realibilitas Dimensi *Emphaty*

		t Hitung	t Tabel	Keterangan
X2.1	Pearson Correlation	,827**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X2.2	Pearson Correlation	,827**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X2.3	Pearson Correlation	,842**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	29		
X2.4	Pearson Correlation	,797**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X2.5	Pearson Correlation	,733**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X2.6	Pearson Correlation	,757**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X2.7	Pearson Correlation	,741**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X2.Total	Pearson Correlation	1	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)			
	N	30		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 8

HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS DIMENSI *RESPONSIVENES*

Tabel VI.3
Hasil Validitas dan Realibilitas Dimensi *Responsivenes*

		t Hitung	t Tabel	Keterangan
X3.1	Pearson Correlation	,817**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X3.2	Pearson Correlation	,810**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X3.3	Pearson Correlation	,834**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X3.4	Pearson Correlation	,762**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X3.5	Pearson Correlation	,823**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X3.Total	Pearson Correlation	1	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)			
	N	30		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 9

HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS
DIMENSI *REALIBILITY*

Tabel VI.4

Hasil Validitas dan Realibilitas Dimensi *Realibility*

		t Hitung	t Tabel	Keterangan
X4.1	Pearson Correlation	,632**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X4.2	Pearson Correlation	,765**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X4.3	Pearson Correlation	,811**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X4.4	Pearson Correlation	,792**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X4.5	Pearson Correlation	,723**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X4.6	Pearson Correlation	,799**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X4.Total	Pearson Correlation	1	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)			
	N	30		

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 10

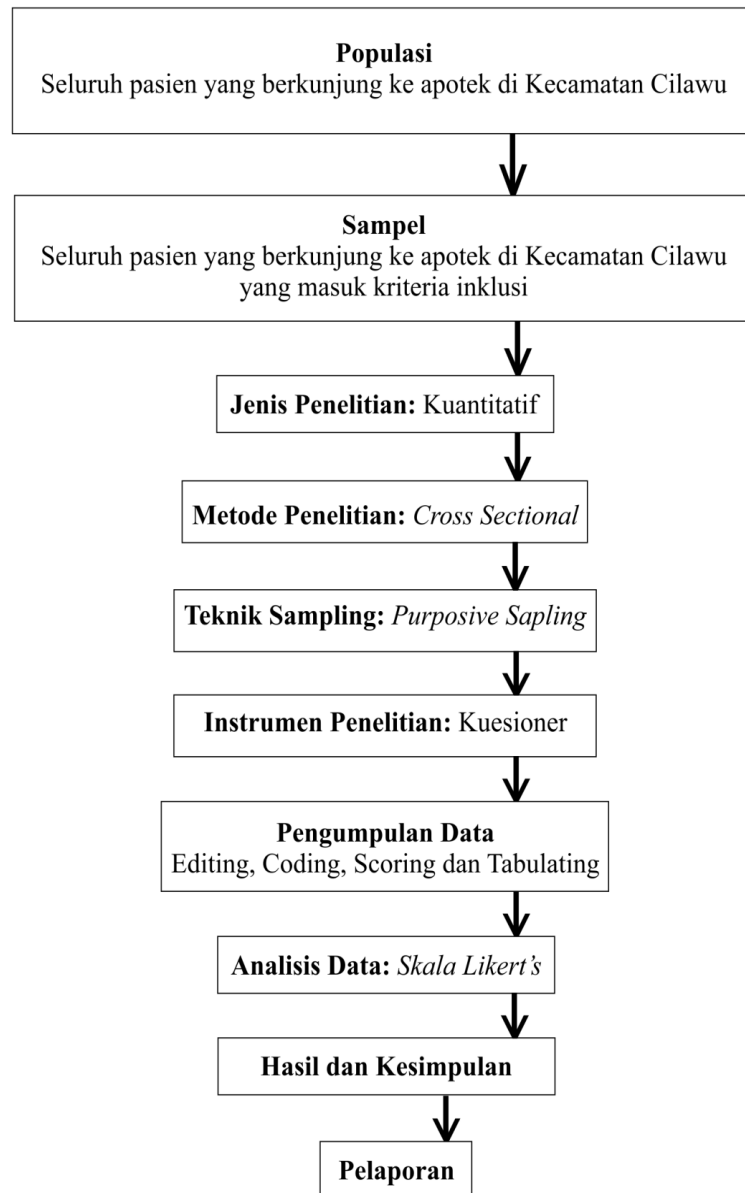
HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS
DIMENSI ASSURANCE

Tabel VI.5
Hasil Validitas dan Realibilitas Dimensi Assurance

		t Hitung	t table	Keterangan
X5.1	Pearson Correlation	,770**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X5.2	Pearson Correlation	,845**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X5.3	Pearson Correlation	,824**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X5.4	Pearson Correlation	,728**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X5.5	Pearson Correlation	,587**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X5.6	Pearson Correlation	,582**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X5.7	Pearson Correlation	,644**	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)	<,001		
	N	30		
X5.Total	Pearson Correlation	1	0,361	Valid
	Sig. (2-tailed)			
	N	30		

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 11**DIAGRAM METODE PENELITIAN****Gambar VI.6** Diagram Penelitian

LAMPIRAN 12

SKOR RESPONDEN

RESPONDEN	Dimensi Tangible								Dimensi EMPHATY								Dimensi Responsivnesses						Dimensi Realibility						Dimensi Asurance								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL X3	X4.1	x4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	TOTAL X4	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	TOTAL X5
1	5	4	4	5	4	4	3	29	4	2	2	2	2	2	2	16	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	4	2	20	2	4	3	2	4	4	2	21
2	2	3	4	4	1	2	2	18	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	3	2	4	17	2	4	3	3	4	1	17	1	2	3	2	4	4	2	17
3	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	4	3	4	4	5	28	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	3	23	1	3	3	1	3	5	1	17
4	4	4	5	5	5	4	2	26	4	4	2	4	5	3	5	27	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	4	1	17	2	4	2	1	5	3	1	18
5	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	1	3	3	1	3	3	3	17
6	5	2	2	2	2	2	3	18	2	3	3	3	3	2	3	19	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	2	20	3	3	4	2	4	3	3	22
7	5	2	3	2	1	2	4	19	3	3	3	2	1	2	2	16	5	3	5	4	5	22	2	2	2	5	4	3	18	1	4	4	1	3	5	3	21
8	5	2	5	5	5	5	1	28	3	3	3	4	4	2	4	23	3	4	3	4	5	19	3	3	4	4	4	2	20	2	2	3	1	4	4	1	17
9	4	3	5	5	4	4	5	30	4	3	4	3	4	4	5	27	4	4	5	5	5	23	5	3	4	4	5	5	26	1	4	3	2	5	3	2	20
10	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	4	2	20	2	4	2	2	4	4	2	20
11	5	4	4	5	2	3	3	26	2	2	2	2	2	3	3	16	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	4	2	19	3	3	2	2	4	5	2	21
12	2	3	3	3	1	5	5	22	4	4	4	2	3	3	2	22	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	2	18	1	3	3	1	4	4	2	18
13	2	3	3	4	3	5	5	25	3	3	2	2	3	4	3	20	3	4	3	3	2	15	2	3	3	3	4	2	17	1	4	2	2	4	4	2	19
14	5	5	5	5	5	5	1	31	2	2	2	2	2	3	2	15	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	4	2	20	3	2	2	2	4	4	2	19
15	4	3	5	5	2	2	2	23	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	2	18	1	3	3	1	4	4	3	19
16	5	5	5	5	5	5	5	35	3	3	4	4	2	2	2	20	5	4	4	4	4	21	3	3	4	4	4	2	20	2	4	2	2	5	4	2	21
17	5	5	5	4	3	4	4	30	3	3	3	3	2	2	3	19	3	4	4	5	4	20	4	4	4	3	2	1	18	1	3	3	1	5	4	3	20
18	5	5	4	4	5	5	4	32	3	3	3	4	3	3	5	24	4	4	3	3	5	19	3	3	4	4	4	1	19	1	2	3	1	4	4	1	16
19	5	3	4	3	3	3	3	24	4	4	4	3	3	4	4	26	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	4	1	18	1	3	4	1	5	5	2	21
20	4	4	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	3	1	18	3	2	3	2	5	5	3	20
21	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	5	1	23	2	5	4	1	5	5	3	25
22	5	4	4	4	4	4	3	28	2	2	2	2	2	2	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	3	21	3	3	3	2	4	3	2	20
23	4	4	4	4	4	3	3	26	3	3	3	3	3	2	1	18	3	5	3	3	3	17	3	3	4	4	3	2	19	3	3	2	3	3	3	2	19
24	5	4	4	4	3	2	3	25	3	3	4	3	2	2	4	21	4	4	4	4	5	21	4	3	3	4	4	2	20	2	3	3	2	5	5	2	22
25	4	3	4	4	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	3	3	19	2	3	3	2	4	5	3	22
26	4	4	4	4	4	4	3	27	3	4	3	4	3	2	5	24	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	2	19	2	3	3	2	5	3	3	21
27	4	5	4	4	4	4	3	28	4	3	3	2	3	3	4	22	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	2	20	2	4	4	2	4	4	2	22
28	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	3	2	20	2	4	3	2	4	4	2	21
29	4	4	4	4	4	3	3	26	2	3	4	1	2	3	2	17	3	3	4	4	4	18	3	4	5	5	5	2	24	3	4	3	2	5	4	3	24

Gambar VI.7 Skor responden

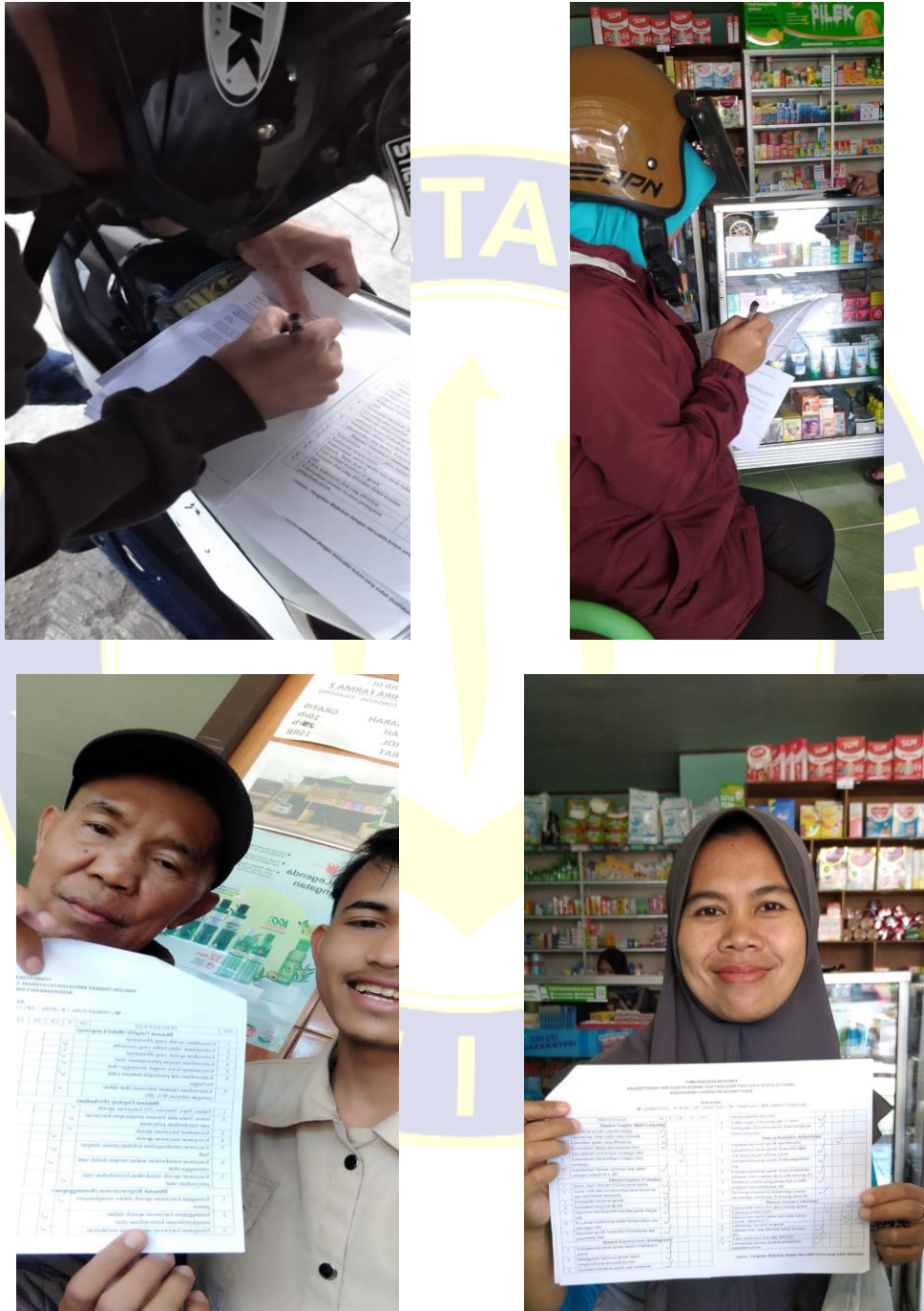
LAMPIRAN 12 (LANJUTAN)

30	5	5	5	5	5	5	1	31	3	3	4	3	3	1	4	21	5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	1	23	2	4	4	1	5	5	1	22
31	4	4	4	4	4	3	3	26	4	4	5	5	2	3	2	25	3	4	4	5	5	21	3	3	5	4	3	2	20	3	3	3	1	5	5	2	22
32	4	5	4	4	3	4	3	27	5	5	5	5	4	3	5	32	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	2	21	3	4	2	2	4	4	2	21
33	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	34	4	4	4	5	5	22	3	3	4	4	3	1	18	1	3	3	1	5	5	1	19
34	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	3	20	2	2	2	2	4	3	3	18
35	2	3	5	4	2	2	1	19	4	5	5	5	3	5	5	32	4	5	5	5	5	24	3	3	4	3	4	1	18	1	2	3	2	4	5	1	18
36	4	4	5	5	4	4	2	28	5	5	5	3	5	3	5	31	5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	4	1	19	1	4	3	1	4	5	1	19
37	5	4	5	5	5	5	1	30	5	5	3	4	4	4	5	30	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	3	1	18	1	4	3	1	5	5	1	20
38	5	5	5	4	5	4	1	29	4	5	4	5	4	3	5	30	4	4	5	5	4	22	4	3	4	4	3	3	21	3	3	3	1	5	5	2	22
39	4	3	5	2	2	3	2	21	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	2	19	3	3	2	2	4	3	2	19
40	4	5	5	4	2	3	3	26	4	4	5	5	5	4	5	32	5	5	4	5	4	23	3	3	4	4	3	3	20	2	3	2	1	5	3	2	18
41	5	5	4	4	5	3	1	27	5	5	5	5	4	3	5	32	4	4	5	5	4	22	3	3	3	4	4	1	18	1	4	3	1	5	5	1	20
42	3	5	3	4	3	3	4	25	4	4	4	3	3	5	4	27	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	4	22	1	3	3	2	5	3	3	20
43	5	4	4	3	4	4	2	26	5	4	4	4	4	2	5	28	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	4	2	20	2	2	2	2	4	4	2	18
44	5	5	3	4	4	3	3	27	5	5	5	3	5	3	5	31	4	5	5	4	4	22	3	3	4	3	4	1	18	1	4	3	1	5	5	1	20
45	4	5	5	4	4	4	3	29	5	4	4	4	4	4	5	30	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	3	3	19	2	3	3	1	4	3	3	19
46	5	4	5	5	3	4	3	29	4	3	3	3	4	4	5	26	5	4	4	5	5	23	4	2	5	5	4	2	22	2	4	2	2	5	4	2	21
47	5	4	4	4	3	4	2	26	4	3	3	3	4	4	5	26	4	5	5	5	5	24	4	3	4	5	4	1	21	2	4	3	1	5	5	1	21
48	4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	3	4	4	20	3	3	5	5	4	2	22	2	4	2	2	4	4	2	20
49	5	3	5	5	5	4	1	28	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	4	5	5	23	4	3	3	4	5	1	20	1	4	3	1	5	5	1	20
50	5	4	4	3	4	4	4	28	4	4	5	5	4	4	5	31	4	4	5	5	5	23	4	3	5	3	4	2	21	3	3	3	2	4	3	3	21
51	5	3	3	4	3	2	1	21	4	4	5	5	4	3	4	29	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	4	3	23	4	2	3	2	4	5	3	23
52	4	4	4	5	5	4	2	28	4	5	4	4	4	3	5	29	4	4	5	4	4	21	3	4	4	5	3	3	22	3	4	3	2	4	5	3	24
53	4	5	3	5	3	3	2	25	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	2	19	3	3	3	1	3	4	2	19
54	5	5	5	5	3	3	3	29	5	5	4	5	4	3	3	29	4	4	3	5	4	20	4	3	4	4	3	2	20	2	4	2	2	4	4	2	20
55	4	4	3	4	2	2	3	22	3	3	3	3	3	4	5	24	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	2	19	2	3	2	1	4	3	3	18
56	5	3	4	5	4	4	2	27	4	5	4	4	3	2	3	25	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	4	3	21	2	3	3	1	5	5	2	21
57	5	3	4	4	2	3	2	23	4	3	3	3	3	4	4	24	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	3	3	20	2	4	2	2	3	4	2	19
58	5	5	4	4	3	3	2	26	4	3	3	3	3	3	4	23	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	2	22	3	3	2	1	3	3	2	17
59	5	3	3	4	3	4	2	24	4	3	4	4	4	4	5	28	5	4	4	4	3	20	5	4	4	3	5	2	23	3	2	2	2	5	5	1	20
60	5	5	5	5	4	4	1	29	5	5	5	4	5	5	5	34	3	4	5	3	4	19	5	3	4	3	4	1	20	3	2	2	2	5	5	1	20
61	5	4	3	3	3	4	3	25	3	4	4	3	4	4	4	26	3	4	3	4	4	18	4	4	4	5	3	2	22	3	3	3	1	5	4	2	21
62	5	5	3	5	4	3	2	27	4	3	4	4	3	4	3	25	3	3	3	4	3	16	4	4	3	3	3	3	20	3	4	3	1	4	3	3	21

Gambar VI.7 Lanjutan

LAMPIRAN 13

FOTO RESPONDEN



Gambar VI.8 Foto Responden

LAMPIRAN 13 (LANJUTAN)



Gambar VI.8 Lanjutan

LAMPIRAN 14

HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS DIMENSI *TANGIBLE*

Item 1 Tangible					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	5	8,1	8,1	8,1
	Cukup Puas	3	4,8	4,8	12,9
	Puas	21	33,9	33,9	46,8
	Sangat Puas	33	53,2	53,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 2 Tangible					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	6	9,7	9,7	9,7
	Cukup Puas	14	22,6	22,6	32,3
	Puas	22	35,5	35,5	67,7
	Sangat Puas	20	32,3	32,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 3 Tangible					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	3,2	3,2	3,2
	Cukup Puas	14	22,6	22,6	25,8
	Puas	24	38,7	38,7	64,5
	Sangat Puas	22	35,5	35,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 4 Tangible					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	6,5	6,5	6,5
	Cukup Puas	8	12,9	12,9	19,4
	Puas	28	45,2	45,2	64,5
	Sangat Puas	22	35,5	35,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Gambar VI.9 SPSS Dimensi *tangible*

LAMPIRAN 14 (LANJUTAN)

Item 5 Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	4,8	4,8	4,8
	Tidak Puas	9	14,5	14,5	19,4
	Cukup Puas	18	29,0	29,0	48,4
	Puas	20	32,3	32,3	80,6
	Sangat Puas	12	19,4	19,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 6 Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	10	16,1	16,1	16,1
	Cukup Puas	19	30,6	30,6	46,8
	Puas	23	37,1	37,1	83,9
	Sangat Puas	10	16,1	16,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 7 Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	10	16,1	16,1	16,1
	Tidak Puas	16	25,8	25,8	41,9
	Cukup Puas	24	38,7	38,7	80,6
	Puas	6	9,7	9,7	90,3
	Sangat Puas	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Gambar VI.9 Lanjutan

LAMPIRAN 15

HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS DIMENSI *EMPHATY*

Item 1 Emphaty					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	6	9,7	9,7	9,7
	Cukup Puas	18	29,0	29,0	38,7
	Puas	26	41,9	41,9	80,6
	Sangat Puas	12	19,4	19,4	100,0

Item 2 Emphaty					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	5	8,1	8,1	8,1
	Cukup Puas	26	41,9	41,9	50,0
	Puas	18	29,0	29,0	79,0
	Sangat Puas	13	21,0	21,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	
Total		62	100,0	100,0	

Item 3 Emphaty					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	7	11,3	11,3	11,3
	Cukup Puas	20	32,3	32,3	43,5
	Puas	22	35,5	35,5	79,0
	Sangat Puas	13	21,0	21,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 4 Emphaty					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1,6	1,6	1,6
	Tidak Puas	10	16,1	16,1	17,7
	Cukup Puas	22	35,5	35,5	53,2
	Puas	17	27,4	27,4	80,6
	Sangat Puas	12	19,4	19,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Gambar VI.10 SPSS Dimensi *emphaty*

LAMPIRAN 15 (LANJUTAN)

Item 5 Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1,6	1,6	1,6
	Tidak Puas	12	19,4	19,4	21,0
	Cukup Puas	20	32,3	32,3	53,2
	Puas	21	33,9	33,9	87,1
	Sangat Puas	8	12,9	12,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 6 Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1,6	1,6	1,6
	Tidak Puas	13	21,0	21,0	22,6
	Cukup Puas	23	37,1	37,1	59,7
	Puas	19	30,6	30,6	90,3
	Sangat Puas	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 7 Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1,6	1,6	1,6
	Tidak Puas	9	14,5	14,5	16,1
	Cukup Puas	13	21,0	21,0	37,1
	Puas	13	21,0	21,0	58,1
	Sangat Puas	26	41,9	41,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	



Gambar VI.10 Lanjutan

LAMPIRAN 16

HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS DIMENSI *RESPONSIVENES*

Item 1 Responsive					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	20	32,3	32,3	32,3
	Puas	30	48,4	48,4	80,6
	Sangat Puas	12	19,4	19,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 2 Responsive					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	18	29,0	29,0	29,0
	Puas	34	54,8	54,8	83,9
	Sangat Puas	10	16,1	16,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 3 Responsive					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	25	40,3	40,3	40,3
	Puas	23	37,1	37,1	77,4
	Sangat Puas	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 4 Responsive					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1,6	1,6	1,6
	Cukup Puas	13	21,0	21,0	22,6
	Puas	31	50,0	50,0	72,6
	Sangat Puas	17	27,4	27,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 5 Responsive					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1,6	1,6	1,6
	Cukup Puas	13	21,0	21,0	22,6
	Puas	31	50,0	50,0	72,6
	Sangat Puas	17	27,4	27,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Gambar VI.11 SPSS Dimensi *responsivene*

LAMPIRAN 17

HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS DIMENSI *REABILITY*

Item 1 Reability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	4,8	4,8	4,8
	Cukup Puas	35	56,5	56,5	61,3
	Puas	20	32,3	32,3	93,5
	Sangat Puas	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 2 Reability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	3,2	3,2	3,2
	Cukup Puas	40	64,5	64,5	67,7
	Puas	18	29,0	29,0	96,8
	Sangat Puas	2	3,2	3,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 3 Reability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1,6	1,6	1,6
	Cukup Puas	18	29,0	29,0	30,6
	Puas	38	61,3	61,3	91,9
	Sangat Puas	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 4 Reability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	19	30,6	30,6	30,6
	Puas	35	56,5	56,5	87,1
	Sangat Puas	8	12,9	12,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

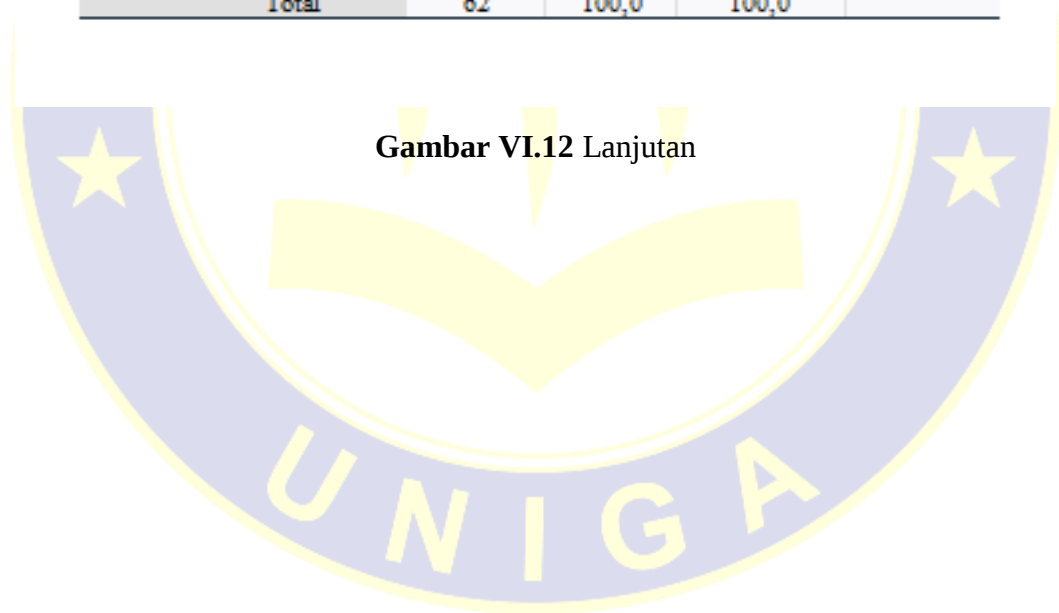
Gambar VI.12 SPSS Dimensi *reliability*

**LAMPIRAN 17
(LANJUTAN)**

Item 5 Reability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1,6	1,6	1,6
	Cukup Puas	24	38,7	38,7	40,3
	Puas	32	51,6	51,6	91,9
	Sangat Puas	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 6 Reability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	17	27,4	27,4	27,4
	Tidak Puas	29	46,8	46,8	74,2
	Cukup Puas	14	22,6	22,6	96,8
	Puas	1	1,6	1,6	98,4
	Sangat Puas	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Gambar VI.12 Lanjutan



LAMPIRAN 18

HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS DIMENSI ASSURANCE

Item 1 Acsurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	19	30,6	30,6	30,6
	Tidak Puas	23	37,1	37,1	67,7
	Cukup Puas	19	30,6	30,6	98,4
	Puas	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 2 Acsurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	11	17,7	17,7	17,7
	Cukup Puas	26	41,9	41,9	59,7
	Puas	24	38,7	38,7	98,4
	Sangat Puas	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 3 Acsurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	20	32,3	32,3	32,3
	Cukup Puas	36	58,1	58,1	90,3
	Puas	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 4 Acsurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	29	46,8	46,8	46,8
	Tidak Puas	32	51,6	51,6	98,4
	Cukup Puas	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Gambar VI.13 SPSS Dimensi assurance

**LAMPIRAN 18
(LANJUTAN)**

Item 5 Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	7	11,3	11,3	11,3
	Puas	29	46,8	46,8	58,1
	Sangat Puas	26	41,9	41,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 6 Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	17	27,4	27,4	27,4
	Puas	22	35,5	35,5	62,9
	Sangat Puas	23	37,1	37,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Item 7 Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	16	25,8	25,8	25,8
	Tidak Puas	29	46,8	46,8	72,6
	Cukup Puas	17	27,4	27,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Gambar VI.13 Lanjutan

UNIGA

LAMPIRAN 19

PENGOLAHAN DATA PERSENTASE

Row Labels	Sum of Frekuensi	Nilai	Jumlah Nilai
Cukup Puas	142	3	426
Puas	136	4	544
Sangat Puas	90	5	450
Sangat Tidak Puas	4	1	4
Tidak Puas	62	2	124
Grand Total	434	Total nilai yang didapatkan	1548

Persentase Dimensi Tangible			
Total Seluruh Nilai	2170	Persentase	Range
Total Perhitungan Persentase	$1548/2170 \times 100$	71,3%	Puas

Row Labels	Sum of Frekuensi	Nilai	Jumlah Nilai
Cukup Puas	89	3	267
Puas	149	4	596
Sangat Puas	70	5	350
Tidak Puas	2	2	4
Grand Total	310	Jumlah Nilai yang didapatkan	1217

Persentase Dimensi Tangible			
Total Seluruh Nilai	2170	Persentase	Range
Total Perhitungan Persentase	$1217/2170 \times 100$	56,0%	Cukup Puas

Row Labels	Sum of Frekuensi	Nilai	Jumlah Nilai
Cukup Puas	100	3	300
Puas	144	4	576
Sangat Puas	125	5	625
Sangat Tidak Puas	13	1	13
Tidak Puas	52	2	104
Grand Total	434	Total Nilai yang didapatkan	1618

Persentase Dimensi Tangible			
Total Seluruh Nilai	2170	Persentase	Range
Total Perhitungan Persentase	$1618/2170 \times 100$	74,6%	Puas

Gambar VI.14 Data persentase

LAMPIRAN 19 (LANJUTAN)

Row Labels	Sum of Frekuensi	Nilai	Jumlah Nilai
Cukup Puas	150	3	450
Puas	144	4	576
Sangat Puas	25	5	125
Sangat Tidak Puas	17	1	17
Tidak Puas	36	2	72
Grand Total	372	Total Nilai yang didapatkan	1240

Persentase Dimensi Tangible			
Total Seluruh Nilai	2170	Persentase	Range
Total Perhitungan Persentase	$1240/2170 \times 100$	57,1%	Cukup Puas

Row Labels	Sum of Frekuensi	Nilai	Jumlah Nilai
Cukup Puas	123	3	369
Puas	82	4	328
Sangat Puas	50	5	250
Sangat Tidak Puas	64	1	64
Tidak Puas	115	2	230
Grand Total	434	Total Nilai yang didapatkan	1241

Persentase Dimensi Tangible			
Total Seluruh Nilai	2170	Persentase	Range
Total Perhitungan Persentase	$1241/2170 \times 100$	57,0%	Cukup Puas

Gambar VI.14 Data persentase lanjutan