

LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan izin Pengambilan Data Untuk Apotek Klinik Mulia Tegal

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
The True Vocational Campus

D-3 Farmasi

Nomor : 375.03/ FAR.PHB/X/2022
Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian TA Observasi

Yang terhormat,
Apoteker Apotek Klinik Mulia 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 : Eliza Maghfirotika
NIM : 18081077
Judul TA : Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik Mulia 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, 10 Oktober 2022

Mengetahui,
Ka. Prodi DIII Farmasi

apt. Sari Prabandari, S.Farm,MM
NIPY. 08.015.223

Ketua Panitia,
a.n Sekretaris

Amelia Zoraya, S.Psi.
NIPY. 04.011.082

Lampiran 2 Surat Balasan Apotek Klinik Mulia Tegal



MULIA MOMS AND KIDS CLINIC
Jl. Kapten Sudibyo RT. 002 / RW. 002 Debong Lor, Tegal Barat, Kota Tegal
Telepon : (0283) 4533129 – Handphone : 085225767331
Jawa Tengah 52115

Tegal, 22 September 2022

Kepada Yth,

Sdra. Eliza Maghfirotika

Di Tempat

Perihal : Surat Persetujuan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan saudara mengenai penyebaran dan pengisian kuisioner kepada pasien di Apotek Klinik Mulia Mom's And Kid's Tegal pada bulan September 2022 – Februari 2023 dalam rangka menyelesaikan tugas penyusunan Karya Tulis Ilmiah, kami menyetujui pengambilan data tersebut sejauh mana pelaksanaannya tidak mengganggu operasional apotek.

Demikian balasan surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami



Apt. Hesti Karvati, S.Farm.
SIPA : 061/VIII/SIPA 33.76/2021

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Saya Mahasiswa Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama
Tegal

Nama : Eliza Maghfirotika

Nim : 18081077

Sehubungan dengan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas penyusunan Karya Tulis Ilmiah dengan judul "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KLINIK MULIA TEGAL" dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi beberapa pertanyaan dalam kuisioner ini dengan segala keikhlasan, kesadaran dan sebenar-benarnya. Atas bantuan dan kerjasama yang diberikan saya mengucapkan terimakasih.

Tegal, Desember 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eliza' with a stylized flourish at the end.

Responden

Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Sehubungan dengan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas penyusunan Karya Tulis Ilmiah dengan judul " GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KLINIK MULIA TEGAL" dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi beberapa pertanyaan dalam kuisioner ini dengan segala keikhlasan, kesadaran dan sebenar-benarnya. Atas bantuan dan kerjasama yang diberikan saya mengucapkan terimakasih.

Tegal, Desember 2022

Responden

Lampiran 5 Lembar Kuisisioner

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Petunjuk pengisian

Berilah tanda (✓) pada kolom yang akan diisi berdasarkan penilaian anda terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik Mulia Mom's And Kid's Tegal.

No	Pertanyaan	Sangat puas (4)	Cukup puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)
1.	Dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>) - Petugas memberitahu nama obat. - Obat tersedia dengan lengkap. - Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum. - Kecepatan pelayanan obat.				

2.	Dimensi ketanggapan (Responsiveness) 5. Petugas cepat tanggap terhadap pasien. 6. Petugas mampu mengatasi keluhan yang dihadapi pasien. 7. Komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. 8. Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.				
3.	Dimensi Jaminan (Assurance) 9. Petugas memberikan informasi yang akurat. 10. Obat yang diberikan terjamin kualitasnya. 11. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta dan dalam kemasan yang baik. 12. Obat tercantum tanggal kadaluarsanya.				

No	Pertanyaan	Sangat puas (4)	Cukuppu as (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)
4.	DimensiEmpati(<i>Emphaty</i>) 13. Petugas farmasi membantu mencari obat pasien. 14. Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial. 15. Petugas farmasi harus meminta maaf jika salah dalam memilih atau dalam menjelaskan obat.				
5.	DimensiBuktiFisik(<i>Tangible</i>) 16. Ruang obat terlihat bersih dan rapi. 17. Ruang tunggu yang nyaman. 18. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai. 19. Tersedianya tempat sampah. 20. Tersedianya fasilitas toilet yang bersih.				

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Nurdiana Sari

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 28

Pendidikan : S1

Pekerjaan : IRT

Petunjuk pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom yang akan diisi berdasarkan penilaian anda terhadap pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik Mulia Mom's And Kid's Tegal.

No	Pertanyaan	Sangat puas (4)	Cukup puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)
1.	Dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>) 1. Petugas memberitahu nama obat. 2. Obat tersedia dengan lengkap. 3. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum. 4. Kecepatan pelayanan obat.	✓ ✓ ✓ ✓			
2.	Dimensi ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 5. Petugas cepat tanggap terhadap pasien. 6. Petugas mampu mengatasi keluhan yang dihadapi pasien. 7. Komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. 8. Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	✓ ✓ ✓ ✓			
3.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) 9. Petugas memberikan informasi yang akurat. 10. Obat yang diberikan terjamin kualitasnya. 11. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta dan dalam kemasan yang baik. 12. Obat tercantum tanggal kadaluarsanya.	✓ ✓ ✓ ✓			

No	Pertanyaan	Sangat puas (4)	Cukup puas (3)	Kurang puas (2)	Tidak puas (1)
4.	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)				
	13. Petugas farmasi membantu mencari obat pasien.	✓			
	14. Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.	✓			
	15. Petugas farmasi harus meminta maaf jika salah dalam memilih atau dalam menjelaskan obat.	✓			
5.	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
	16. Ruang obat terlihat bersih dan rapi.	✓			
	17. Ruang tunggu yang nyaman.	✓			
	18. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.	✓			
	19. Tersedianya tempat sampah.	✓			
	20. Tersedianya fasilitas toilet yang bersih.	✓			

Lampiran 6 Karakteristik Responden di Apotek Klinik Mulia Tegal

NO	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
1	Laki-laki	27 Tahun	SMK	Wiraswasta
2	Perempuan	34 Tahun	SD	Ibu Rumah Tangga
3	Perempuan	25 Tahun	SMK	Wiraswasta
4	Perempuan	28 Tahun	SMK	Ibu Rumah Tangga
5	Perempuan	22 Tahun	SMK	Wiraswasta
6	Perempuan	24 Tahun	SMK	Wiraswasta
7	Perempuan	25 Tahun	SMK	Ibu Rumah Tangga
8	Perempuan	27 Tahun	SMK	Ibu Rumah Tangga
9	Perempuan	25 Tahun	SMK	Ibu Rumah Tangga
10	Perempuan	30 Tahun	SMK	Wiraswasta
11	Perempuan	27 Tahun	SMK	Ibu Rumah Tangga
12	Perempuan	24 Tahun	SMK	Ibu Rumah Tangga
13	Perempuan	27 Tahun	SMK	Ibu Rumah Tangga
14	Perempuan	28 Tahun	SMK	Wiraswasta
15	Perempuan	35 Tahun	SMA	Wiraswasta
16	Perempuan	28 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
17	Perempuan	28 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
18	Perempuan	30 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
19	Perempuan	24 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
20	Perempuan	25 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
21	Perempuan	23 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
22	Perempuan	25 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
23	Perempuan	29 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
24	Perempuan	24 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
25	Perempuan	32 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
26	Perempuan	21 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
27	Perempuan	39 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
28	Perempuan	30 Tahun	SMP	Wiraswasta
29	Laki-laki	27 Tahun	SMA	Wiraswasta
30	Perempuan	25 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
31	Perempuan	24 Tahun	SMA	Wiraswasta
32	Perempuan	27 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
33	Perempuan	30 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
34	Perempuan	28 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
35	Perempuan	35 Tahun	SMA	Wiraswasta
36	Perempuan	26 Tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
37	Perempuan	27 Tahun	SMA	Wiraswasta
38	Perempuan	27 Tahun	S2	Wiraswasta
39	Perempuan	27 Tahun	S2	Wiraswasta
40	Laki-laki	34 Tahun	S2	PNS
41	Perempuan	34 Tahun	S2	PNS

42	Laki-laki	38 Tahun	S1	Wiraswasta
43	Perempuan	37 Tahun	S1	PNS
44	Perempuan	25 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
45	Perempuan	26 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
46	Perempuan	37 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
47	Laki-laki	35 Tahun	S1	Wiraswasta
48	Laki-laki	27 Tahun	S1	PNS
49	Perempuan	28 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
50	Laki-laki	31 Tahun	S1	Wiraswasta
51	Laki-laki	45 Tahun	S1	PNS
52	Laki-laki	39 Tahun	S1	Wiraswasta
53	Perempuan	24 Tahun	S1	Wiraswasta
54	Perempuan	23 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
55	Perempuan	28 Tahun	S1	Wiraswasta
56	Perempuan	27 Tahun	S1	Wiraswasta
57	Perempuan	31 Tahun	S1	PNS
58	Perempuan	36 Tahun	SMA	Wiraswasta
59	Perempuan	24 Tahun	S1	Wiraswasta
60	Laki-laki	28 Tahun	S1	Wiraswasta
61	Perempuan	42 Tahun	S1	PNS
62	Laki-laki	31 Tahun	S1	Wiraswasta
63	Perempuan	27 Tahun	S1	Wiraswasta
64	Perempuan	35 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
65	Perempuan	25 Tahun	S1	PNS
66	Perempuan	30 Tahun	S1	PNS
67	Perempuan	31 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
68	Perempuan	27 Tahun	S1	Wiraswasta
69	Perempuan	24 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
70	Perempuan	35 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
71	Perempuan	33 Tahun	S1	PNS
72	Perempuan	29 Tahun	S1	PNS
73	Laki-laki	42 Tahun	S1	PNS
74	Perempuan	24 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
75	Perempuan	30 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
76	Perempuan	26 Tahun	S1	Wiraswasta
77	Perempuan	28 Tahun	S1	PNS
78	Perempuan	35 Tahun	S1	Wiraswasta
79	Perempuan	32 Tahun	S1	PNS
80	Perempuan	30 Tahun	S1	Wiraswasta
81	Perempuan	29 Tahun	S1	PNS
82	Perempuan	29 Tahun	D3	PNS
83	Perempuan	28 Tahun	D3	Wiraswasta
84	Perempuan	24 Tahun	D3	Ibu Rumah Tangga

85	Perempuan	24 Tahun	D3	Wiraswasta
86	Laki-laki	27 Tahun	D3	Wiraswasta
87	Perempuan	28 Tahun	D3	Wiraswasta
88	Perempuan	30 Tahun	D3	Ibu Rumah Tangga
89	Perempuan	24 Tahun	D3	Wiraswasta
90	Perempuan	30 Tahun	D3	Ibu Rumah Tangga
91	Perempuan	34 Tahun	D3	Wiraswasta
92	Perempuan	26 Tahun	D3	PNS
93	Perempuan	28 Tahun	D3	PNS
94	Perempuan	50 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
95	Perempuan	42 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
96	Perempuan	31 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
97	Perempuan	32 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
98	Perempuan	33 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
99	Perempuan	29 Tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
100	Perempuan	20 Tahun	SMP	Wiraswasta

Lampiran 7 Hasil Skor Dimensi Responsivenes (Ketanggapan)

Responsivenes	Pernyataan			
Responden	P1	P2	P3	P4
1	3	3	3	3
2	3	3	3	4
3	4	4	3	3
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	3	3	3	3
7	4	4	4	4
8	3	3	3	3
9	4	4	4	4
10	4	4	4	4
11	4	4	4	4
12	4	4	4	3
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	3	3	3	3
16	4	4	4	4
17	3	3	3	4
18	3	3	3	3
19	3	3	3	3
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4
22	3	3	3	3
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	4	4	4	4
27	4	4	4	4
28	3	3	3	3
29	3	3	3	3
30	3	3	3	3
31	2	2	3	3
32	3	3	3	3
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4
35	4	4	4	4
36	4	4	4	4
37	3	4	3	4
38	4	4	4	4
39	3	3	3	3
40	3	3	3	3

41	4	4	4	4
42	4	4	4	4
43	3	3	3	3
44	3	3	3	3
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	3	3	3	3
48	4	4	4	4
49	4	4	4	4
50	4	4	4	4
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	4	4	4	4
54	3	3	3	3
55	4	4	4	4
56	4	4	4	4
57	3	3	3	3
58	3	3	3	3
59	3	3	3	3
60	3	3	3	3
61	4	3	4	4
62	4	4	4	4
63	4	4	4	4
64	3	3	3	3
65	4	4	4	4
66	4	3	3	4
67	4	4	4	4
68	3	3	3	3
69	4	4	4	4
70	4	4	4	4
71	4	4	4	4
72	4	4	4	4
73	4	4	4	4
74	4	4	4	4
75	4	3	4	4
76	4	4	4	4
77	4	4	4	4
78	4	4	4	4
79	4	4	4	4
80	4	4	4	4
81	4	4	4	4
82	3	3	3	3
83	3	4	4	4
84	4	3	3	3
85	4	4	4	4

86	3	3	3	3
87	4	4	4	4
88	4	4	4	4
89	4	4	4	4
90	3	3	2	3
91	4	4	4	4
92	3	3	3	3
93	4	4	4	4
94	3	3	3	3
95	4	4	4	4
96	4	4	4	4
97	3	4	4	4
98	4	4	4	4
99	3	3	3	3
100	3	4	4	4
Total	363	363	363	367

Lampiran 8 Hasil Skor Dimensi Reliability (Kehandalan)

Reliability	Pernyataan			
Responden	P1	P2	P3	P4
1	4	3	1	3
2	3	3	3	4
3	3	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	3	3	3	3
9	4	4	4	4
10	4	4	4	4
11	4	3	4	3
12	3	3	3	4
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	3	3	3	3
16	4	4	4	4
17	3	4	3	3
18	3	3	3	3
19	4	4	4	4
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4
22	3	3	3	3
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	4	4	4	4
27	4	3	4	4
28	3	3	3	3
29	4	4	4	4
30	3	4	3	3
31	3	3	4	3
32	4	4	4	4
33	4	4	4	4
34	4	4	4	3
35	4	4	4	4
36	4	4	3	3
37	3	3	4	4
38	4	4	4	4

39	3	3	3	3
40	3	3	3	3
41	4	4	4	4
42	4	4	4	4
43	3	3	3	3
44	3	3	3	3
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	3	3	3	3
48	4	4	4	4
49	4	4	4	4
50	4	4	4	3
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	4	4	4	4
54	4	4	4	4
55	4	4	4	4
56	3	2	4	4
57	3	3	3	3
58	4	4	4	3
59	4	4	4	4
60	3	3	3	3
61	4	3	4	3
62	4	3	4	4
63	4	4	4	4
64	3	3	3	3
65	3	3	3	3
66	2	3	3	4
67	4	4	4	4
68	3	3	3	3
69	4	4	4	4
70	4	4	4	4
71	4	4	4	4
72	4	4	4	4
73	4	3	4	3
74	4	4	4	4
75	4	4	4	4
76	4	4	4	4
77	4	4	4	4
78	4	4	4	4
79	4	4	4	4
80	4	4	4	4
81	4	4	4	4

82	3	3	3	3
83	3	4	4	3
84	3	3	3	4
85	4	4	4	4
86	3	3	3	3
87	3	3	3	3
88	4	4	4	4
89	4	4	4	4
90	3	4	3	3
91	4	4	4	4
92	3	3	3	3
93	4	4	4	4
94	3	3	3	3
95	4	4	4	4
96	4	4	4	4
97	4	3	4	4
98	4	4	4	4
99	3	3	3	3
100	4	4	4	3
Total	366	364	368	365

Lampiran 9 Hasil Skor Dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance	Pernyataan			
Responden	P1	P2	P3	P4
1	3	3	3	3
2	3	4	3	3
3	4	3	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	4	4	4	4
9	4	4	4	4
10	4	4	4	4
11	3	4	4	4
12	3	3	3	3
13	3	4	4	4
14	4	4	4	4
15	3	3	3	3
16	4	4	4	4
17	3	3	3	3
18	3	3	3	3
19	4	4	4	4
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4
22	3	3	3	3
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	4	4	4	4
27	3	4	4	4
28	3	3	3	3
29	3	3	3	3
30	3	4	4	4
31	3	3	3	3
32	3	3	4	4
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4
35	4	4	4	4
36	3	4	4	4
37	4	4	3	3
38	4	4	4	4
39	3	3	3	3
40	3	3	3	3

41	4	4	4	4
42	4	4	4	4
43	4	4	4	4
44	3	3	3	3
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	3	3	3	3
48	4	4	4	4
49	4	4	4	4
50	3	3	3	3
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	4	4	4	4
54	3	3	3	3
55	4	4	4	4
56	4	4	3	3
57	3	3	3	3
58	4	4	4	4
59	3	3	3	3
60	3	3	3	3
61	3	3	3	4
62	4	4	4	4
63	3	4	4	4
64	3	3	3	3
65	3	3	3	3
66	3	4	4	4
67	4	4	4	4
68	3	3	3	3
69	4	4	4	4
70	4	4	4	4
71	4	4	4	4
72	4	4	4	4
73	4	4	4	4
74	4	4	4	4
75	3	4	4	4
76	4	4	4	4
77	4	4	4	4
78	4	4	4	4
79	4	4	4	4
80	4	4	4	4
81	4	4	4	4
82	4	4	4	4
83	4	4	4	4
84	3	4	4	4
85	4	4	4	4

86	3	3	3	3
87	4	4	4	4
88	4	4	4	4
89	4	4	4	4
90	2	4	4	4
91	4	4	4	4
92	3	3	3	3
93	4	4	4	4
94	3	3	3	3
95	4	4	4	4
96	4	4	4	4
97	4	4	4	4
98	4	4	4	4
99	3	3	3	3
100	4	4	4	4
Total	361	372	371	372

Lampiran 10 Hasil Skor Dimensi Emphaty (Empati)

Emphaty	Pernyataan		
Responden	P1	P2	P3
1	4	4	4
2	2	3	2
3	4	3	3
4	4	4	4
5	4	4	4
6	4	4	4
7	4	4	4
8	3	3	3
9	4	4	4
10	4	4	4
11	4	4	4
12	3	3	3
13	4	4	4
14	4	4	4
15	3	3	3
16	4	4	4
17	4	4	4
18	3	3	3
19	4	4	4
20	3	3	3
21	4	4	4
22	3	3	3
23	4	4	4
24	4	4	4
25	4	4	4
26	4	4	4
27	4	4	4
28	4	4	4
29	3	3	3
30	3	3	3
31	3	3	4
32	4	4	4
33	4	4	4
34	4	4	4
35	4	4	4
36	4	4	4
37	3	4	4
38	4	4	4

39	3	3	3
40	3	3	3
41	4	4	4
42	4	4	4
43	3	3	3
44	3	3	3
45	4	4	4
46	4	4	4
47	3	3	3
48	4	4	4
49	4	4	4
50	3	3	3
51	4	4	4
52	4	4	4
53	4	4	4
54	3	3	3
55	4	4	4
56	3	3	3
57	3	3	3
58	4	4	4
59	3	3	3
60	3	3	3
61	3	4	4
62	4	4	4
63	4	4	4
64	3	3	3
65	3	3	3
66	4	3	3
67	4	4	4
68	3	3	3
69	4	4	4
70	4	4	4
71	4	4	4
72	4	4	4
73	4	4	4
74	4	4	4
75	4	4	3
76	4	4	4
77	4	4	4
78	4	4	4
79	4	4	4
80	4	4	4
81	4	4	4

82	3	3	3
83	4	4	4
84	3	3	3
85	4	4	4
86	3	3	3
87	4	4	4
88	4	4	4
89	4	4	4
90	3	3	3
91	4	4	4
92	3	3	3
93	4	4	4
94	3	3	3
95	4	4	4
96	4	4	4
97	4	4	4
98	4	4	4
99	3	3	3
100	4	4	4
Total	366	367	366

Lampiran 11 Hasil Skor Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Tangible	Pernyataan				
Responden	P1	P2	P3	P4	P5
1	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4
17	3	4	2	3	3
18	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	2
32	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	3
34	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	3
38	4	4	4	4	3

39	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	2
57	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4
70	4	2	3	3	1
71	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4
73	4	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3
76	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4

82	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4
Total	374	372	371	373	363

Lampiran 12 Dokumentasi







CURICULUMVITAE



Nama	: Eliza Maghfirotika
Tempat,tanggallahir	: Tegal, 08 September 1999
Agama	:Islam
Email	:elizamaghfirotika899@gmail.com
Alamat lengkap	: Desa Pesarean RT 05/RW 02 Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal
Telepon/Hp	: 085740782719
Pendidikan	
SD	:SD Muhammadiyah Pesarean
SMP	:SMPN 4 Adiwerna
SMA	:SMK Farmasi Permata Medika Talang
DIII	: Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
JudulKTI	: GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KLINIK MULIA TEGAL
Nama Orang Tua	
Ayah	:Nur Edi Santoso
Ibu	:Baroyah
Pekerjaan Orang Tua	
Ayah	:Wiraswasta
Ibu	: Ibu rumah tangga
Alamat Orang Tua	
Ayah	:Desa Pesarean RT 05/RW 02 Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal
Ibu	: Desa Pesarean RT 05/RW 02 Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal

