

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



Kementerian Kesehatan
Politeknik Kesehatan
Tanjungsari

📍 Jalan Sekeloa Utara No.6 Rumbia Lampung
 Lampung, 35145
 📞 (0711) 701857
 🌐 <http://www.poltekkes-tj.ac.id>

Nomor : PP 01 SM/F XI III/390/2025
 Lampiran : 1 eka
 Hal : Izin Penelitian

17 Januari 2025

Yth, Direktur RSUD Jend.Ahmad Yani Kota Metro
 Di- Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir bagi mahasiswa Tingkat III Program Studi Farmasi Program Diploma Tiga Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungsari Tahun Akademik 2024/2025, maka bersama ini kami mengajukan permohonan izin penelitian bagi mahasiswa kami di institusi yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun mahasiswa yang melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TEMPAT PENELITIAN
1.	Cici Nur Arizka Sudirman NIM: 2248401040	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Jend. Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025	RSUD Jend.Ahmad Yani
2.	NIA PERMATASARI NIM: 2248401091	Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Jend.Ahmad Yani Metro Tahun 2025	
3.	M. AKMAL RAMADAN NIM: 2248401057	Gambaran Penyimpanan Obat LASA (Look Alike Sound Alike) Di Safelit Farmasi IGD (Instalasi Gawat Darurat) RSUD Jend. Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025	

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungsari,



Dewi Purwaningsih, S.SiT., M.Kes

Tembusan:

- 1. Ka Jurusan Farmasi
- 2. Ka Bid Diklat

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500067 dan <https://halo.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://tts.kemkes.go.id/verifikasiPDF>

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (B2E), Badan Siber dan Sandi Negara



Lampiran 2. Surat Kelayakan Etik



PERSETUJUAN ETIK
(ETHICAL CLEARANCE)

KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN (KEPK)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JEND. A. YANI METRO

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :

Peneliti Utama : **CICI NUR ARIZKA SUDIRMAN**

Nama Institusi : **POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPURANG**

Judul Penelitian :

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP
MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD JENDERAL AHMAD YANI KOTA METRO TAHUN 2025**

Dinyatakan

LAIK ETIK

Nomor : **370/586/KEPK-LE/LL-02/2025**

Rencana penelitian tersebut diatas telah memenuhi 7 Standar WHO tahun 2011, 25 Pedoman CIOMS tahun 2016 dan Pedoman KEPPKN tahun 2021. Pernyataan laik etik ini berlaku selama kurun waktu Maret 2025 sampai dengan Maret 2026.

DIWAJIBKAN mengumpulkan laporan akhir KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi apabila telah menyelesaikan karya ilmiah.

Metro, 18 Maret 2025
Ketua KEPK RSUD Jend. A. Yani Metro



Ns. SIDIK APRIZAR, S.Kep
NIP. 19710419 199312 1 001

 Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 3. Surat Keterangan Sudah Selesai Penelitian

	PEMERINTAH KOTA METRO UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH DINAS KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JEND. A. YANI Jl Jend. A. Yani No 13 Kota Metro Telp/Fax (0725) 41820/418423 Email : rsadayanimetro@gmail.com Website : www.rsday.metrokota.go.id	
<u>SURAT KETERANGAN</u> Nomor : 890 / 6342 / LL-02/2025		
Yang bertanda tangan di bawah ini Direktur RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro, dengan ini menerangkan bahwa :		
Nama	: Cici Nur Arizka Sudirman	
NPM	: 2248401040	
Prodi	: D 3 Farmasi	
Instansi/ Universitas	: Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang	
Yang bersangkutan telah melakukan penelitian (Research) di Instalasi Farmasi (Apotek Rawat Jalan) RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro dari tanggal 30 April 2025 sampai dengan tanggal 31 Mei 2025 guna menyelesaikan Tugas akhir dengan judul Gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro tahun 2025.		
Demikian surat keterangan ini di buat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.		
Metro, 11 Juli 2025  DR. FITRI AGUSTINA, MKM Pembina Tk.IV b NIP. 19810817 200902 2 007		

Lampiran 4. Lembar Informed Consent

SURAT PENJELASAN TUJUAN PENELITIAN DAN MEMINTA PERSETUJUAN PASIEN(*informed consent*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

NAMA : Cici Nur Arizka Sudirman
NIM : 2248401040
JURUSAN : D3 Farmasi

Dengan ini akan melakukan penelitian yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Jend. Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan informasi obat di RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro. Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya dilakukan untuk tujuan penelitian.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i menyetujui maka dengan ini saya memohon kesediaan responden untuk menandatangani lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan dalam lembar kuisioner. Atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara/I sebagai responden, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Peneliti



Cici Nur Arizka Sudirman

Lampiran 5. Surat Persetujuan Menjadi Responden

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : [REDACTED]

Umur : 59

Alamat : Yosorejo

Menyatakan telah mendapat penjelasan mengenai tujuan, manfaat dan tatacara penelitian yang akan dilakukan. Setelah saya bersedia menjadi responden penelitian Mahasiswa Program Studi Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang atas nama Cici Nur Arizka Sudirman dengan judul penelitian "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025".

Demikian surat permohonan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan apapun.

Bandar Lampung, 06/05/2025

Responden penelitian

[Signature]

([REDACTED])

Lampiran 6. Kuesioner

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD JENDERAL AHMAD YANI
KOTA METRO TAHUN 2025**

Mohon diisi data diri anda

Nama Responden : [REDACTED]

Usia : 59

Jenis kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : IRT (Ibu rumah tangga)

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini adalah isian mengenai kenyataan yang diterima bapak/ibu/saudara/i mengenai pelayanan kefarmasian di RSUD Jenderal Ahmad Yani. Berilah tanda (✓) pada kolom yang ingin diisi.

Keterangan Nilai

Sangat Puas = 5

Puas = 4

Cukup Puas = 3

Kurang Puas = 2

Tidak Puas = 1

No.	Pertanyaan	Nilai				
REABILITY (Keandalan)		1	2	3	4	5
1.	Penjelasan mengenai cara penggunaan obat oleh petugas				✓	
2.	Penjelasan mengenai kegunaan obat oleh petugas				✓	
3.	Penjelasan mengenai jumlah dosis obat oleh petugas				✓	
4.	Penjelasan mengenai cara penyimpanan obat oleh petugas				✓	
5.	Penjelasan mengenai efek samping obat oleh petugas				✓	
6.	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya yang dikeluarkan				✓	
7.	Informasi obat di farmasi tidak membingungkan dan dapat dipahami				✓	
TOTAL						
RESPONSIVE (Daya Tanggap)		1	2	3	4	5
1.	Obat yang diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi				✓	
2.	Penjelasan informasi obat mudah dipahami				✓	
3.	Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik				✓	
4.	Counter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan					✓
5.	Petugas farmasi nampak terampil melayani pelayanan pasien					✓
6.	Petugas farmasi memberikan informasi tentang perkiraan waktu penyelesaian pengerjaan obat				✓	
7.	Tahan keluhan pasien petugas farmasi mengenai anjuran pengumpulan resep obat memunculkan				✓	
TOTAL						
ASSURANCE (Jaminan)		1	2	3	4	5
1.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan				✓	
2.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya					✓
3.	Petugas farmasi dapat dipercaya				✓	
4.	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya				✓	
5.	Layanan yang diberikan tepat				✓	
6.	Petugas farmasi ramah dan sopan				✓	
7.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas					✓

	Farmasi					
3.	Petugas farmasi memiliki wawasan yang luas untuk memberikan pelayanan				✓	
TOTAL						
EMPHATY (Empati)		1	2	3	4	5
1.	Petugas farmasi memahami keperluan pasien					✓
2.	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang waktu tunggu pelayanan obat					✓
3.	Petugas farmasi mempunyai perhatian yang baik					✓
4.	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan sepenuh hati				✓	
5.	Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik				✓	
6.	Petugas farmasi tidak membuat pasien untuk menunggu lama				✓	
7.	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan				✓	
8.	Petugas farmasi senantiasa memberikan informasi mengenai peraturan mengkonsumsi obat pada pasien				✓	
TOTAL						
TANGIBLE (Bukti Fisik)		1	2	3	4	5
1.	Petugas farmasi berpakaian rapi			✓		
2.	Tempat duduk di farmasi mencukupi			✓		
3.	Letak instalasi farmasi mencukupi			✓		
4.	Facilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada di ruang tunggu membuat nyaman				✓	
5.	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti Gedung, tempat parkir dan toilet			✓		
6.	Arifan pada label obat jelas dan mudah dipahami				✓	
7.	Petugas farmasi cekatan dalam menjalankan tugas					✓
8.	Semua obat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit			✓		
TOTAL						

Lampiran 7. Lembar Pengumpulan Data Pasien

**DATA PASIEN RSUD JENDERAL AHMAD YANI KOTA METRO
TAHUN 2025**

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Ny. M	50	P	SMP	IRT
2	Ny. S	46	P	SMP	IRT
3	Ny. E	40	P	SMA	IRT
4	Tn. S	53	L	SD	Wiraswasta
5	Ny. C	25	P	S1 Perbankan Syariah	IRT
6	Tn. A	42	L	SMK	Wiraswasta
7	Ny. N	31	P	S1 Pendidikan	Guru
8	Ny. A	49	P	SLTA	Buruh
9	Ny. S	32	P	SMK	IRT
10	Ny. S	46	P	SMP	IRT
11	Ny. S	40	P	SMA	IRT
12	Ny. R	26	P	SMA	IRT
13	Ny. S	44	P	SMP	IRT
14	Ny. N	27	P	SMA	IRT
15	Ny. D	26	P	SMK	Wiraswasta
16	Tn. T	44	L	SMP	Buruh
17	Tn. R	35	L	SMA	Wiraswasta
18	Tn. H	29	L	SMK	Petani
19	Ny. M	44	P	SMP	IRT
20	Ny. N	21	P	SMP	IRT
21	Ny. S	51	P	S1 Pendidikan	IRT
22	Ny. M	50	P	S2 Hukum	IRT
23	Ny. S	53	P	SD	IRT
24	Ny. H	48	P	SD	IRT
25	Ny. M	40	P	SMP	IRT
26	Ny. S	38	P	SMP	IRT
27	Ny. M	46	P	SD	IRT
28	Ny. T	49	P	SMK	IRT
29	Ny. S	45	P	SD	IRT
30	Ny. L	28	P	SMK	IRT
31	Ny. K	50	P	SMA	IRT
32	Tn. S	48	L	SD	Petani
33	Tn. R	35	L	SMA	Wiraswasta
34	Tn. A	25	L	SMA	Wiraswasta
35	Ny. W	55	P	SMA	IRT
36	Tn. S	48	L	SMA	PNS
37	Ny. M	31	P	SMK	IRT
38	Ny. C	21	P	SMA	Mahasiswa
39	Ny. S	55	P	SD	IRT
40	Ny. T	54	P	SD	IRT
41	Ny. D	54	P	SMA	IRT
42	Ny. H	55	P	SD	IRT
43	Tn. S	50	L	SMA	Petani
44	Tn. M	46	L	SMP	Petani
45	Ny. N	37	P	SMA	Wiraswasta
46	Ny. D	37	P	SMK	IRT
47	Ny. T	30	P	S1 Agroteknologi	IRT
48	Ny. K	46	P	SLTA	IRT

No	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
49	Ny. F	32	P	SMA	IRT
50	Tn. R	35	L	SMA	Wiraswasta
51	Ny. D	24	P	SMK	IRT
52	Tn. H	44	L	SMA	Petani
53	Ny. I	39	P	SMP	IRT
54	Ny. N	24	P	SMA	-
55	Ny. L	37	P	SMP	IRT
56	Ny. M	49	P	S1 Ekonomi	Guru
57	Ny. W	27	P	D3 Keperawatan	Perawat
58	Ny. S	54	P	SD	IRT
59	Ny. S	49	P	SD	IRT
60	Ny. S	39	P	SMP	IRT
61	Tn. B	35	L	SMA	Petani
62	Ny. W	31	P	S1 Pendidikan	Wiraswasta
63	Tn. B	31	L	SMA	Wiraswasta
64	Ny. I	36	P	SMA	Petani
65	Tn. W	39	L	SMA	Petani
66	Ny. N	35	P	SMA	Wiraswasta
67	Ny. R	32	P	S1 Pendidikan	Wiraswasta
68	Ny. D	35	P	SMA	IRT
69	Tn. R	30	L	SMA	Wiraswasta
70	Ny. S	35	P	SMA	IRT
71	Ny. P	30	P	SMA	Guru
72	Tn. S	39	L	SMA	Buruh
73	Ny. S	28	P	SMA	Wiraswasta
74	Tn. Z	39	L	SMA	Petani
75	Tn. S	31	L	SMA	Wiraswasta
76	Tn. A	31	L	SMA	Buruh
77	Ny. M	36	P	SMA	IRT
78	Ny. F	31	P	D3	Wiraswasta
79	Ny. A	28	P	SMA	Wiraswasta
80	Tn. T	25	L	S1	Wiraswasta
81	Ny. I	32	P	S1	IRT
82	Tn. R	21	L	SMP	Petani
83	Tn. M	45	L	SMP	Petani
84	Ny. M	30	P	SMA	Wiraswasta
85	Ny. M	38	P	S1	IRT
86	Ny. I	30	P	SMA	IRT
87	Ny. T	36	P	SMA	IRT
88	Tn. R	23	L	SMA	Buruh
89	Tn. L	40	L	SMP	Wiraswasta
90	Ny. R	29	P	SMA	Wiraswasta
91	Ny. T	29	P	SMA	Wiraswasta
92	Ny. A	24	P	D3	Wiraswasta
93	Ny. S	36	P	SMP	Petani
94	Tn. A	55	P	SLTA	IRT
95	Tn. S	46	L	SMP	Petani
96	Ny. M	46	P	S1 Pendidikan	Guru
97	Ny. J	25	P	SMP	IRT
98	Tn. K	35	L	SMP	Buruh
99	Ny. S	50	P	SMP	IRT
100	Tn. N	41	L	SMA	Petani

Lampiran 8. Lembar Pengolahan Data Coding

CODING DATA PASIEN RSUD JENDERAL AHMAD YANI METRO

No	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
1	Ny. M	4	2	2	2
2	Ny. S	4	2	2	2
3	Ny. E	3	2	3	2
4	Tn. S	4	1	1	1
5	Ny. C	1	2	4	2
6	Tn. A	3	1	3	1
7	Ny. N	2	2	4	1
8	Ny. A	4	2	3	1
9	Ny. S	2	2	3	2
10	Ny. S	4	2	2	2
11	Ny. S	3	2	3	2
12	Ny. R	2	2	3	2
13	Ny. S	3	2	2	2
14	Ny. N	2	2	3	2
15	Ny. D	2	2	3	1
16	Tn. T	3	1	2	1
17	Tn. R	2	1	3	1
18	Tn. H	2	1	3	1
19	Ny. M	3	2	2	2
20	Ny. N	1	2	2	2
21	Ny. S	4	2	4	2
22	Ny. M	4	2	4	2
23	Ny. S	4	2	1	2
24	Ny. H	4	2	1	2
25	Ny. M	3	2	2	2
26	Ny. S	3	2	2	2
27	Ny. M	4	2	1	2
28	Ny. T	4	2	3	2
29	Ny. S	3	2	1	2
30	Ny. L	2	2	3	2
31	Ny. K	4	2	3	2
32	Tn. S	4	1	1	1
33	Tn. R	2	1	3	1
34	Tn. A	1	1	3	1
35	Ny. W	4	2	3	2
36	Tn. S	4	1	3	1
37	Ny. M	2	2	3	2
38	Ny. C	1	2	3	2
39	Ny. S	4	2	1	2
40	Ny. T	4	2	1	2
41	Ny. D	4	2	3	2
42	Ny. H	4	2	1	2
43	Tn. S	4	1	3	1
44	Tn. M	4	1	2	1
45	Ny. N	3	2	3	1

No	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
46	Ny. D	3	2	3	2
47	Ny. T	2	2	4	2
48	Ny. K	4	2	3	2
49	Ny. F	2	2	3	2
50	Tn. R	2	1	3	1
51	Ny. D	1	2	3	2
52	Tn. H	4	1	3	1
53	Ny. I	3	2	2	2
54	Ny. N	1	2	3	2
55	Ny. L	3	2	2	2
56	Ny. M	4	2	4	1
57	Ny. W	2	2	4	1
58	Ny. S	4	2	1	2
59	Ny. S	4	2	1	2
60	Ny. S	3	2	2	2
61	Tn. B	2	1	3	1
62	Ny. W	2	2	4	1
63	Tn. B	2	1	3	1
64	Ny. I	3	2	3	1
65	Tn. W	3	1	3	1
66	Ny. N	2	2	3	1
67	Ny. R	2	2	4	1
68	Ny. D	2	2	3	2
69	Tn. R	2	1	3	1
70	Ny. S	2	2	3	2
71	Ny. P	2	2	3	1
72	Tn. S	3	1	3	1
73	Ny. S	2	2	3	1
74	Tn. Z	3	1	3	1
75	Tn. S	2	1	3	1
76	Tn. A	2	1	3	1
77	Ny. M	3	2	3	2
78	Ny. F	2	2	4	1
79	Ny. A	2	2	3	1
80	Tn. T	1	1	4	1
81	Ny. I	2	2	4	2
82	Tn. R	1	1	2	1
83	Tn. M	3	1	2	1
84	Ny. M	2	2	3	1
85	Ny. M	3	2	4	2
86	Ny. I	2	2	3	2
87	Ny. T	3	2	3	2
88	Tn. R	1	1	3	1
89	Tn. L	3	1	2	1
90	Ny. R	2	2	3	1
91	Ny. T	2	2	3	1

No	Nama	Usia	Jenis kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan
92	Ny. A	1	2	4	1
93	Ny. S	3	2	2	1
94	Tn. A	4	2	3	2
95	Tn. S	4	1	2	1
96	Ny. M	4	2	4	1
97	Ny. J	1	2	2	2
98	Tn. K	2	1	2	1
99	Ny. S	4	2	2	2
100	Tn. N	3	1	3	1

Keterangan:

USIA

1. 17-25 Tahun
2. 26-35 Tahun
3. 36-45 Tahun
4. 46-55 Tahun

JENIS KELAMIN

1. Laki-laki
2. Perempuan

PEKERJAAN

1. Bekerja
2. Tidak bekerja

PENDIDIKAN TERAKHIR

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. Perguruan Tinggi
5. Lainnya

Lampiran 9. Lembar Kepuasan pasien dimensi Reability dan Responsive

CODING DATA SKOR KUISIONER PADA DIMENSI *REABILITY* dan *RESPONSIVE*

Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	5	4	4	30
Ny. S	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	3	3	26
Ny. E	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. S	4	4	4	5	5	5	4	31	5	5	5	4	4	4	4	31
Ny. C	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. A	4	4	4	5	5	5	5	32	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. N	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	27
Ny. A	3	3	3	3	4	4	4	24	4	4	4	5	5	5	5	32
Ny. S	4	4	4	3	3	3	3	24	4	4	4	4	5	5	5	31
Ny. S	4	4	4	4	3	3	3	26	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	4	4	4	4	3	3	3	31	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. R	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3	27
Ny. N	5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. D	3	4	3	3	3	4	4	24	2	3	2	3	3	4	3	20
Tn. T	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	3	26
Tn. R	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	3	5	29
Tn. H	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	3	28

Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	3	26
Ny. N	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	3	3	23
Ny. S	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	4	3	3	25
Ny. M	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	3	3	26
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	4	3	3	24
Ny. H	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	3	3	4	25
Ny. M	4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	4	4	3	3	24
Ny. S	4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	4	4	4	4	4	26
Ny. M	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	4	4	4	4	3	25
Ny. T	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	3	3	25
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. L	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	3	26
Ny. K	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	4	4	3	25
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	3	3	23
Tn. R	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	3	26
Tn. A	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	3	3	26
Ny. W	4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	3	4	4	3	3	23
Tn. S	4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	3	4	4	4	4	25
Ny. M	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	3	4	4	4	27
Ny. C	4	4	4	3	5	3	4	32	3	4	2	2	3	3	3	20
Ny. S	4	4	4	4	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	28

Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Ny. T	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	3	3	25
Ny. D	4	4	4	3	4	4	3	26	4	4	4	4	3	4	4	29
Ny. H	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. M	4	5	5	4	5	4	4	31	5	5	4	4	4	4	4	30
Ny. N	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. D	4	4	3	2	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. T	5	5	2	2	2	4	5	25	4	4	3	2	3	3	2	21
Ny. K	4	4	4	3	3	4	4	26	4	5	4	4	4	4	4	29
Ny. F	5	4	4	4	4	4	5	30	4	5	5	4	5	5	4	32
Tn. R	3	5	5	3	4	4	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. D	5	5	5	5	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. H	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. I	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. N	4	4	4	4	5	5	5	31	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. L	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. M	4	3	3	4	3	5	5	27	5	5	4	5	5	5	5	34
Ny. W	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	4	5	4	5	5	32
Ny. S	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
Ny. S	5	5	5	4	4	4	5	32	5	4	5	4	5	4	4	31

Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Tn. B	5	4	4	4	5	4	4	30	5	4	4	5	4	4	5	31
Ny. W	5	5	5	4	4	4	5	32	5	4	4	5	4	4	4	30
Tn. B	5	5	5	5	5	4	4	33	5	4	3	4	3	3	3	25
Ny. I	5	5	5	5	5	4	4	33	4	4	4	5	4	4	4	29
Tn. W	5	4	4	5	4	5	4	31	5	4	4	5	4	5	4	31
Ny. N	5	5	5	4	4	4	5	32	5	4	4	4	5	4	5	29
Ny. R	5	5	4	4	5	4	5	32	5	4	5	4	4	4	5	31
Ny. D	5	5	5	4	4	4	5	33	5	4	5	4	4	5	4	31
Tn. R	4	5	3	3	4	5	4	28	4	5	4	3	3	4	5	28
Ny. S	4	4	3	4	5	5	4	29	4	3	4	4	3	4	4	26
Ny. P	4	4	3	4	5	4	4	28	4	5	5	4	3	4	4	29
Tn. S	4	4	3	3	4	5	5	28	4	4	5	5	3	4	5	30
Ny. S	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	5	4	4	4	4	31
Tn. Z	5	4	4	5	4	5	4	31	5	4	4	5	4	4	5	31
Tn. S	5	5	5	4	4	5	4	32	5	4	4	5	4	4	5	31
Tn. A	5	4	4	5	4	4	5	31	5	4	4	5	4	4	5	31
Ny. M	5	5	5	4	4	4	5	32	4	4	4	5	4	4	4	29
Ny. F	5	5	5	4	4	4	5	32	5	4	4	4	5	5	4	31
Ny. A	5	5	4	4	5	4	4	31	5	4	4	4	5	4	4	30
Tn. T	5	5	5	4	4	4	5	32	5	5	5	4	4	4	5	32
Ny. I	4	3	4	4	4	3	3	25	4	3	3	3	4	3	3	23

Nama	REABILITY								RESPONSIVE							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
Tn. R	4	4	4	5	4	3	3	27	3	4	4	4	5	4	3	27
Tn. M	4	3	4	3	5	4	3	26	3	4	4	4	3	3	4	25
Ny. M	4	3	4	4	4	3	4	26	3	5	5	4	4	3	4	28
Ny. M	5	4	4	4	5	4	4	30	5	4	4	4	5	4	5	31
Ny. I	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	5	4	4	4	3	30
Ny. T	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	5	4	4	4	4	31
Tn. R	4	3	4	4	4	4	3	26	3	5	4	4	3	4	5	28
Tn. L	5	5	5	4	4	5	4	32	4	4	5	4	5	4	4	30
Ny. R	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	4	3	3	4	25
Ny. T	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	4	4	3	3	25
Ny. A	4	3	4	4	4	3	3	25	3	4	4	3	3	4	3	24
Ny. S	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28
Tn. A	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	3	27
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	4	4	4	32
Ny. M	5	5	5	5	5	4	4	33	4	4	4	4	4	3	3	26
Ny. J	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. K	3	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	4	5	5	30
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35
Tn. N	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	28
TOTAL	425	415	409	398	400	409	413	2879	404	409	408	411	404	393	392	2825
Keterangan nilai: Sangat puas: 5; Puas: 4; Cukup puas: 3; Kurang puas: 2; Tidak puas: 1																

Lampiran 10. Data Skor Kuisisioner Kepuasan Dimensi Assurance dan Emphaty

CODING DATA SKOR KUISISIONER PADA DIMENSI ASSURANCE *dan* EMPATHY

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Ny. M	4	5	4	4	4	4	5	4	34	5	5	5	4	4	4	4	4	35
Ny. S	3	5	5	5	5	4	4	5	36	4	4	4	4	4	4	3	3	30
Ny. E	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. S	5	5	5	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	5	4	4	4	33
Ny. C	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	5	4	31
Tn. A	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	4	4	4	37
Ny. N	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. A	3	3	3	4	4	4	4	4	29	5	5	5	4	4	4	4	4	35
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	5	33	5	5	5	5	4	4	4	4	36
Ny. S	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	5	5	5	5	36
Ny. R	5	5	5	5	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	5	5	34
Ny. N	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	4	4	4	4	36
Ny. D	4	5	4	3	2	3	3	3	35	3	4	3	3	3	2	3	3	24
Tn. T	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	5	4	4	4	4	34
Tn. H	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	4	4	31
Ny. N	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	3	3	4	29
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	3	29
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. H	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	3	4	4	4	3	4	4	30
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	3	3	29
Ny. S	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	3	3	4	29
Ny. T	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	3	29
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. L	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. K	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	3	29
Tn. S	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	4	4	4	4	3	3	3	29
Tn. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	4	30
Tn. A	4	4	4	3	3	3	4	4	29	4	4	4	4	4	4	5	4	30
Ny. W	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	3	29
Ny. M	4	4	3	3	4	3	4	3	29	3	3	4	4	4	3	3	3	27
Ny. C	3	4	3	4	3	3	3	3	26	3	2	2	3	2	2	3	4	21
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Ny. T	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. D	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	5	4	4	4	4	4	4	33
Ny. H	5	4	4	4	5	5	4	5	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. S	4	4	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	5	5	4	4	34
Tn. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	33
Ny. N	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	31
Ny. D	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	3	3	4	4	4	4	3	29
Ny. T	3	4	3	3	4	5	3	3	27	3	1	2	4	2	2	2	5	21
Ny. K	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. F	5	5	5	5	5	4	5	4	38	5	5	5	5	5	4	5	5	39
Tn. R	5	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	4	39
Ny. D	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	5	4	4	4	4	4	33
Tn. H	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	5	5	5	5	5	38
Ny. I	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. N	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. L	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. M	5	5	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	4	4	4	4	5	34
Ny. W	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	4	4	4	5	4	5	4	35

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Tn. B	5	4	4	4	5	4	5	5	36	5	5	5	4	4	4	5	5	37
Ny. W	5	4	4	4	4	5	5	5	36	5	4	4	4	4	5	4	4	34
Tn. B	4	5	4	4	4	3	4	5	33	4	4	4	5	4	5	4	4	34
Ny. I	5	4	4	4	5	4	4	5	35	4	4	5	4	4	5	4	4	34
Tn. W	5	4	4	5	4	4	5	5	36	5	5	5	4	4	4	5	4	36
Ny. N	5	4	4	5	4	5	4	5	36	4	4	4	5	4	5	4	5	35
Ny. R	5	4	4	4	5	4	4	5	35	4	4	4	5	4	4	4	5	34
Ny. D	5	5	4	4	4	5	4	5	36	4	4	4	5	4	4	5	4	34
Tn. R	4	3	4	4	3	4	5	5	28	5	5	4	4	5	5	3	3	30
Ny. S	5	5	4	4	3	4	5	4	34	4	3	4	4	4	3	5	5	32
Ny. P	5	4	3	4	4	4	5	4	32	4	5	5	5	5	4	4	5	37
Tn. S	3	4	4	5	5	4	5	4	34	4	4	5	5	5	4	5	3	35
Ny. S	5	5	4	4	4	5	4	4	35	4	4	4	5	5	4	4	4	34
Tn. Z	5	4	4	4	5	5	4	5	36	5	5	4	4	4	5	4	4	35
Tn. S	5	4	4	4	5	5	4	5	36	4	4	4	5	4	4	5	4	34
Tn. A	5	4	4	4	5	4	4	5	35	4	4	4	5	4	4	4	5	34
Ny. M	4	4	4	5	5	5	4	5	36	4	4	4	4	5	4	5	4	34
Ny. F	5	4	4	4	4	5	5	5	36	5	5	5	4	4	4	5	4	36
Ny. A	5	4	4	4	5	4	4	5	35	4	4	4	5	4	4	5	4	34
Tn. T	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	4	5	5	4	4	5	35
Ny. I	3	4	4	4	3	3	3	4	28	4	4	4	5	4	4	4	3	33

Nama	ASSURANCE									EMPATHY								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
Tn. R	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	5	3	3	4	3	30
Tn. M	3	4	4	4	5	3	3	3	29	4	4	4	3	3	3	4	5	30
Ny. M	3	4	4	4	3	5	4	4	31	4	4	4	3	3	4	3	4	29
Ny. M	5	5	4	4	4	5	4	4	35	5	5	4	4	4	5	5	4	31
Ny. I	5	5	4	4	4	5	4	4	35	4	4	4	5	4	4	4	5	34
Ny. T	5	5	4	4	4	3	4	4	33	4	5	4	5	4	4	4	5	35
Tn. R	3	4	4	4	3	5	3	4	30	3	3	4	4	3	4	4	5	30
Tn. L	5	4	5	5	4	4	5	5	37	5	5	4	4	5	5	5	4	37
Ny. R	3	4	4	4	5	5	5	3	33	4	4	4	5	4	4	4	3	32
Ny. T	3	4	4	4	5	3	4	4	31	4	3	3	3	5	4	3	4	29
Ny. A	3	4	4	4	4	5	5	4	35	4	4	4	5	4	4	3	3	31
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. A	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	4	4	3	3	3	26
Tn. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	3	29
Ny. J	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Tn. K	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	3	4	4	5	5	5	5	34
Tn. N	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
TOTAL	420	421	410	410	414	415	417	424	3311	415	409	414	424	414	396	405	406	3271
Keterangan nilai: Sangat puas: 5 Puas: 4 Cukup puas: 3 Kurang puas: 2 Tidak puas: 1																		

Lampiran 11. Data Skor Kuisioner Kepuasan Diemensi *Tangible***CODING DATA SKOR KUISIONER PADA DIMENSI *TANGIBLE***

Nama	TANGIBLE								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Ny. M	3	3	3	4	3	4	5	3	31
Ny. S	5	5	5	4	4	4	4	4	35
Ny. E	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. C	4	3	4	3	4	4	4	4	30
Tn. A	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. N	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. A	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	3	4	4	4	4	4	4	4	31
Ny. R	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. N	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. D	4	3	2	3	4	5	4	5	30
Tn. T	5	5	5	4	4	5	5	5	38
Tn. R	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Tn. H	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. M	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. N	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	5	5	5	5	4	4	4	4	36
Ny. M	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. H	4	4	4	4	3	4	4	4	31
Ny. M	4	4	4	3	3	4	4	4	30
Ny. S	5	5	5	3	5	5	5	5	38

KETERANGAN NILAI:

Sangat puas: 5

Puas: 4

Cukup puas: 3

Kurang puas: 2

Tidak puas: 1

Nama	TANGIBLE								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Ny. M	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. T	5	5	5	3	3	4	4	4	33
Ny. S	5	5	5	3	3	4	4	4	33
Ny. L	4	4	5	3	3	4	4	4	31
Ny. K	5	5	5	3	3	4	4	4	33
Tn. S	4	4	5	5	4	4	4	4	34
Tn. R	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. A	5	5	5	5	4	4	4	4	36
Ny. W	4	4	4	3	3	4	4	4	30
Tn. S	4	4	4	4	5	5	5	5	36
Ny. M	4	3	4	2	3	3	3	3	25
Ny. C	4	2	2	2	3	4	2	4	23
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. T	5	5	5	3	3	4	4	4	33
Ny. D	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. H	5	4	4	4	4	4	4	4	33
Tn. S	4	4	4	4	4	4	5	4	33
Tn. M	5	5	5	4	4	4	4	4	35
Ny. N	4	4	4	3	4	4	4	4	31
Ny. D	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. T	4	1	1	1	4	4	3	2	20
Ny. K	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. F	5	3	3	3	4	5	5	5	33
Tn. R	5	5	5	4	4	4	5	4	36
Ny. D	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. H	4	4	4	4	3	2	5	4	30
Ny. I	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. N	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. L	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. M	4	4	5	5	5	5	5	5	38
Ny. W	5	4	4	5	5	5	4	5	37

KETERANGAN NILAI:

Sangat puas: 5

Puas: 4

Cukup puas: 3

Kurang puas: 2

Tidak puas : 1

Nama	TANGIBLE								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. S	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	5	4	4	5	4	5	4	4	35
Tn. B	5	4	4	4	5	5	4	4	35
Ny. W	4	4	4	4	5	4	4	4	33
Tn. B	5	4	4	4	5	4	4	5	35
Ny. I	5	4	4	4	4	4	5	4	34
Tn. W	5	4	4	5	4	4	4	5	35
Ny. N	5	4	4	5	4	5	4	5	36
Ny. R	4	4	5	4	4	5	5	4	35
Ny. D	5	4	4	5	4	4	4	4	34
Tn. R	3	3	4	4	4	3	5	5	31
Ny. S	5	4	4	4	3	4	5	5	34
Ny. P	5	5	4	5	4	5	5	4	37
Tn. S	3	4	5	4	3	4	4	5	32
Ny. S	5	4	4	4	4	5	5	4	35
Tn. Z	5	4	4	5	4	4	4	5	35
Tn. S	5	4	4	5	4	4	5	4	35
Tn. A	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ny. M	5	4	5	3	5	4	4	5	36
Ny. F	5	4	4	4	5	4	4	4	34
Ny. A	5	4	4	4	5	4	4	5	35
Tn. T	5	4	4	4	5	5	4	4	35
Ny. I	3	3	3	4	4	4	5	4	30
Tn. R	5	4	3	4	4	4	5	4	33
Tn. M	4		3	3	4	3	3	3	26
Ny. M	4	3	3	3	4	4	5	3	29
Ny. M	5	4	4	4	5	4	4	5	35
Ny. I	5	4	4	4	5	4	4	4	34
Ny. T	5	4	4	4	5	4	4	4	34
Tn. R	4	4	4	3	3	3	4	5	30

KETERANGAN NILAI:

Sangat puas: 5

Puas: 4

Cukup puas: 3

Kurang puas: 2

Tidak puas : 1

Nama	TANGIBLE								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Tn. L	5	4	4	5	4	4	5	4	30
Ny. R	4	3	3	3	4	4	5	3	29
Ny. T	4	3	3	3		5	4	3	30
Ny. A	4	3	3	3	4	4	5	3	29
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. A	4	4	4	3	3	4	4	4	30
Tn. S	4	4	4	4	5	5	5	5	36
Ny. M	5	5	5	3	3	5	5	5	36
Ny. J	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. K	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ny. S	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Tn. N	3	3	4	4	4	4	4	3	29
TOTAL	447	409	419	402	411	428	436	427	3386

KETERANGAN NILAI:

Sangat puas: 5

Puas: 4

Cukup puas: 3

Kurang puas: 2

Tidak puas: 1

Lampiran 12. Lembar Pengolahan Data Hasil Presentasi

REABILITY					
No	Pernyataan	Σ SKOR	Σ SKOR MAX	%	Kriteria
1	Penjelasan mengenai cara penggunaan obat oleh petugas	425	500	85%	Sangat puas
2.	Penjelasan mengenai kegunaan obat oleh petugas	415	500	83%	Sangat puas
3.	Penjelasan mengenai jumlah dosis obat oleh petugas	409	500	81,8%	Sangat puas
4.	Penjelasan mengenai cara penyimpanan obat oleh petugas	398	500	79,6%	Puas
5.	Penjelasan mengenai efek samping obat oleh petugas	400	500	80%	Puas
6.	Petugas administrasi farmasi terlihat teratur dalam bekerja	409	500	81,%	Sangat puas
7.	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya yang dikeluarkan	413	500	82,6%	Sangat puas
	Jumlah Rata-rata	2869	35000	573,8%	
		409,857		82%	Sangat puas

RESPONSIVE					
No	Pernyataan	Σ SKOR	Σ SKOR MAX	%	Kriteria
1	Obat yang diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	404	500	80,8%	Puas
2.	Penjelasan informasi obat mudah dipahami	409	500	81,8%	Sangat puas
3.	Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik	408	500	81,6%	Sangat puas
4.	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan diisntalasi farmasi	411	500	82,2%	Sangat puas
5.	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	404	500	80,8%	Puas
6.	Petugas farmasi memberikan informasi tentang perkiraan waktu peyelesaain pengerjaan obat	393	500	78,6%	Puas
7.	Tahan kedisiplinan petugas farmasi mengenai antrian pengumpulan resep obat sangat memuaskan	392	500	78,4%	Puas
	Jumlah Rata-rata	2825	35000	565%	
		403		80,6%	Puas

Keterangan: 81-100% sangat puas, 61-80% puas, 41-60% cukup puas, 21-40% kurang puas

ASSURANCE					
No	Pernyataan	Σ SKOR	Σ SKOR MAX	%	Kriteria
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan	420	500	84%	Sangat puas
2.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	421	500	84,2%	Sangat puas
3.	Petugas farmasi dapat dipercaya	410	500	82%	Sangat puas
4.	Kualitas pelayanan difarmasi dijamin mutunya	410	500	82%	Sangat puas
5.	Layanan yang diberikan tepat	414	500	82,8%	Sangat puas
6.	Petugas farmasi ramah dan sopan	415	500	83%	Sangat puas
7.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	417	500	83,4%	Sangat puas
8.	Petugas farmasi memiliki wawasan yang luas untuk memberikan pelayanan	424	500	84,8%	Sangat puas
	Jumlah Rata-rata	3311	40000	662,2%	
		416,375		83,275%	Sangat puas

EMPATHY					
No	Pernyataan	Σ SKOR	Σ SKOR MAX	%	Kriteria
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	415	500	83%	Sangat puas
2.	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang waktu tunggu pengambilan obat	409	500	81,8%	Sangat puas
3.	Petugas farmasi mempunyai perhatian yang baik terhadap pasien	414	500	82,8%	Sangat puas
4.	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan sepenuh hati	424	500	84,8%	Sangat puas
5.	Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik	414	500	82,8%	Sangat puas
6.	Petugas farmasi tidak membuat pasien untuk menunggu lama	396	500	79,2%	Puas
7.	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	405	500	81%	Sangat puas
8.	Petugas farmasi senantiasa memberikan informasi mengenai peraturan mengkonsumsi obat pada pasien.	406	500	81,2%	Sangat puas
	Jumlah Rata-rata	3271	40000	654,2%	
		410,375		82,075%	Sangat puas

Keterangan: 81-100% sangat puas, 61-80% puas, 41-60% cukup puas, 21-40% kurang puas

TANGIBLE				
Pertanyaan	Σ SKOR	Σ SKOR MAX	%	Kriteria
Petugas farmasi berpenampilan rapi	447	500	89,4%	Sangat puas
Tepat duduk difarmasi mencukupi	409	500	81,8%	Sangat puas
Letak instalasi farmasi mencukupi	419	500	83,8%	Sangat puas
Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada di ruang tunggu membuat nyaman	402	500	80,4%	Puas
Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti Gedung, tempat parkir dan toilet	411	500	82,2%	Sangat puas
Arahan pada label obat jelas dan mudah dipahami	428	500	85,6%	Sangat puas
Petugas farmasi cekatan dalam menjalani tugas	436	500	87,2%	Sangat puas
Semua obat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	427	500	85,4%	Sangat puas
Jumlah Rata-rata	3386	40000	677,2%	
	422,375		84,475%	Sangat puas

Keterangan: 81-100% sangat puas, 61-80% puas, 41-60% cukup puas, 21-40% kurang puas

Lampiran 13. Dokumentasi pengambilan data di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro

Pasien RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025



Pengambilan obat



Wawancara dengan pasien



Lampiran 14. Lembar Konsultasi Laporan Tugas Akhir

LEMBAR KONSULTASI LAPORAN TUGAS AKHIR (I)

NAMA MAHASISWA : Cici Nur Arizka Sudirman

NIM : 2248401040

DOSEN PEMBIMBING : Makhdaenna,S.Farm.,M.Farm.,Apt

NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
1.	3 Januari 2015	Pengajuan judul	penyusunan judul penelitian		
2.	6 Januari 2015	- revisi judul penelitian - pengambaran penyusunan RAB 1-2	- dicek judul - pembahasan dan revisi bab 1		
3.	10 Januari 2015	- paragraf bab 1	- penyusunan literatur di depan / belakang paragraf - penyusunan daftar pustaka - pembahasan jenis penelitian format wawancara dan wawancara - Berikan penguraian format wawancara secara detail - paragraf uraian uraian perlu - jelaskan materi dan berikan contoh mengapa penelitian dilakukan - indikator keberhasilan di paragraf 1 - Rumusan masalah di paragraf 2 - Rumusan masalah di paragraf 3 - Rumusan masalah di paragraf 4 - Rumusan masalah di paragraf 5 - Rumusan masalah di paragraf 6 - Rumusan masalah di paragraf 7 - Rumusan masalah di paragraf 8 - Rumusan masalah di paragraf 9 - Rumusan masalah di paragraf 10 - Rumusan masalah di paragraf 11 - Rumusan masalah di paragraf 12 - Rumusan masalah di paragraf 13 - Rumusan masalah di paragraf 14 - Rumusan masalah di paragraf 15 - Rumusan masalah di paragraf 16 - Rumusan masalah di paragraf 17 - Rumusan masalah di paragraf 18 - Rumusan masalah di paragraf 19 - Rumusan masalah di paragraf 20 - Rumusan masalah di paragraf 21 - Rumusan masalah di paragraf 22 - Rumusan masalah di paragraf 23 - Rumusan masalah di paragraf 24 - Rumusan masalah di paragraf 25 - Rumusan masalah di paragraf 26 - Rumusan masalah di paragraf 27 - Rumusan masalah di paragraf 28 - Rumusan masalah di paragraf 29 - Rumusan masalah di paragraf 30 - Rumusan masalah di paragraf 31 - Rumusan masalah di paragraf 32 - Rumusan masalah di paragraf 33 - Rumusan masalah di paragraf 34 - Rumusan masalah di paragraf 35 - Rumusan masalah di paragraf 36 - Rumusan masalah di paragraf 37 - Rumusan masalah di paragraf 38 - Rumusan masalah di paragraf 39 - Rumusan masalah di paragraf 40 - Rumusan masalah di paragraf 41 - Rumusan masalah di paragraf 42 - Rumusan masalah di paragraf 43 - Rumusan masalah di paragraf 44 - Rumusan masalah di paragraf 45 - Rumusan masalah di paragraf 46 - Rumusan masalah di paragraf 47 - Rumusan masalah di paragraf 48 - Rumusan masalah di paragraf 49 - Rumusan masalah di paragraf 50 - Rumusan masalah di paragraf 51 - Rumusan masalah di paragraf 52 - Rumusan masalah di paragraf 53 - Rumusan masalah di paragraf 54 - Rumusan masalah di paragraf 55 - Rumusan masalah di paragraf 56 - Rumusan masalah di paragraf 57 - Rumusan masalah di paragraf 58 - Rumusan masalah di paragraf 59 - Rumusan masalah di paragraf 60 - Rumusan masalah di paragraf 61 - Rumusan masalah di paragraf 62 - Rumusan masalah di paragraf 63 - Rumusan masalah di paragraf 64 - Rumusan masalah di paragraf 65 - Rumusan masalah di paragraf 66 - Rumusan masalah di paragraf 67 - Rumusan masalah di paragraf 68 - Rumusan masalah di paragraf 69 - Rumusan masalah di paragraf 70 - Rumusan masalah di paragraf 71 - Rumusan masalah di paragraf 72 - Rumusan masalah di paragraf 73 - Rumusan masalah di paragraf 74 - Rumusan masalah di paragraf 75 - Rumusan masalah di paragraf 76 - Rumusan masalah di paragraf 77 - Rumusan masalah di paragraf 78 - Rumusan masalah di paragraf 79 - Rumusan masalah di paragraf 80 - Rumusan masalah di paragraf 81 - Rumusan masalah di paragraf 82 - Rumusan masalah di paragraf 83 - Rumusan masalah di paragraf 84 - Rumusan masalah di paragraf 85 - Rumusan masalah di paragraf 86 - Rumusan masalah di paragraf 87 - Rumusan masalah di paragraf 88 - Rumusan masalah di paragraf 89 - Rumusan masalah di paragraf 90 - Rumusan masalah di paragraf 91 - Rumusan masalah di paragraf 92 - Rumusan masalah di paragraf 93 - Rumusan masalah di paragraf 94 - Rumusan masalah di paragraf 95 - Rumusan masalah di paragraf 96 - Rumusan masalah di paragraf 97 - Rumusan masalah di paragraf 98 - Rumusan masalah di paragraf 99 - Rumusan masalah di paragraf 100		

8	14 Maret 2015	Bimbingan Fasil Bob 1-3	- bob 1. - Uraian hasil perbaikan - Identifikasi masalah timbul - budayawan - ACC hasil penelitian		
9	14 April 2015	Fasil Bob 1	- perbaikan penulisan - susunan mutu dokumen - tambah data baru - ACC cetak proposal		
10	16 Mei 2015	Bimbingan hasil bimbingan dan s	- penulisan pada hasil penelitian - Perbaikan penulisan - Spas diperbaiki - Lengkapi format dokumen dan daftar - Lengkapi lampiran dan documentasi		
11	19 Mei 2015	Revisi Bob 1-5	- tambahkan pembimbing 2 - kapa di bagian pendahuluan (latanya) - Jarak antara spas - perbaikan lampiran - pada pembahasan tambahkan dan bandingkan dengan penelitian sebelumnya dan masukan pengapa - dan tambahkan hasil dengan angka revisi - penulisan dirinci / detail dirinci - pada lampiran no 1, ditambahkan angka 1/4 sangat puas - sama diperbaiki - ke lampiran dihapus - kapa bagian lampiran - keterangan nilai diberikan di ujung total		
12	20 Mei 2015	Bimbingan Fasil bob 1-5	- sama diperbaiki - ke lampiran dihapus - kapa bagian lampiran - keterangan nilai diberikan di ujung total		

13.	24 Mei 2025.	Bimbingan Bab 1 - 5	- alasan mengapa pasien Aspi - gambaran penelitian sebelumnya - fokus riset - metode penelitian kualitatif.	f	Cefy.
14.	28 Mei 2025	Revisi bab 1 - 5	- perbaikan daftar pustaka - perbaikan penulisan format naskah pada setiap hasil	f	Cefy
15.	29 Mei 2025	Bimbingan penulisan Skripsi final	Acir seminar hasil	f, ke	Cefy

LEMBAR KONSULTASI LAPORAN TUGAS AKHIR

NAMA MAHASISWA : Cici Nur Arizka Sudirman

NIM : 2248401040

DOSEN PEMBIMBING 2 : Ani Hartati, S.Si Apt., M.Si

NO	TANGGAL	KEGIATAN		PARAF	
		MASALAH	PENYELESAIAN	DOSEN	MHS
1.	12/2025 1	penulisan pada LTA	revisi bab 1-3 - perbaikan penulisan - daftar pustaka - disesuaikan dengan pedoman	af	Cici
2.	18/2025 5	revisi bab 1-3	- penambahan literatur - perbaikan penulisan - daftar pustaka	af	Cici
3.	16/2025 5	revisi bab 1-3	- penambahan literatur - perbaikan penulisan	af	Cici
4.	21/2025 5	revisi bab 1-3	- perbaikan penulisan - perbaikan tabel data	af	Cici
5.	13/2025 5	revisi bab 1-3	Acc seminar hasil	af	Cici

Hari / Tanggal : Sabtu, 24 Juni 2023
 Nama Mahasiswa : Cici Nur Fauzi Sudman
 Judul Tugas Akhir : Sistem Teras Berbasis Kecerdasan Buatan (AI) untuk
 Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Sampah di Kota
 Pekanbaru, Riau (Studi Kasus: Kota Pekanbaru)

Pengujian: Ada dua cara dalam pengujian yaitu pengujian t dan pengujian F .
 Pengujian t digunakan untuk menguji apakah ada perbedaan antara dua kelompok data yang berdistribusi normal.
 Pengujian F digunakan untuk menguji apakah ada perbedaan antara dua kelompok data yang berdistribusi normal.
 Langkah-langkah pengujian t dan F adalah sebagai berikut:
 1. Tentukan hipotesis nol (H_0) dan alternatif (H_a).
 2. Tentukan tingkat signifikansi (α).
 3. Tentukan statistik uji t atau F .
 4. Tentukan nilai kritis $t_{\alpha/2}$ atau $F_{\alpha/2}$.
 5. Bandingkan nilai statistik uji dengan nilai kritis.
 6. Ambil keputusan: Terima H_0 atau tolak H_0 .

[illegible]

Pengui 3,
10/3/15

Penguji 2

Penguji 3, 2/2/25

Yamaguchi, S. J. Apt. #105	Am. Honda S. J. Apt. #105	Miyahara, S. J. Apt. #105
10/10/18 10/10/18 10/10/18	10/10/18 10/10/18 10/10/18	10/10/18 10/10/18 10/10/18

Lampiran 16. Lembar Bukti Pengecekan Similarity



Lampiran 17. Lembar Bukti Pemeriksaan Similarity dengan Turnitin

**LEMBAR BUKTI PENGECEKAN SIMILARITY/PLAGIARISM
DENGAN TURNITIN**

Nama : Cici Nur Arizka Sudirman
 NIM : 2248401040
 Judul LTA : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2025
 Prodi : D3 Farmasi

Telah melakukan pengecekan Turnitin sebagai berikut :

Ke-	Tanggal	Hasil (Nilai)	Paraf Petugas Perpustakaan dan Cap
1	12 Juli 2025	54 %	
2	22 Juli 2025	23 %	
3			

Mengetahui,

Pembimbing 1



(Mawhidahen, S. Farm., N. Farm., Apt.)
 NIP. 198511142009042001

Pembimbing 2



(Ani Nurwati, S. Si., Apt., M. Si.)
 NIP. 197905091999031001

Catatan : Pengisian kolom tanggal dan hasil ditulis tangan