

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Politeknik Harapan Bersama Tegal



POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
The True Vocational Campus

D-3 Farmasi

Nomor

: 029.03/FAR.PHB/II/2025

Hal

: Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian TA Observasi

Yang terhormat,

Apoteker Penanggungjawab Apotek (APA) Apotek Mustajab 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

: Septiana Lutfi Aruni

NIM

: 22081008

Judul TA

: Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Mustajab 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.

Mengetahui,

Ka. Prodi Diploma III Farmasi



apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.
NIPY. 09.012.117

Tegal, 25 Februari 2025

Ketua Panitia,



apt. Tya Muldiyana, M.Farm
NIPY. 03.021.489

Jl. Mataram No. 9 Kota Tegal 52143, Jawa Tengah, Indonesia.

(0283)352000

farmasi@politektegal.ac.id

politektegal.ac.id

Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Mengambil Data Dari Apotek

APOTEK MUSTAJAB
JL. SULTAN AGUNG NO.81 TELEPON (0283) 351308 – TEGAL

No : 001/AM/III/2025
Hal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Ketua Prodi DIII Farmasi
Politeknik Harapan Bersama
Kota Tegal
Di Tempat

Menanggapi surat edaran No. 029.03/FAR.PHB/II/2025 pada tanggal 25 Februari 2025 Perihal
"Permohonan Ijin Pengambilan data dan penelitian TA Observasi" pada mahasiswa :

Nama : Septiana Lutfi Aruni
NIM : 22081008
Judul TA : Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pelanggan Di
Apotek Mustajab Tegal

Mengizinkan nama tersebut untuk melakukan penelitian di Apotek Mustajab Kota Tegal guna
penyusunan Tugas Akhir.

Demikian surat ini kami buat atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Tegal, 22 April 2025
Hormat saya,


 **APOTEK MUSTAJAB**
JL. SULTAN AGUNG 81 TEGAL
0856 4020 0394

apt. EMMY FITRIA LESTARI Y., S.Si
Pemilik Apotek/APA

Lampiran 3 *Informed Consent*

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK MUSTAJAB TEGAL

Petunjuk pengisian kuisioner;

1. Isilah identitas secara lengkap dan benar
2. Pertanyaan diajukan kepada responden dan diisi oleh responden
3. Beri tanda (✓) pada salah satu jawaban
4. Jawablah dengan benar dan sejujur-jujurnya

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden : [redacted]
2. Alamat : Jalan Kemuning Gang Perini 2
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☒ Perempuan
4. Usia : 25 tahun
5. Pendidikan Terakhir : ☐ Tidak Tamat Sekolah ☐ SMA
☐ SD ☒ Perguruan Tinggi
☐ SMP
6. Pekerjaan : ☒ PNS ☐ Buruh
☐ Pegawai Swasta ☐ Tidak Bekerja
☐ Wirausaha

Lampiran 4 Identitas Responden

INFORMED CONSENT

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK MUSTAJAB TEGAL**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur : 25 TAHUN

Alamat : Jalan Kemuning gang Aruni 2

Setelah mendapatkan informasi yang jelas saya menyatakan setuju untuk mengisi kuesioner Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Mustajab Tegal atas kemauan sendiri dan tanpa paksaan. Kami tidak akan menuntut secara hukum apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dari penelitian ini.

Hormat saya Peneliti  Septiana Lutfi Aruni (22081008)	Responden 
--	--

Lampiran 5 Kuesioner Sebelum dilakukan Uji Validasi dan Reabilitas

No		TP	P	SP
1	Tenaga Kefarmasian dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan			
2	Tenaga Kefarmasian tanggap dalam kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan dan menjawab pertanyaan pasien			
3	Tenaga Kefarmasian terampil dalam memberikan informasi dan saran mengenai obat-obatan			
4	Tenaga Kefarmasian peduli Terhadap Kebutuhan dan masalah kesehatan pelanggan			
5	Fasilitas fisik (ruang tunggu, meja kasir dan area pelayanan) di Apotek Mustajab bersih dan nyaman			
6	Apakah kualitas obat- obatan dan ketersediaan obat di Apotek Mustajab sudah memadai?			
7	Apakah harga obat di Apotek Mustajab sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan?			
8	Bagaimana layanan yang diberikan oleh Apoteker dan Tenaga Kefarmasian dalam membantu memilih produk dan memberikan informasi?			
9	Tenaga Kefarmasian dapat memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan pasien			
10	Tenaga Kefarmasian menyampaikan informasi cara penyimpanan obat yang benar			
11	Tenaga Kefarmasian memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang obat			

No		TP	P	SP
12	Tenaga Kefarmasian menyediakan waktu yang cukup untuk melayani pasien tanpa terburu-buru			
13	Apakah anda merasa nyaman dengan pelayanan dan profesionalisme petugas Apotek Mustajab			
14	Apakah layanan yang diterima di Apotek Mustajab memenuhi harapan?			
15	Seberapa puas anda dengan pengalaman membeli obat di Apotek Mustajab?			

Lampiran 6 Kuesioner Sesudah dilakukan Uji Validasi dan Reabilitas

No	Kepuasan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
1	Tenaga Kefarmasian dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan	0,730	0,361	Valid
2	Tenaga Kefarmasian tanggap dalam kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan dan menjawab pertanyaan pasien	0,701	0,361	Valid
3	Tenaga Kefarmasian terampil dalam memberikan informasi dan saran mengenai obat-obatan	0,543	0,361	Valid
4	Tenaga Kefarmasian peduli Terhadap Kebutuhan dan masalah kesehatan pelanggan	0,600	0,361	Valid
5	Fasilitas fisik (ruang tunggu, meja kasir dan area pelayanan) di Apotek Mustajab bersih dan nyaman	0,458	0,361	Valid
6	Apakah kualitas obat- obatan dan ketersediaan obat di Apotek Mustajab sudah memadai?	0,685	0,361	Valid
7	Apakah harga obat di Apotek Mustajab sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan?	0,720	0,361	Valid
8	Bagaimana layanan yang diberikan oleh Apoteker dan Tenaga Kefarmasian dalam membantu memilih produk dan memberikan informasi?	0,561	0,361	Valid
9	Tenaga Kefarmasian dapat memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan pasien	0,738	0,361	Valid
10	Tenaga Kefarmasian menyampaikan informasi cara penyimpanan obat yang benar	0,664	0,361	Valid
11	Tenaga Kefarmasian memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang obat	0,683	0,361	Valid

No	Kepuasan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
12	Tenaga Kefarmasian menyediakan waktu yang cukup untuk melayani pasien tanpa terburu-buru	0,401	0,361	Valid
13	Apakah anda merasa nyaman dengan pelayanan dan profesionalisme petugas Apotek Mustajab	0,680	0,361	Valid
14	Apakah layanan yang diterima di Apotek Mustajab memenuhi harapan?	0,612	0,361	Valid
15	Seberapa puas anda dengan pengalaman membeli obat di Apotek Mustajab?	0,604	0,361	Valid

Lampiran 7 Hasil Uji Validasi dan Reabilitas

Uji Validasi

P1	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P2	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P3	Pearson Correlation	.543**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
P4	Pearson Correlation	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P5	Pearson Correlation	.458*
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	30
P6	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P7	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P8	Pearson Correlation	.561**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P9	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P10	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P11	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P12	Pearson Correlation	.401*
	Sig. (2-tailed)	.028
	N	30
P13	Pearson Correlation	.680**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P14	Pearson Correlation	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P15	Pearson Correlation	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

Uji Reabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	15

Lampiran 8 Jawaban Kuesioner Responden

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	KATEGORI
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	Puas
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
4	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2	Puas
5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	Sangat Puas
6	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	Sangat Puas
7	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	Sangat Puas
8	3	2	2	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	Puas
9	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	Sangat Puas
10	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	Sangat Puas
11	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	Sangat Puas
12	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	Sangat Puas
13	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	Sangat Puas
14	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	Sangat Puas
15	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	Sangat Puas
16	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	Sangat Puas
17	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	Sangat Puas
18	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	Sangat Puas
19	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	Sangat Puas
20	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	Puas
21	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	Sangat Puas
22	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	Sangat Puas
23	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	Sangat Puas
24	3	3	2	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	Puas
25	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	Sangat Puas

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	KATEGORI
26	2	3	3	1	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	Puas
27	3	3	2	3	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	Puas
28	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	Puas
29	3	2	2	1	2	3	1	3	1	2	1	1	2	1	2	Puas
30	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	1	3	2	2	Puas
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
32	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	2	Puas
33	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	Puas
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
35	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	Sangat Puas
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Sangat Puas
38	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	Puas
39	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	Sangat Puas
40	3	2	3	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	Puas
41	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	Puas
42	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	Puas
43	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	Puas
44	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	Sangat Puas
45	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	Puas
46	3	1	2	1	3	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	Puas
47	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	Puas
48	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2	Puas
49	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	Puas
50	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	Puas

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	KATEGORI
51	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	Sangat Puas
52	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	Puas
53	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	Sangat Puas
54	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	Puas
55	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	Puas
56	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	Sangat Puas
57	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	Puas
58	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	Puas
59	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	Puas
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
61	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	Sangat Puas
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
63	3	1	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	Puas
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
68	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	Sangat Puas
69	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	Puas
70	2	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	Puas
71	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	Puas
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Puas
73	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	Sangat Puas
74	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	Sangat Puas
75	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	Sangat Puas

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	KATEGORI
76	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	Sangat Puas
77	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	Sangat Puas
78	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	Sangat Puas
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Puas
80	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	Sangat Puas
81	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	Sangat Puas
82	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	Sangat Puas
83	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	Sangat Puas
84	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	Sangat Puas
85	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	Sangat Puas
86	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	Sangat Puas
JUMLAH	398	410	408	402	390	371	377	409	390	403	394	379	392	385	405	

Lampiran 9 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



CURICULUM VITAE



Nama	: Septiana Lutfi Aruni
NIM	: 22081008
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Tegal, 18 September 2004
Alamat	: Jl. Topik Ismail RT 03/ Rw 02 Ds. Ketanggungan Kec. Dukuhturi Kab. Tegal
No.Hp	: 088985015168
Email	: septianalutfi18@gmail.com
Riwayat Pendidikan	
SD	: SD Negeri 2 Ketanggungan Tegal
SMP	: SMP Negeri 2 Dukuhturi Tegal
SMA/SMK	: SMK Harapan Bersama Kota Tegal
DIII	: Politeknik Harapan Bersama Tegal
Nama Orang Tua	
Ayah	: Mukti Efendi
Ibu	: Rotipah
Judul Tugas Akhir	: Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Informasi Obat Dengan Kepuasan Pelanggan Di Apotek Mustajab Tegal.