

LAMPIRAN

Lampiran 1 a. Hasil Perhitungan Persentase Nilai Kepuasan Yang Dirasakan Maupun Yang Di Harapkan dan Jawaban 75 Responden Offline Maupun 25 Responden Online Pada Dimensi Bukti Langsung (*tangible*)

(Responden Offline)

NO	NAMA RESPONDEN	DIMENSI BUKTI LANGSUNG (<i>TANGIBLE</i>)											
		YANG DIRASAKAN						HARAPAN					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	Responden 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Responden 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Responden 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Responden 4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	Responden 5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
6	Responden 6	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
7	Responden 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	Responden 10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
11	Responden 11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
12	Responden 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	Responden 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Responden 14	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
15	Responden 15	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
16	Responden 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Responden 17	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
18	Responden 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	Responden 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Responden 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	Responden 21	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
22	Responden 22	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
23	Responden 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	Responden 26	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
27	Responden 27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Responden 29	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
30	Responden 30	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
31	Responden 31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	Responden 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Responden 33	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
34	Responden 34	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

jumlah	329	326	328	330	328	331	364	364	364	364	364	364
jumlah total	1972						2184					
rata-rata	87.6%						97.1%					

(Responden Online)

NO	NAMA RESPONDEN	DIMENSI BUKTI LANGSUNG (<i>TANGIBLE</i>)											
		YANG DIRASAKAN						HARAPAN					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	Responden 1	5	3	4	2	2	5	4	3	3	5	4	2
2	Responden 2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4
3	Responden 3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Responden 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	Responden 5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
6	Responden 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	Responden 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	Responden 10	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	Responden 11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	Responden 12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Responden 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Responden 14	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
15	Responden 15	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	Responden 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Responden 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	Responden 18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
19	Responden 19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
20	Responden 20	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
21	Responden 21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
22	Responden 22	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
23	Responden 23	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5
24	Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
25	Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
jumlah		113	109	113	109	109	117	116	114	113	117	114	115
persentase		670						689					
rata-rata		89.3%						91.9%					

Lampiran 2 b. Hasil Perhitungan Persentase Nilai Kepuasan Yang Dirasakan Maupun Yang Di Harapkan dan Jawaban 75 Responden Offline Maupun 25 Responden Online Pada Dimensi Kehandalan (*reliability*)

(Responden Offline)

N O	NAMA RESPONDEN	DIMENSI KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)															
		YANG DIRASAKAN								HARAPAN							
		P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	Responden 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	Responden 2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
3	Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	Responden 5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
6	Responden 6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
7	Responden 7	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Responden 8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
9	Responden 9	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	Responden 10	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
11	Responden 11	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
12	Responden 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
14	Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
15	Responden 15	2	2	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
16	Responden 16	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
18	Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
19	Responden 19	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	Responden 20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
21	Responden 21	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
22	Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
23	Responden 23	3	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
24	Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
25	Responden 25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
26	Responden 26	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
27	Responden 27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
28	Responden 28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	Responden 29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
30	Responden 30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
31	Responden 31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
32	Responden 32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
33	Responden 33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
34	Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	

35	Responden 35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
36	Responden 36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
37	Responden 37	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Responden 38	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Responden 39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Responden 40	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
41	Responden 41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
42	Responden 42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
43	Responden 43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Responden 44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
45	Responden 45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
46	Responden 46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
47	Responden 47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
48	Responden 48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Responden 49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
50	Responden 50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
51	Responden 51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Responden 52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Responden 53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
54	Responden 54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
55	Responden 55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
56	Responden 56	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
57	Responden 57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	Responden 58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
59	Responden 59	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	Responden 60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
61	Responden 61	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
62	Responden 62	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
63	Responden 63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	Responden 64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	Responden 65	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
66	Responden 66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	Responden 67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	Responden 68	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
69	Responden 69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
70	Responden 70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Responden 71	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
72	Responden 72	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Responden 73	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
74	Responden 74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
75	Responden 75	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

jumlah	28 6	28 8	29 0	28 9	28 4	29 1	29 1	29 0	35 9	35 9	35 9	35 9	35 9	35 9	35 9	35 9
jumlah total	2309								2872							
rata-rata	77.0%								95.7%							

(Responden Online)

N O	NAMA RESPONDEN	DIMENSI KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)															
		YANG DIRASAKAN								HARAPAN							
		P7	P8	P9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P7	P8	P9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4
1	Responden 1	5	5	4	4	1	1	4	5	3	3	3	2	3	5	4	2
2	Responden 2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
3	Responden 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	Responden 4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
5	Responden 5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Responden 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	Responden 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	Responden 10	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	Responden 11	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
12	Responden 12	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
13	Responden 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Responden 14	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	Responden 15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	Responden 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Responden 17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	Responden 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	Responden 19	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
20	Responden 20	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	Responden 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	Responden 22	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Responden 23	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3
24	Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
25	Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
jumlah	11 3	11 3	11 4	11 4	10 5	10 9	11 4	11 2	11 8	11 8	11 7	11 8	11 9	12 0	12 1	11 4	
jumlah total	894								945								
rata-rata	89.4%								94.5%								

3 1	Responden 31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3 2	Responden 32	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3 3	Responden 33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3 4	Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3 5	Responden 35	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3 6	Responden 36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3 7	Responden 37	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3 8	Responden 38	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3 9	Responden 39	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4 0	Responden 40	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4 1	Responden 41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4 2	Responden 42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4 3	Responden 43	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4 4	Responden 44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4 5	Responden 45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4 6	Responden 46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4 7	Responden 47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4 8	Responden 48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4 9	Responden 49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5 0	Responden 50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 1	Responden 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5 2	Responden 52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5 3	Responden 53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5 4	Responden 54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5 5	Responden 55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5 6	Responden 56	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5 7	Responden 57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 8	Responden 58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5 9	Responden 59	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6 0	Responden 60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6 1	Responden 61	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
6 2	Responden 62	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
6 3	Responden 63	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 4	Responden 64	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6 5	Responden 65	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

22	Responden 22	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Responden 23	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
24	Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
25	Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
jumlah		10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	12	12
		6	3	1	0	2	1	4	5	5	8	8	8	6	9	0	2
jumlah total		892										946					
rata-rata		89.2%										94.6%					

Lampiran 4 d. Hasil Perhitungan Persentase Nilai Kepuasan Yang Dirasakan Maupun Yang Di Harapkan dan Jawaban 75 Responden Offline Maupun 25 Responden Online Pada Dimensi Jaminan (*assurance*)

(Responden Offline)

NO	NAMA RESPONDEN	DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)							
		YANG DIRASAKAN				HARAPAN			
		P23	P24	P25	P26	P23	P24	P25	P26
1	Responden 1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Responden 2	4	4	4	4	5	5	5	5
3	Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Responden 4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Responden 5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Responden 6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Responden 9	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Responden 10	4	4	4	4	5	5	5	5
11	Responden 11	4	4	4	4	5	5	5	5
12	Responden 12	4	4	4	4	5	5	5	5
13	Responden 13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Responden 14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Responden 15	4	4	4	4	5	5	5	5
16	Responden 16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Responden 17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	Responden 18	5	5	5	5	5	5	5	5
19	Responden 19	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Responden 20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	Responden 21	4	4	4	4	5	5	5	5
22	Responden 22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Responden 23	4	4	4	4	5	5	5	5
24	Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	Responden 25	4	4	4	4	5	5	5	5
26	Responden 26	4	4	4	4	5	5	5	5
27	Responden 27	4	4	4	4	5	5	5	5
28	Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Responden 29	4	4	4	4	5	5	5	5
30	Responden 30	4	4	4	4	5	5	5	5
31	Responden 31	4	3	4	3	5	5	5	5
32	Responden 32	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Responden 33	5	5	5	5	5	5	5	5
34	Responden 34	4	3	4	5	5	5	5	5

35	Responden 35	4	4	4	4	5	5	5	5
36	Responden 36	4	3	4	4	5	5	5	5
37	Responden 37	4	3	4	4	4	4	4	4
38	Responden 38	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Responden 39	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Responden 40	4	4	4	4	5	5	5	5
41	Responden 41	5	5	5	5	5	5	5	5
42	Responden 42	4	4	4	4	5	5	5	5
43	Responden 43	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Responden 44	5	5	5	5	5	5	5	5
45	Responden 45	5	5	5	5	5	5	5	5
46	Responden 46	5	5	5	5	5	5	5	5
47	Responden 47	5	5	5	5	5	5	5	5
48	Responden 48	3	3	3	3	4	4	4	4
49	Responden 49	5	5	5	5	5	5	5	5
50	Responden 50	4	4	4	4	5	5	5	5
51	Responden 51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Responden 52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Responden 53	4	4	4	4	5	5	5	5
54	Responden 54	4	4	4	4	5	5	5	5
55	Responden 55	5	5	5	5	5	5	5	5
56	Responden 56	5	5	5	5	5	5	5	5
57	Responden 57	4	4	4	4	5	5	5	5
58	Responden 58	4	4	4	4	5	5	5	5
59	Responden 59	4	4	4	4	5	5	5	5
60	Responden 60	4	4	4	4	5	5	5	5
61	Responden 61	3	2	3	3	5	5	5	5
62	Responden 62	4	4	4	4	5	5	5	5
63	Responden 63	4	4	4	4	5	5	5	5
64	Responden 64	4	4	4	4	5	5	5	5
65	Responden 65	5	5	5	5	5	5	5	5
66	Responden 66	5	5	5	5	5	5	5	5
67	Responden 67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	Responden 68	4	3	4	4	5	5	5	5
69	Responden 69	4	4	4	4	5	5	5	5
70	Responden 70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Responden 71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	Responden 72	4	4	4	4	5	5	5	5
73	Responden 73	5	5	5	5	5	5	5	5
74	Responden 74	4	3	4	4	5	5	5	5
75	Responden 75	4	4	4	4	5	5	5	5

jumlah	325	318	325	325	361	361	361	361
jumlah total	1293				1444			
rata-rata	86.2%				96.3%			

(Responden Online)

NO	NAMA RESPONDEN	DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)							
		YANG DIRASAKAN				HARAPAN			
		P23	P24	P25	P26	P23	P24	P25	P26
1	Responden 1	4	4	4	5	3	2	2	4
2	Responden 2	5	3	5	4	5	3	5	4
3	Responden 3	5	5	4	5	5	5	5	5
4	Responden 4	5	4	4	5	5	5	4	5
5	Responden 5	4	4	3	4	5	5	5	5
6	Responden 6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	Responden 7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	Responden 10	5	5	5	5	5	5	5	5
11	Responden 11	4	3	3	4	5	5	5	5
12	Responden 12	4	3	4	4	4	4	3	3
13	Responden 13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Responden 15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	Responden 16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Responden 17	5	5	5	4	5	5	4	5
18	Responden 18	5	5	5	5	5	5	5	5
19	Responden 19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	Responden 20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	Responden 21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	Responden 22	4	4	5	5	5	5	5	5
23	Responden 23	5	4	4	5	5	3	4	5
24	Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5
jumlah		119	113	115	119	121	116	116	120
jumlah total		466				473			
rata-rata		93.2%				94.6%			

Lampiran 1 e. Hasil Perhitungan Persentase Nilai Kepuasan Yang Dirasakan

35	Responden 35	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
36	Responden 36	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
37	Responden 37	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	Responden 38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	Responden 39	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
40	Responden 40	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
41	Responden 41	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
42	Responden 42	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
43	Responden 43	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	Responden 44	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
45	Responden 45	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
46	Responden 46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
47	Responden 47	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
48	Responden 48	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
49	Responden 49	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
50	Responden 50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	Responden 51	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
52	Responden 52	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
53	Responden 53	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
54	Responden 54	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
55	Responden 55	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
56	Responden 56	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
57	Responden 57	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
58	Responden 58	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
59	Responden 59	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
60	Responden 60	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
61	Responden 61	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
62	Responden 62	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
63	Responden 63	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
64	Responden 64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	Responden 65	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
66	Responden 66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	Responden 67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	Responden 68	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
69	Responden 69	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
70	Responden 70	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	Responden 71	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
72	Responden 72	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
73	Responden 73	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
74	Responden 74	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5
75	Responden 75	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

jumlah	295	299	300	295	293	313	360	360	360	360	360	362
jumlah total	1795						2162					
rata-rata	79.8%						96.1%					

(Responden Online)

NO	NAMA RESPONDEN	DIMENSI EMPATI (<i>EMPATHY</i>)											
		YANG DIRASAKAN						HARAPAN					
		P27	P28	P29	P30	P31	P32	P27	P28	P29	P30	P31	P32
1	Responden 1	5	5	2	4	3	4	3	4	3	5	4	2
2	Responden 2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3
3	Responden 3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	Responden 4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
5	Responden 5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Responden 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	Responden 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	Responden 10	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
11	Responden 11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
12	Responden 12	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	Responden 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Responden 14	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
15	Responden 15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	Responden 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Responden 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	Responden 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	Responden 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	Responden 20	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5
21	Responden 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	Responden 22	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
23	Responden 23	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4
24	Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
jumlah	116	115	112	115	109	117	119	121	119	121	117	117	
jumlah total	684						714						
rata-rata	91.2%						95.2%						

Lampiran 5. Lembar Kuesioner Konsumen Offline

40

Lampiran 1. Kuesioner Yang Dirasakan

Lampiran 1. Kuesioner -

Yang Dirasakan					No.	Pernyataan	Harapan				
5	4	3	2	1			5	4	3	2	1
BUKTI LANGSUNG (<i>Tangible</i>)											
✓					1	Apotek mudah dijangkau oleh konsumen	✓				
✓					2	Tempat parkir apotek memadai	✓				
✓					3	Apotek terlihat bersih dan rapi	✓				
✓					4	Ruang tunggu apotek nyaman	✓				
✓					5	Obat yang tersedia lengkap	✓				
✓					6	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi	✓				
KEHANDALAN (<i>reliability</i>)											
✓					7	Petugas apotek mampu berkomunikasi baik dengan konsumen	✓				
✓					8	Petugas apotek dapat menjawab pertanyaan konsumen mengenai obat-obatan	✓				
✓					9	Petugas apotek memberi saran rekomendasi produk yang sesuai kepada konsumen	✓				
✓					10	petugas apotek dapat memberikan solusi bila obat yang dibutuhkan tidak tersedia	✓				
✓					11	Petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat	✓				

Yang Dirasakan					No.	Pernyataan	Harapan				
5	4	3	2	1			5	4	3	2	1
✓					12	Petugas apotek memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	✓				
✓					13	Petugas apotek menanggapi pertanyaan konsumen menyangkut obat-obatan yang didapatnya	✓				
✓					14	Petugas apotek memberikan kesempatan kepada pasien untuk menceritakan keluhannya	✓				
DAYA TANGGAP (<i>responsiveness</i>)											
✓					15	Petugas apotek mengucapkan selamat datang di Apotek K-24 Jagabaya	✓				
✓					16	Petugas apotek mengucapkan terimakasih, semoga sehat selalu, saat konsumen selesai melakukan pembelian obat	✓				
✓					17	Petugas langsung melayani konsumen yang datang	✓				
✓					18	Petugas apotek menjawab cepat dan tanggap saat konsumen bertanya	✓				
✓					19	Setiap keluhan konsumen diatasi dengan cepat	✓				
✓					20	Petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap keluhan konsumen	✓				

Yang Dirasakan					No.	Pernyataan	Harapan				
5	4	3	2	1			5	4	3	2	1
✓					21	petugas apotek merekomendasikan obat yang sesuai	✓				
✓					22	Petugas memberikan solusi bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada	✓				
JAMINAN (assurance)											
✓					23	Obat yang dijual asli	✓				
✓					24	Obat yang dibutuhkan oleh konsumen tersedia di apotek	✓				
✓					25	Obat yang dijual tidak kadaluarsa	✓				
✓					26	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	✓				
EMPATI (Empathy)											
✓					27	Petugas apotek melakukan 3S (Senyum, Sapa, Senyum)	✓				
✓					28	Petugas apotek melayani konsumen tanpa memandang status sosial konsumen	✓				
✓					29	Petugas apotek mendengarkan kebutuhan konsumen	✓				
✓					30	Petugas apotek memberikan perhatian setiap keluhan konsumen	✓				
✓					31	Petugas apotek tidak membiarkan konsumen menunggu lama	✓				

Yang Dirasakan					No.	Pernyataan	Harapan						
5	4	3	2	1			5	4	3	2	1		
<input checked="" type="checkbox"/>					32	Pelayanan petugas apotek sopan	<input checked="" type="checkbox"/>						

Sumber: Nurul Qomariyah (2021).

Lampiran 6. Lembar Kuesioner Konsumen Online

<p>KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN ONLINE TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 JAGABAYA</p> <p>isilah pertanyaan berikut sesuai dengan kenyataan yang dirasakan konsumen dan kepuasan yang diharapkan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek k-24 jagabaya. keterangan : 5 = sangat puas 4 = puas 3 = cukup puas 2 = kurang puas 1 = tidak puas</p>	<p>NAMA KONSUMEN</p> <input type="text"/>
<p>PERTANYAAN DIMENSI BUKTI LANGSUNG (<i>tangible</i>)</p> <p>PILIH LAH ANGKA 1-5 SESUAI DENGAN KENYATAAN YANG DIRASAKAN DAN DIHARAPKAN</p>	<p>USIA</p> <input type="text"/>
<p>apakah apotek mudah dijangkau konsumen? (yang dirasakan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1</p>	<p>JENIS KELAMIN</p> <p><input checked="" type="radio"/> LAKI-LAKI <input type="radio"/> PEREMPUAN</p>
<p>apakah apotek mudah dijangkau konsumen? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p>	<p>PERTANYAAN DIMENSI BUKTI LANGSUNG (<i>tangible</i>)</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1</p>
	<p>apakah tempat parkir apotek memadai? (yang dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input checked="" type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1</p>
	<p>apakah tempat parkir apotek memadai?</p>

<p>apakah tempat parkir apotek memadai? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah apotek terlihat bersih dan rapi? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>apakah apotek terlihat bersih dan rapi? (yang dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah ruang tunggu apotek nyaman? (yang dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>apakah ruang tunggu apotek nyaman? (harapan konsumen)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah obat yang tersedia lengkap? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>apakah obat yang tersedia lengkap? (yang dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah petugas apotek berpakaian bersih dan rapi? (yang dirasakan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>

<p>apakah petugas apotek berpakaian bersih dan rapi? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>PERTANYAAN DIMENSI KEHANDALAN (reliability)</p>	
<p>PILIH LAH ANGKA 1-5 SESUAI DENGAN KENYATAAN YANG DIRASAKAN DAN DIHARAPKAN</p>	
<p>apakah petugas apotek mampu berkomunikasi dengan baik? (yang dirasakan)</p>	<p>apakah petugas apotek mampu berkomunikasi dengan baik? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>apakah petugas apotek dapat menjawab pertanyaan konsumen mengenai obat-obatan? (yang dirasakan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah petugas apotek memberi saran rekomendasi produk yang sesuai kepada konsumen? (yang dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>apakah petugas apotek dapat menjawab pertanyaan konsumen mengenai obat-obatan? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah petugas apotek memberi saran rekomendasi produk yang sesuai kepada konsumen? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input checked="" type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
<p>apakah petugas apotek dapat memberikan solusi bila obat yang dibutuhkan tidak tersedia? (yang dirasakan)</p> <input type="checkbox"/> 5 <input checked="" type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<p>apakah petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat? (yang dirasakan)</p> <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 1
<p>apakah petugas apotek dapat memberikan solusi bila obat yang dibutuhkan tidak tersedia? (harapan konsumen)</p> <input type="checkbox"/> 5	<p>apakah petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat?</p>
<p>apakah petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat? (harapan konsumen)</p> <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input checked="" type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 1
<p>apakah petugas apotek memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti? (yang dirasakan)</p> <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2	<p>apakah petugas apotek memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti? (harapan konsumen)</p> <input checked="" type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
	<p>apakah petugas apotek menanggapi pertanyaan konsumen menyangkut obat-obatan yang didapatnya? (yang</p>

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 4
apakah petugas apotek dapat memberikan solusi bila obat yang dibutuhkan tidak tersedia? (yang dirasakan)	<input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 2
<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1
<input type="checkbox"/> 3	
<input type="checkbox"/> 2	
<input type="checkbox"/> 1	
apakah petugas apotek dapat memberikan solusi bila obat yang dibutuhkan tidak tersedia? (harapan konsumen)	apakah petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat? (yang dirasakan)
apakah petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat? (harapan konsumen)	<input type="checkbox"/> 5
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3
<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2
<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 1
<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 1
apakah petugas apotek memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti? (yang dirasakan)	apakah petugas apotek memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti? (harapan konsumen)
<input type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 5
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
	<input type="checkbox"/> 2
	<input type="checkbox"/> 1
	apakah petugas apotek menanggapi pertanyaan konsumen menyangkut obat-obatan yang didapatnya? (yang

<p>apakah petugas apotek mengucapkan terimakasih, semoga sehat selalu, saat konsumen selesai melakukan pembelian obat? (yang dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>apakah petugas apotek mengucapkan terimakasih, semoga sehat selalu, saat konsumen selesai melakukan pembelian obat? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4</p> <p>konsumen yang datang? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah petugas langsung melayani konsumen yang datang? (yang dirasakan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>apakah petugas apotek menjawab cepat dan tanggap saat konsumen bertanya? (yang dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2</p>	<p>apakah petugas langsung melayani</p> <p>—</p>
	<p>apakah petugas apotek menjawab cepat dan tanggap saat konsumen bertanya? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
	<p>apakah setiap keluhan konsumen diatasi dengan cepat? (yang dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p>

<p>dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>apakah petugas apotek menanggapi pertanyaan konsumen menyangkut obat-obatan yang didapatnya? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p>	<p>apakah petugas apotek memberikan kesempatan kepada pasien untuk menceritakan keluhannya? (yang dirasakan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah petugas apotek memberikan kesempatan kepada pasien untuk menceritakan keluhannya? (harapan konsumen)</p>
<p>PERNYATAAN DIMENSI DAYA TANGGAP (responsiveness)</p>	
<p>PILIH LAH ANGKA 1-5 SESUAI DENGAN KENYATAAN YANG DIRASAKAN DAN DIHARAPKAN</p>	
<p>apakah petugas apotek mengucapkan selamat datang di apotek K-24 Jagabaya? (yang dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> Yang lain:</p> <p>_____</p>
	<p>apakah petugas apotek mengucapkan selamat datang di apotek K-24 Jagabaya? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>

4
 3
 2
 1
 Yang lain:

apakah setiap keluhan konsumen dilatasi dengan cepat? (**harapan konsumen**)

- 5
 4
 3
 2
 1

memberikan solusi terhadap keluhan konsumen? (**yang dirasakan**)

5
 4
 3
 2
 1

apakah petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap keluhan konsumen? (**harapan konsumen**)

- 5
 4
 3

2
 1

apakah petugas apotek merekomendasikan obat yang sesuai? (**yang dirasakan**)

- 5
 4
 3
 2
 1

apakah petugas apotek merekomendasikan obat yang sesuai? (**harapan konsumen**)

5
 4
 3
 2
 1

apakah petugas memberikan solusi bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada? (**yang dirasakan**)

- 5
 4
 3
 2
 1

<p>apakah obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah petugas apotek melakukan 3S (senyum,sapa,senyum)? (yang dirasakan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>PERTANYAAN DIMENSI EMPATI (empathy)</p>	
<p>PILIH LAH ANGKA 1-5 SESUAI DENGAN KENYATAAN YANG DIRASAKAN DAN DIHARAPKAN</p>	
<p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah petugas apotek melakukan 3S (senyum,sapa,senyum)? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>sosial konsumen? (harapan konsumen)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>apakah petugas apotek melayani konsumen tanpa memandang status sosial konsumen? (yang dirasakan)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>apakah petugas mendengarkan kebutuhan konsumen? (yang dirasakan)</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
<p>apakah petugas apotek melayani konsumen tanpa memandang status sosial konsumen? (harapan konsumen)</p>	

apakah petugas mendengarkan kebutuhan konsumen? (**harapan konsumen**)

- 5
 4
 3
 2
 1

- 2
 1

apakah petugas apotek memberikan perhatian setiap keluhan konsumen? (**yang dirasakan**)

- 5
 4
 3

apakah petugas apotek memberikan perhatian setiap keluhan konsumen? (**harapan konsumen**)

- 5
 4
 3
 2
 1

apakah petugas apotek tidak membiarkan konsumen menunggu lama? (**yang dirasakan**)

lama? (**yang dirasakan**)

- 5
 4
 3
 2
 1

apakah pelayanan petugas apotek sopan? (**yang dirasakan**)

- 5
 4
 3
 2
 1

apakah petugas apotek tidak membiarkan konsumen menunggu lama? (**harapan konsumen**)

- 5
 4
 3
 2
 1

apakah pelayanan petugas apotek sopan? (**harapan konsumen**)

- 5
 4
 3
 2
 1

apakah petugas memberikan solusi bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada? (**harapan konsumen**)

- 5
 4
 3
 2
 1

PERTANYAAN DIMENSI JAMINAN
(assurance)

PILIH LAH ANGKA 1-5 SESUAI DENGAN KENYATAAN YANG DIRASAKAN DAN DIHARAPKAN

1 2 3 4 5

apakah obat yang dibutuhkan oleh konsumen tersedia di apotek? (**yang dirasakan**)

- 5
 4
 3
 2
 1

apakah obat yang dibutuhkan oleh konsumen tersedia di apotek? (**harapan konsumen**)

1 2 3 4 5

apakah obat yang dijual asli? (**yang dirasakan**)

- 5
 4
 3
 2
 1

apakah obat yang dijual asli? (**harapan konsumen**)

- 5
 4
 3
 2
 1

- 5
 4
 3
 2
 1

apakah obat yang dijual tidak kadaluarsa? (**yang dirasakan**)

- 5
 4
 3
 2
 1

Lampiran 7. Dokumentasi Saat Pengambilan Data di Apotek K-24 Jagabaya







Lampiran 8. Surat Izin Penelitian


Kemenkes

Kementerian Kesehatan
 Poltekkes Tanjungkarang
 Jalan Soekarno Hatta No.6 Bandar Lampung
 Lampung 35145
 (0721) 783852
<https://poltekkes-tjk.ac.id>

Nomor : PP.03.04/F.XLIII/1859/2024 22 Maret 2024
 Lampiran : 1 eks
 Hal : Izin Penelitian

Yth, Pemilik Sarana Apotek K-24 ARIEF Rahman Hakim, Jagabaya
 Di- Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir bagi mahasiswa Tingkat III Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Tahun Akademik 2023/2024, maka kami mengharapkan dapat diberikan izin kepada mahasiswa kami untuk dapat melakukan penelitian di Institusi yang Bpk/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

No	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TEMPAT PENELITIAN
1.	Nabila Putri Tsabita NIM: 2148401064	Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Jagabaya Menggunakan Metode <i>Servqual</i> Periode April-Juni 2024	Apotek K-24
2.	Rindi Indana Fitri NIM: 2148401077	Gambaran Penjualan Obat Generik Tablet Antasida Dosen dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) di Apotek Kota Bandar Lampung	Apotek Wilayah Kota Bandar Lampung
3.	Jesika Apriyani NIM: 2148401007	Gambaran Pemberian Informasi Obat di Apotek Kecamatan Pesisir Tengah dan Kecamatan Pesisir Selatan Kabupaten Pesisir Barat	Apotek di Wilayah Kecamatan Pesisir Tengah Dan Pesisir Selatan

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan TanjungKarang,



 Dewi Purwaningsih, S.SIT., M.Kes

Tembusan:
 1. Ka. Jurusan Farmasi
 2. Apoteker Penanggungjawab

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://web.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://te.keminfo.go.id/verif/PDE>.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran 9. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Pemilik Sarana Apotek dan Apoteker Penanggung Jawab Apotek K-24 Arief Rahman Hakim, Jagabaya Kota Bandar Lampung, dengan ini menerangkan bahwa berdasarkan Surat dari Poltekkes Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Nomor : PP.03.04/F.XLIII/1859/2024 Tanggal 22 Maret 2024 perihal *Izin Penelitian* terhadap :

Nama : Nabilla Putri Tsabita
NPM : 2148401064
Jenis Kelamin : Perempuan



Asal Institusi : Poltekkes Tanjungkarang

Judul : "*Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek K-24 Jagabaya Menggunakan Metode Servqual*"

Yang bersangkutan tersebut diatas bahwa **BENAR** telah melakukan *Penelitian* di Apotek K-24 Arief Rahman Hakim, Jagabaya, Kota Bandar Lampung selama bulan juni 2024.

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sesuai kepentingan.

Bandar Lampung, 2 Juli 2024

<p>Apoteker Penanggung Jawab</p>  <p>Apt. Retno Fardila Sari, S.Farm</p> <p>apt. RETNO FARDILA SARI, S. Farm SIPA : 1871/583/00473/446-SIPA.MIL.10/XR/2023 SIA : 01202079535040001</p>	<p>Pemilik Sarana Apotek</p>  <p>Ibu Hariyanti</p>
---	--

Lampiran 10. Data Konsumen Online Yang Mengisi Kuesioner

NAMA KONSUMEN	USIA	JENIS KELAMIN	apakah apotek mudah di	apakah apotek mudah di	apakah tempat parkir a	apakah tempat parkir a
i Nanda Dewi		21 PEREMPUAN		3	3	2
i Putri	22 tahun	PEREMPUAN		4	5	4
i Intan Purnamawati		22 PEREMPUAN		4	5	5
i Widiya	23th	PEREMPUAN		5	5	5
etvi		21 PEREMPUAN		5	5	1
c Mala		22 PEREMPUAN	5, 3		4	4
c RIZKY SUGIARTO		27 LAKI-LAKI		4	4	4
sManda		21 PEREMPUAN	5, 4		5	5
prity		23 PEREMPUAN		4	4	4
nNatasya		20 PEREMPUAN		4	5	4
r diaz		20 LAKI-LAKI		5	5	5
yuna		24 PEREMPUAN		4	5	5
c Rega Pratama		28 LAKI-LAKI		5	3	5
r Rama		22 LAKI-LAKI		5	5	5
r Azriel		24 LAKI-LAKI		4	4	4
.CYNTHIA SABRINA	36 tahun	PEREMPUAN		3	3	1
i ZAKA CINDI AMARA	34 th	PEREMPUAN		5	5	5
i alex bizer		26 LAKI-LAKI		5	5	4
santy		20 PEREMPUAN		4	5	4
i Muti Hasna Nabila		20 PEREMPUAN		5	5	4 5, 4
c Rega Pratama		28 LAKI-LAKI		5	4	3
i Nanda Dewi		21 PEREMPUAN		3	3	2
i darsyah		31 PEREMPUAN		5	5	5
sManda		37 PEREMPUAN		5	5	5
c RIZKY SUGIARTO		27 LAKI-LAKI		5	3	5
r Flora		36 PEREMPUAN		5	5	5
r Julia		45 PEREMPUAN		5	5	5
r ayyaw		32 PEREMPUAN		5	5	5
Zalfa		22 PEREMPUAN		5	5	5
n NATASYA		20 PEREMPUAN		4	5	4
i Dedi Miharli	25 Th	LAKI-LAKI		5	5	5
Elma Suci	20 Tahun	PEREMPUAN	5, 1	5, 4		5
prity		23 PEREMPUAN		5	5	5
r Rara		21 PEREMPUAN		5	5	5
i Intan purnamawati		22 PEREMPUAN		4	4	4
r Azriel		24 LAKI-LAKI		3	4	4
com		26 PEREMPUAN		3	3	3
i ANISA	20 tahun	PEREMPUAN		5	5	5
i putri	20 tahun	PEREMPUAN		4	4	4
i lita		24 PEREMPUAN		5	5	3
Solita	22 tahun	PEREMPUAN		5	5	5
Lala		21 PEREMPUAN		5	5	5
i Sahendra		30 LAKI-LAKI		4	5	5
i Yuna		24 PEREMPUAN		5	5	5
i Bayu Nugroho		25 LAKI-LAKI		5	5	5
n Nicola Dimas Ibrahim	27 tahun	LAKI-LAKI		3	5	5
.CYNTHIA SABRINA	36 tahun	PEREMPUAN		5	5	5
r Nofal jaya Maulana		24 LAKI-LAKI		4	5	3
i Widiya	22th	PEREMPUAN		5	5	5
i apriza damayanti		22 PEREMPUAN		5	3	4
r Ujang andri		25 LAKI-LAKI		3	5	3
i Sandi yohara		22 LAKI-LAKI		5	5	5
i luthi		24 LAKI-LAKI		4	5	4
dadari kurniawan		25 LAKI-LAKI		5	5	5

Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner (Nurul Qomariyah, 2021)

a. Hasil Uji Validitas

5.1.1.1 Hasil uji validitas kuesioner yang Dirasa

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Bukti langsung (Tangible)</i>			
1	0,378	0,361	Valid
2	0,400	0,361	Valid
3	0,422	0,361	Valid
4	0,368	0,361	Valid
5	0,519	0,361	Valid
6	0,621	0,361	Valid
<i>kehandalan (reliability)</i>			
7	0,799	0,361	Valid
8	0,652	0,361	Valid
9	0,655	0,361	Valid
10	0,753	0,361	Valid
11	0,805	0,361	Valid
12	0,814	0,361	Valid
13	0,548	0,361	Valid
14	0,621	0,361	Valid
<i>Daya Tanggap (responsiveness)</i>			
15	0,630	0,361	Valid
16	0,559	0,361	Valid
17	0,704	0,361	Valid
18	0,841	0,361	Valid
19	0,801	0,361	Valid
20	0,789	0,361	Valid
21	0,574	0,361	Valid
22	0,500	0,361	Valid
<i>Jaminan (assurance)</i>			
23	0,392	0,361	Valid
24	0,623	0,361	Valid
25	0,812	0,361	Valid
26	0,744	0,361	Valid
<i>Empati (empathy)</i>			
27	0,605	0,361	Valid
28	0,401	0,361	Valid
29	0,460	0,361	Valid
30	0,439	0,361	Valid
31	0,369	0,361	Valid
32	0,637	0,361	Valid

Tabel 5.2 Hasil uji validitas kuesioner kepuasan konsumen

Pertanyaan	r-bitung	r-tabel	Keterangan
<i>Bukti langsung (Tangible)</i>			
1	0,451	0,361	Valid
2	0,387	0,361	Valid
3	0,406	0,361	Valid
4	0,393	0,361	Valid
5	0,386	0,361	Valid
6	0,374	0,361	Valid
<i>kehandalan (reliability)</i>			
7	0,408	0,361	Valid
8	0,395	0,361	Valid
9	0,367	0,361	Valid
10	0,438	0,361	Valid
11	0,708	0,361	Valid
12	0,370	0,361	Valid
13	0,866	0,361	Valid
14	0,848	0,361	Valid
<i>Daya Tanggap (responsiveness)</i>			
15	0,546	0,361	Valid
16	0,701	0,361	Valid
17	0,750	0,361	Valid
18	0,864	0,361	Valid
19	0,924	0,361	Valid
20	0,889	0,361	Valid
21	0,807	0,361	Valid
22	0,968	0,361	Valid
<i>Jaminan (assurance)</i>			
23	0,816	0,361	Valid
24	0,927	0,361	Valid
25	0,869	0,361	Valid
26	0,921	0,361	Valid
<i>Empati (empathy)</i>			
27	0,829	0,361	Valid
28	0,864	0,361	Valid
29	0,843	0,361	Valid
30	0,863	0,361	Valid
31	0,863	0,361	Valid
32	0,886	0,361	Valid

b. Hasil Uji Reliabilitas**Tabel 5.3 Hasil uji reliabilitas kuesioner yang dirasa**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	32









Tabel 5.4 Hasil uji reliabilitas kuesioner yang di harapkan







Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	32





Lampiran 12. Lembar Konsultasi Laporan Tugas Akhir














LEMBAR KONSULTASI LAPORAN TUGAS AKHIR

NAMA MAHASISWA : Nabilla Putri Tsabita
 NIM : 2148401064
 DOSEN PEMBIMBING : Dra. Pudji Rahayu, Apt.,M.Kes

NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
1.	20 Juli 2023	- konsultasi proposal dan judul	diatur mengenai judul proposal yg akan diambil		
2.	30 Juli 2023	Perbaikan judul * analisis tingkat keparahan kelesuan terhadap pemyanin obat * formula resep * karakter k-24	Ace judul, harus mempunyai perbandingan selulermyer dan lanjut membuat latar belakang		
3.	11 Agustus 2023	Perumputan latar belakang beserta BAB I	Tesis latar belakang beserta BAB I, latar belakang harus mendispng dan memperngi alasan yg kuat bagi peneliti untuk membuat penelitian ini, lanjut membuat BAB I		
4.	19 September 2023	Perumputan BAB I dan BAB II	revisi		











5.	16 October 2023	Program dan BAB 1, BAB II, BAB III	revisi		
6.	27 November 2023	Bimbingan BAB I, II, dan III	revisi - alasan mengapa khusus mengambil obat non resep dikawatirkan untuk sony dan meminta izin untuk melakukan penelitian di Apotek K-24 untuk mengambil obat resep dan non resep - Perbaiki rumusan Masalah, ruang lingkup penelitian - Perbaiki uraian pada bab I dan II - Perbaiki kembali BAB III		
7.	7 Desember 2023	bimbingan BAB I, BAB II, dan BAB III	revisi - Perbaiki pengetahuan kondurancan penelitian penelitian LTA - Perbaiki rumusan Masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup, dan uraian BAB II, kembangkan teori dan konsep - Perbaiki judul menjadi " Analisis tingkat keakuan Keragaman terhadap pelayanan		

			<p>Keferensian di apotek F-29 sebagai "penggunaan metode serpih"</p> <ul style="list-style-type: none"> - tugas mencari standar pelayanan minimal (JPM) di apotek - Perbaikan BAB III 		
8.	14 Desember 2023	binahing dan pengumpulan revisi BAB I, BAB II dan BAB III	<ul style="list-style-type: none"> - revisi : Penambahan daftar pustaka, daftar isi dan daftar tabel. 		MLK
9.	18 Desember 2023	Pengumpulan dan binahing BAB I, II, III	<ul style="list-style-type: none"> - tugas untuk mencari standar pelayanan minimal di rumah sakit menurut pemerintah - revisi pengisian sesuai pedoman LTA 		MLK
10.	20 Desember 2023	Lee Sempu			MLK
11.	21 Juli 2024	Pengumpulan BABA dan BAB 5	<ul style="list-style-type: none"> - revisi : Perbaikan, perbaikan rumus dan coding data 		MLK

12.	25 Juli 2024	Pengumpulan Revisi BAB 4 dan 5	- Revisi BAB 4 bagian pembahasan		
13.	29 Juli 2024	Pengumpulan Revisi bab 4 dan bab 5	- Revisi Perbaikan		
14.	30 Juli 2024		- ACC seminar hasil		
15.	30 September 2024	Perbaikan LTA setelah seminar hasil	- Revisi halaman dan perolisan, perbaikan penyediaan data online dan offline		
16.	1 Oktober 2024	Perbaikan LTA setelah seminar hasil	- Revisi Perbaikan masukan dan saran dari pengodi		
17.	2 Oktober 2024	Perbaikan LTA setelah seminar hasil	- Revisi Bab 4 jumlah sampel online dan offline dan alasan data dipisah di marikan kebagian pembahasan		
18.	3 Oktober 2024	Perbaikan LTA setelah seminar hasil	- ACC cetak		

LEMBAR KONSULTASI LAPORAN TUGAS AKHIR

NAMA MAHASISWA : Nabilla Putri Tsabita
NIM : 2148401064
DOSEN PEMBIMBING : Yulyuswarni, S.Si. Apt.,M.Kes

NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
1.	29 Juli 2024	- konsultasi bimbingan bab 4 dan bab 5	- revisi penulisan		
2.	30 Juli 2024	- bimbingan laporan tugas akhir	- Acc seminar hasil		
3.	25 September 2024	- bimbingan laporan tugas akhir	- revisi pedoman daftar pustaka		
4.	30 September 2024	- bimbingan laporan tugas akhir	- revisi penulisan dan rangkuman		
5.	1 Oktober 2024	- bimbingan laporan tugas akhir	- Acc cetak		

Lampiran 13. Lembar Perbaikan Seminar Proposal Tugas Akhir

**LEMBAR PERBAIKAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Hari / Tanggal : Jumat, 22 Desember 2023

Nama Mahasiswa : Nabila Putri Tsabita




Judul Proposal Tugas Akhir : Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan di apotik K-24 Jember
Menganalisis Metode Servis

HASIL MASUKAN :

Penguji 1 :
 kriteria inklusi → on line
 jenis penelitian : kuantitatif → Analisa
 → pahami apa yg diteliti
 Under & pami kasko =

Penguji 2 :
 pengetahuan Rina Panduan

Mengetahui

Penguji 1,  Apt. Elma Vicentina Sembiring, S.Farm, M.Kes NIP. 193605052022032001	Penguji 2,  Yuliuswami, Si., Apt., M.Kes NIP. 197007182003122003	Penguji 3,  Dra. Rendi Rahayu, Apt. M.Kes NIP. 196507071991012000
--	--	---

Lampiran 14. Lembar Perbaikan Seminar Hasil Tugas Akhir

LEMBAR PERBAIKAN
SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR

Hari / Tanggal : Rabu, 31 Juli 2024
 Nama Mahasiswa : Nabila Putri Taabita
 Judul Tugas Akhir : Gambaran Tingkat Kerusakan Kandemen Terhadap Pelayanan Ekspedisi di APOTEK K-29 Jagabaya Menggunakan Metode SERVQUAL

HASIL MASUKAN :

Penguji 1:
 • misalkan data off line dan on line. (≠ inform. cust.)
 • perlu diteliti, adanya keapan.
 • @ uji statistik
 hal 40 → petampun.

Penguji 2:
 data → tak lengkap. Cyhapa
 = pengurutan → data
 = fungsi dipelajari → on line dan off line.
 = fungsi pengalasan obat di Bab 2.

Penguji 3 :

Mengetahui

Penguji 1,



Apt. Elwa Urosantina Sembiring, S.Farm. A. Elu. Pharm
 NIP. 19 9605 020 2203 2004

Penguji 2



Yuliyuliani, S.Farm. A. Elu. Pharm
 NIP. 19 9706 718 26031 22003

Penguji 3,




Dra Puji Rahayu, Apt. M. Kes
 NIP. 19 6502 0719 9101 2001

Lampiran 15. Lembar Pengecekan Turnitin

LEMBAR BUKTI PENGECEKAN SIMILARITY/PLAGIARISM DENGAN TURNITIN

Nama : Nahilla Putri Tobita
 NIM : 2108201061
 Judul LTA : gambatan tirakat kepunahan keselman terhadap pelayanan kesehatan di apotek k-29 jagabaya menggunakan metode perquai
 Prodi : D.3 Farmasi

Telah melakukan pengecekan Turnitin sebagai berikut :

Ke-	Tanggal	Hasil (Nilai)	Paraf Petugas Perpustakaan dan Cap
1	1/10/2024	15%	
2			
3			

Mengetahui,

Pembimbing 1



(Dra. Puddi Rahayu, Apt, M. Kes.....)
NIP. 196502071991012001

Pembimbing 2



(Yuliyawarni, S. Si, Apt, M. Kes.....)
NIP. 197007182003122003

Catatan : Pengisian kolom tanggal dan hasil ditulis tangan