

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.



POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
The True Vocational Campus

D-3 Farmasi

Nomor : 256.03/ FAR.PHB/X/2024
Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian TA Observasi

Yang terhormat,
Supervisor Area Yogya Toserba Kota Tegal
di
Tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan adanya penelitian Tugas Akhir (TA) bagi mahasiswa semester V Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :

Nama : Putri Rizky Amalia
NIM : 22080096
Judul TA : Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian dan Swamedikasi di Toko Obat Yogya Toserba Tegal

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk melengkapi data penelitiannya. Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tegal, 16 Oktober 2024

Mengetahui,
Ka. Prodi Diploma III Farmasi
Dit. Rizka Febriyanti, M.Farm.
NIPY. 09.012.117

Ketua Panitia,
PANITIA TA
Diploma III FARMASI
Politeknik Harapan Bersama
Dit. Tya Muldiyana, M.Farm
NIPY. 03.021.489

Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian



YOGYA Learning Center
Toserba Kota Tegal
Jl. A.R. Hakim No.16 Randugunting-Tegal.
Telp. 087744490399

Nomor : 01/YG/SPV/IX/2025

Lampiran : -

Hal : Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Ka. Prodi Diploma III Farmasi

Politeknik Harapan Bersama Tegal

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat Tanggal 16 Oktober 2024 Nomor 256.03/FAR.PHB/X/2024 Perihal Permohonan Izin Pengambilan data dan Penelitian TA Observasi, atas nama **Putri Rizky Amalia (22080096)** dengan judul **PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DAN SWAMEDIKASI PADA TOKO OBAT YOGYA TOSERBA KOTA TEGAL**

Kami sampaikan dengan ini:

1. Izin melakukan penelitian diberikan untuk keperluan akademik
2. Waktu Pengambilan data harus dilakukan di waktu kerja.

Demikian informasi ini kami sampaikan, kurang atau lebihnya

Terima kasih.

Tegal, 28 April 2025

Hormat Kami,

Gusti Rendra Pambudi

Lampiran 3. Kuisisioner.

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI TOKO OBAT YOGYA TOSERBA KOTA TEGAL

1. Indentitas responden

Nama :
 Umur :
 Pendidikan terakhir :
 Pekerjaan :
 Jenis kelamin : L/P
 Alamat rumah :

2. Petunjuk pengisian kuisisioner

- a. Bacalah dan cermatilah semua pertanyaan yang ada.
- b. Berikan tanda ceklis (✓) di kolom yang sesuai pada :
 - 1) TB : Tidak Baik
 - 2) KB : Kurang Baik
 - 3) CB : Cukup Baik
 - 4) B : Baik
 - 5) SB : Sangat Baik
- c. Periksa kembali jawaban anda dan pastikan tidak ada pertanyaan yang belum dijawab.

NO	DAFTAR PERTANYAAN	TB	KB	CB	B	SB
A	Kehandalan					
A1	Kecepatan pelayanan Obat					
A2	Obat yang tersedia dengan lengkap					
A3	Obat dijual dengan harga wajar					
A4	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum					
A5	Petugas selalu siap membantu					
B	Ketanggapan					
B1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen					
B2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen					
B3	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen					
B4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					

NO	DAFTAR PERTANYAAN	TB	KB	CB	B	SB
C	Keyakinan					
C1	Petugas mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja					
C2	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya					
C3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta					
D	Empati					
D1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen					
D2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial					
D3	Konsumen merasa nyaman selama menunggu nota obat					
E	Fasilitas Berwujud					
E1	Toko Obat terlihat bersih dan rapi					
E2	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat yang dipakai					
E3	Petugas Toko Obat berpakaian bersih dan rapi					

Lampiran 4 Contoh Kuisioner yang Sudah Terisi.

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI TOKO OBAT YOGYA TOSERBA KOTA TEGAL

1. Identitas responden

Nama :

Umur : 20

Pendidikan terakhir : SMK

Pekerjaan :

Jenis kelamin : L/P

Alamat rumah : Jl. Taleng

2. Petunjuk pengisian kuisioner

- Bacalah dan cermatilah semua pertanyaan yang ada.
- Berikan tanda ceklis (✓) di kolom yang sesuai pada :
 - 1) TB : Tidak Baik
 - 2) KB : Kurang Baik
 - 3) CB : Cukup Baik
 - 4) B : Baik
 - 5) SB : Sangat Baik
- Periksa kembali jawaban anda dan pastikan tidak ada pertanyaan yang belum dijawab.

NO	DAFTAR PERTANYAAN	TB	KB	CB	B	SB
A	Kehandalan					✓
A1	Kecepatan pelayanan Obat					✓
A2	Obat yang tersedia dengan lengkap				✓	
A3	Obat dijual dengan harga wajar			✓		
A4	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum					✓
A5	Petugas selalu siap membantu					✓
B	Ketanggapan					
B1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen			✗	✓	
B2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen			✓		
B3	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen				✓	
B4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti				✓	

C	Keyakinan					
C1	Petugas mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja				✓	
C2	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya				✓	
C3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta					✓
D	Empati					
D1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen				✓	
D2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial					✓
D3	Konsumen merasa nyaman selama menunggu nota obat				✓	
E	Fasilitas Berwujud					
E1	Toko Obat terlihat bersih dan rapi				✓	
E2	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat yang dipakai					✓
E3	Petugas Toko Obat berpakaian bersih dan rapi				✓	

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.

Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
P1	0,362	0,361	Valid
P2	0,382	0,361	Valid
P3	0,374	0,361	Valid
P4	0,556	0,361	Valid
P5	0,602	0,361	Valid
P6	0,374	0,361	Valid
P7	0,379	0,361	Valid
P8	0,789	0,361	Valid
P9	0,753	0,361	Valid
P10	0,709	0,361	Valid
P11	0,849	0,361	Valid
P12	0,734	0,361	Valid
P13	0,513	0,361	Valid
P14	0,389	0,361	Valid
P15	0,643	0,361	Valid
P16	0,812	0,361	Valid
P17	0,550	0,361	Valid
P18	0,822	0,361	Valid

Lampiran 6 Hasil Uji Realibitas

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

Lampiran 7 Data Diri Responden.

No	Jenis Kelamin	Usia	Kode Usia	Pendidikan	Kode Pendidikan	Pekerjaan
1	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
2	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
3	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
4	Perempuan	41-50	3	SMA/SMK	3	Wiraswasta
5	Laki-Laki	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	Karyawan Swasta
6	Laki-Laki	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
7	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
8	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
9	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
10	Perempuan	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	PNS
11	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
12	Perempuan	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	PNS
13	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
14	Perempuan	31-40	2	SMA/SMK	3	Ibu Rumah Tangga
15	Laki-Laki	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
16	Perempuan	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	Tidak Bekerja
17	Perempuan	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	Karyawan Swasta
18	Laki-Laki	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	Pengusaha
19	Laki-Laki	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
20	Laki-Laki	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
21	Laki-Laki	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
22	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
23	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
24	Perempuan	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	tidak Bekerja
25	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
26	Laki-Laki	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	Karyawan Swasta
27	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
28	Laki-Laki	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta

29	Laki-Laki	41-50	3	SMA/SMK	3	Wiraswasta
30	Laki-Laki	51-60	4	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
31	Perempuan	31-40	2	SMP	2	Ibu Rumah Tangga
32	Laki-Laki	20-30	1	SMA/SMK	3	Wiraswasta
33	Perempuan	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	Karyawan Swasta
34	Laki-Laki	20-30	1	SMP	2	Wiraswasta
35	Perempuan	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	Karyawan Swasta
36	Laki-Laki	20-30	1	SMA/SMK	3	Mahasiswa
37	Perempuan	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	Karyawan Swasta
38	Perempuan	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	Karyawan Swasta
39	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
40	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
41	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
42	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	karyawan Swasta
43	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
44	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
45	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
46	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Wiraswasta
47	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
48	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
49	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
50	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Ibu Rumah Tangga
51	Perempuan	20-30	1	Perguruan Tinggi	4	Tidak Bekerja
52	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Ibu Rumah Tangga
53	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
54	Perempuan	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta
55	Laki-Laki	20-30	1	SMA/SMK	3	Karyawan Swasta

Lampiran 8 Hasil Olah Data Kuisioner Responden.

Kehandalan						
No	1	2	3	4	5	RATA-RATA
1	4	2	3	5	4	3,6
2	4	2	3	5	4	3,6
3	4	2	3	5	4	3,6
4	4	2	3	5	4	3,6
5	4	2	3	5	4	3,6
6	4	5	3	5	4	4,2
7	4	5	3	5	4	4,2
8	4	5	3	5	4	4,2
9	4	5	3	5	4	4,2
10	4	5	3	5	4	4,2
11	4	5	3	5	4	4,2
12	4	4	3	5	4	4,0
13	4	4	3	5	4	4,0
14	4	4	3	5	4	4,0
15	4	4	3	5	4	4,0
16	4	4	5	5	4	4,4
17	4	4	5	5	4	4,4
18	4	4	5	4	4	4,2
19	4	4	5	4	4	4,2
20	4	4	5	4	4	4,2
21	4	4	5	4	5	4,4
22	4	4	5	4	5	4,4
23	4	4	5	4	5	4,4
24	4	4	5	4	5	4,4
25	4	4	5	4	5	4,4
26	4	4	5	4	5	4,4
27	4	4	5	4	5	4,4

28	4	4	5	4	5	4,4
29	4	4	4	4	5	4,2
30	4	4	4	4	5	4,2
31	5	4	4	4	5	4,4
32	5	4	4	4	5	4,4
33	5	4	4	4	5	4,4
34	5	4	4	4	5	4,4
35	5	4	4	4	5	4,4
36	3	4	4	4	5	4,0
37	3	4	4	4	5	4,0
38	3	4	4	4	5	4,0
39	3	4	4	4	5	4,0
40	3	4	4	4	5	4,0
41	3	4	4	4	5	4,0
42	3	4	4	4	5	4,0
43	3	4	4	4	5	4,0
44	3	4	4	4	5	4,0
45	3	4	4	4	5	4,0
46	3	4	4	4	1	3,2
47	3	4	4	4	3	3,6
48	3	4	4	3	3	3,4
49	3	4	4	3	3	3,4
50	3	4	4	3	3	3,4
51	2	3	4	3	3	3,0
52	5	2	4	2	3	3,2
53	5	2	4	3	3	3,4
54	5	4	2	3	3	3,4
55	5	4	2	4	3	3,6

Ketanggapan					
NO	1	2	3	4	RATA – RATA
1	4	4	4	1	3,3
2	4	4	4	2	3,5
3	4	4	4	2	3,5
4	4	4	4	5	4,3
5	4	4	4	5	4,3
6	4	4	4	5	4,3
7	4	4	4	5	4,3
8	4	4	4	5	4,3
9	4	4	4	5	4,3
10	4	4	4	5	4,3
11	4	4	4	5	4,3
12	4	4	4	5	4,3
13	4	4	4	5	4,3
14	4	4	4	5	4,3
15	4	4	5	5	4,5
16	4	4	5	5	4,5
17	4	4	5	5	4,5
18	4	4	5	5	4,5
19	4	4	5	5	4,5
20	4	4	5	5	4,5
21	4	4	5	4	4,3
22	4	4	5	4	4,3

23	4	4	5	4	4,3
24	4	4	5	4	4,3
25	4	5	5	4	4,5
26	4	5	5	4	4,5
27	4	3	5	4	4,0
28	4	3	5	4	4,0
29	4	5	5	4	4,5
30	4	3	5	4	4,0
31	4	3	5	4	4,0
32	4	3	5	4	4,0
33	4	3	5	4	4,0
34	4	3	5	4	4,0
35	4	3	5	4	4,0
36	5	3	5	4	4,3
37	5	3	5	4	4,3
38	5	3	5	4	4,3
39	5	3	5	4	4,3
40	5	3	5	4	4,3
41	5	3	5	4	4,3
42	5	3	5	4	4,3
43	5	3	5	4	4,3
44	5	3	5	4	4,3
45	5	5	5	4	4,8
46	3	5	5	4	4,3

47	3	5	5	4	4,3
48	3	5	4	4	4,0
49	3	5	4	4	4,0
50	3	5	4	4	4,0
51	3	5	4	4	4,0
52	3	5	4	4	4,0
53	3	5	3	4	3,8
54	1	5	3	4	3,3
55	1	5	3	4	3,3

Keyakinan				
NO	1	2	3	RATA-RATA
1	3	4	2	3,0
2	3	4	5	4,0
3	3	4	5	4,0
4	3	4	5	4,0
5	3	4	5	4,0
6	3	4	5	4,0
7	3	4	5	4,0
8	3	4	5	4,0
9	3	4	5	4,0
10	3	4	5	4,0
11	3	4	5	4,0
12	3	4	5	4,0
13	5	4	5	4,7
14	5	4	5	4,7
15	5	4	5	4,7
16	5	4	5	4,7
17	5	4	5	4,7
18	5	4	5	4,7
19	5	4	4	4,3
20	5	4	4	4,3
21	5	4	4	4,3
22	5	4	4	4,3
23	5	4	4	4,3
24	5	4	4	4,3
25	5	4	4	4,3
26	5	4	4	4,3
27	5	4	4	4,3
28	5	4	4	4,3

29	5	4	4	4,3
30	5	4	4	4,3
31	4	4	4	4,0
32	4	4	4	4,0
33	4	4	4	4,0
34	4	4	4	4,0
35	4	5	4	4,3
36	4	5	4	4,3
37	4	5	4	4,3
38	4	5	4	4,3
39	4	5	4	4,3
40	4	5	4	4,3
41	4	5	4	4,3
42	4	5	4	4,3
43	4	5	4	4,3
44	4	5	4	4,3
45	4	5	4	4,3
46	4	5	4	4,3
47	4	5	4	4,3
48	4	5	4	4,3
49	4	5	4	4,3
50	4	5	3	4,0
51	4	3	3	3,3
52	4	3	3	3,3
53	4	3	3	3,3
54	4	3	3	3,3
55	4	3	3	3,3

Empati				
NO	1	2	3	RATA-RATA
1	4	3	5	4,0
2	4	3	5	4,0
3	4	3	5	4,0
4	4	3	5	4,0
5	4	3	5	4,0
6	4	3	5	4,0
7	4	3	5	4,0
8	4	3	5	4,0
9	4	3	5	4,0
10	4	2	5	3,7
11	4	5	3	4,0
12	4	5	3	4,0
13	4	5	3	4,0
14	4	5	3	4,0
15	4	5	3	4,0
16	4	5	4	4,3
17	4	5	4	4,3
18	4	5	4	4,3
19	4	5	4	4,3
20	4	5	4	4,3
21	4	5	4	4,3
22	4	5	4	4,3
23	4	5	4	4,3
24	4	5	4	4,3
25	4	5	4	4,3
26	4	4	4	4,0
27	4	4	4	4,0
28	4	4	4	4,0

29	4	4	4	4,0
30	4	4	4	4,0
31	4	4	4	4,0
32	4	4	4	4,0
33	4	4	4	4,0
34	4	4	4	4,0
35	4	4	4	4,0
36	5	4	4	4,3
37	5	4	4	4,3
38	5	4	4	4,3
39	5	4	4	4,3
40	5	4	4	4,3
41	5	4	4	4,3
42	5	4	4	4,3
43	5	4	4	4,3
44	5	4	4	4,3
45	5	4	4	4,3
46	5	4	4	4,3
47	5	4	4	4,3
48	5	4	4	4,3
49	5	4	4	4,3
50	3	4	4	3,7
51	3	4	4	3,7
52	3	4	4	3,7
53	3	4	4	3,7
54	3	4	4	3,7
55	3	4	4	3,7

Fasilitas Terwujud				
No.	1	2	3	RATA-RATA
1	3	5	4	4,0
2	3	5	4	4,0
3	3	5	4	4,0
4	3	5	4	4,0
5	3	5	4	4,0
6	3	5	4	4,0
7	3	5	4	4,0
8	3	5	4	4,0
9	3	5	4	4,0
10	3	5	4	4,0
11	4	5	4	4,3
12	4	5	4	4,3
13	4	5	4	4,3
14	4	5	4	4,3
15	4	5	4	4,3
16	4	5	4	4,3
17	4	5	4	4,3
18	4	5	4	4,3
19	4	5	4	4,3
20	4	5	4	4,3
21	4	3	4	3,7
22	4	3	4	3,7
23	4	3	4	3,7
24	4	3	4	3,7
25	4	3	4	3,7
26	4	3	4	3,7
27	4	4	4	4,0
28	4	4	4	4,0

29	4	4	4	4,0
30	4	4	4	4,0
31	4	4	4	4,0
32	4	4	4	4,0
33	4	4	4	4,0
34	4	4	4	4,0
35	4	4	4	4,0
36	5	4	4	4,3
37	5	4	4	4,3
38	5	4	5	4,7
39	5	4	5	4,7
40	5	4	5	4,7
41	5	4	5	4,7
42	5	4	5	4,7
43	5	4	5	4,7
44	5	4	5	4,7
45	5	4	5	4,7
46	5	4	5	4,7
47	4	4	5	4,3
48	4	4	5	4,3
49	4	4	5	4,3
50	4	4	5	4,3
51	4	4	5	4,3
52	4	4	5	4,3
53	4	4	3	3,7
54	4	4	3	3,7
55	4	4	3	3,7

Lampiran 9. Dokumentasi.

No.	Gambar	Keterangan
1.		Proses pengambilan data
2.		Proses pengambilan data

Lampiran 10 Biodata Mahasiswa



Nama : Putri Rizky Amalia
 NIM : 22080096
 Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 23 Juni 2003
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Nama Ayah : Haryanto
 Nama Ibu : almh. Sri Jaetun
 Pekerjaan Ayah : Karyawan Swasta
 No. Handphone : 088232230191
 Alamat : Jl. Kamboja Kejambon Kota Tegal.

Pendidikan

SD : SDN MANGKUKUSUMAN 07 KOTA TEGAL (2015)
 SMP : SMPN 10 KOTA TEGAL (2018)
 SMA : SMAN 3 KOTA TEGAL (2021)
 Dimploma III : Politeknik Harapan Bersama Tegal (2025)
 Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal.