

DAFTAR PUSTAKA



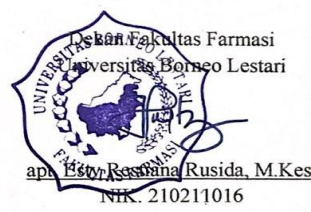
- Atmaja, J. 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomicca*, 2(1).
- Baroroh, F. 2014. Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmaciana*, Vol. 4(2), 135-141.
- Benita, Z., Tri, W., & Ganet, E. P. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 5(2).
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Departemen Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta.
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sehati Surakarta. *E-proceeding SENRIABDI*, 1(1), 789-797.
- Indah, S., & Ffitria, N. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, Vol.3 (3).
- Kemenkes RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang apotek. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI
- Machali, I. (2021). *Metode penelitian kuantitatif (panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif)*. Fakultas ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta. ISBN 978-602-603461-8.
- Mardianto, R., & Maulidah, W. R. (2023). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kefarmasian Malang. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 12(3), 413–422
- Maryono, M., Putri, I. R. R., & Inayah, A. (2020). Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 3(1), 27-35.
- Meithiana, I. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (pp. 87-88). Surabaya, Jawa Timur Indonesia: Unitomo Press.

- Musdalipah, Muhammad, S. S., & Asmiati. 2017. Analisis Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tosiba Kabupaten Kolaka. *Warta Farmasi*, 6 (2), 23-31.
- Mahendro, U. J., Dwi, N., Sri, R.H. (2022) Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, Volume 7(2) ; p 86-93
- Novaryatiin, S., Syahrida, D. A., & Siti, A. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr, Murjani Sampit. *Borneo Journal Of Pharmacy*, Volume 1 issue 1, e-ISSN : 2621-4814, page 22-26.
- Notoadmodjo, S. 2018. *Metodeologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta
- Nurul, H., Nadroh, S., Hilda., Masniah., & Kartika, U. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, Vol. 9(1) P-ISSN : 2407-8441/e-ISSN : 2502-0749.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesi Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek.
- Putri, D. R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan. *Indonesian Journal for Health Sciences (IJHS)*, 1(1) : 23-29.
- Salniyah, Nurul, F., & Amrina, A. Y. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Umar Mas'ud Bawean. *Journal homepage: jofar.afj.ac.id*, VOL. 8 NO. 2 2023: 79-85
- Sari, F. M., & Suprianto, U. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan. *Jurnal Dunia Farmasi*, 1(3), 91-100.
- Sudibyo, A. R. (2014). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi Ibi Jember Tahun 2014. *Skripsi*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ulhaq, M. Z., & Fitria, A. N. (2022). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama. *Indonesian Journal Of Hospital Administration*, Vol.5 (1): 45-51.

- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, Vol.6 (1) : 39-48.
- Yusuf, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon. *Tunas Medika Jurnal Kedokteran & Kesehatan*, 7(1).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Studi Pendahuluan dan Observasi data

	<p>YAYASAN BORNEO LESTARI UNIVERSITAS BORNEO LESTARI FAKULTAS FARMASI</p> <p><small>Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714 www.unbl.ac.id - email: fakultas.farmasiunbl@gmail.com</small></p>	
Banjarbaru, 07 November 2023		
<p>Nomor : 005 /UNBL/FF/SIF/AKD.09/1123 Lampiran : 1 (satu) Perihal : Izin Melakukan Studi Pendahuluan dan Observasi Data</p>		
<p>Kepada Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru di Tempat</p> <p>Dengan hormat,</p> <p>Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini mengajukan permohonan izin penelitian untuk Skripsi Mahasiswa agar dapat melakukan Studi Pendahuluan di Wilayah Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun nama mahasiswa/i sebagaimana terlampir. Dengan ini bertujuan untuk menanyakan perihal berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Data Apotek Wilayah Banjarbaru 2. Informasi Data Penyakit ISPA Pada Balita Di Wilayah Puskesmas Banjarbaru Utara <p>Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terimakasih.</p>		
 <p><u>apn Esty Resmana Rusida, M.Kes.</u> NIR. 210211016</p>		

Lampiran : Daftar Nama – nama Mahasiswa Melakukan Studi Pendahuluan
 Nomor : 03 /UNBL/FF/SIF/AKD.09/1123
 Tanggal : 07 November 2023
 Perihal : Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan Penelitian dan Obsevasi Data

NAMA – NAMA MAHASISWA UNIVERSITAS BORNEO LESTARI

NO	NIM	NAMA MAHSISWA (i)	JUDUL SKRIPSI
1	SF20072	Norlatifah Yuniarti	Hubungan Perilaku Dan Lingkungan Terhadap Kejadian ISPA(Infeksi Saluran Pernafasan Atas) Pada Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru.
2	SF20075	Nur Eva Tia Maisarah	Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru.
3	SF20078	Nurlailatil Atqia	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Banjarbaru.


 Fakultas Farmasi
 Universitas Borneo Lestari
 apt. Restiana Rusida, M.Kes.
 NIK. 210211016



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS KESEHATAN

Jl. Palang Merah No.2 Banjarbaru Kalimantan Selatan Kode Pos 70711 Telp. (0511) 4781588
Website : <http://dinkes.banjarbarukota.go.id> Email : admin@dinkes.banjarbarukota.go.id

Banjarbaru, 14 November 2023

Nomor : 420/ 44F- Yan SDK/Dinkes
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Studi
Pendahuluan

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Se-Kota
Banjarbaru
Di -
Tempat

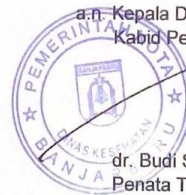
Sehubungan dengan Surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari Nomor : 003/UNBL/FF/S1F/AKD.09/1123, tanggal 07 November 2023 Perihal : Izin Melakukan Studi Pendahuluan dan Observasi Data.

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami mengizinkan untuk **Melaksanakan Studi Pendahuluan** di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru, atas nama :

NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL
Norlatifah Yuniarti	SF20072	- Hubungan Perilaku dan Lingkungan Terhadap Kejadian ISPA (Infeksi Saluran Pernapasan Atas) Pada Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru
Nur Eka Tia Maisarah	SF20075	- Hubungan Kualitas Pelayanan kefarmasian Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru
Nurlailatil Atqia	SF20078	- Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Banjarbaru

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Dinas Kesehatan
Kabid Pelayanan dan SDK



dr. Budi Simanungkalit
Penata Tk.I / III d
NIP. 19791217 200904 1 002

Tembusan Yth :
1. Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari
2. Arsip

NOTA DINAS

Kepada : 1. Kepala Bidang Pencegahan & Pengendalian Penyakit
2. Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan
Dari : Kepala Bidang Pelayanan & SDK
Tanggal : 14 november 2023
Nomor : 420/ 444 -Yan SDK/Dinkes
Sifat : Biasa
Perihal : Pemberitahuan Permintaan Data

1. Surat dari Dekan Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari Nomor : 003/UNBL/FF/S1F/AKD.09/1123, tanggal 07 November 2023 Perihal : Izin Melakukan Studi Pendahuluan Penelitian dan Obsevasi Data.
2. Bersama ini kami hadapkan mahasiswa atas nama :


NAMA MAHASISWA	NIM	DATA YANG DIMINTA
Norlatifah Yuniarti	SF20072	- Informasi Data Apotek Wilayah Kota Banjarbaru
Nur Eka Tia Maisarah	SF20075	- Informasi Data Penyakit ISPA Pada Balita di Wilayah Puskesmas Banjarbaru Utara
Nurlailati Atqia	SF20078	

3. Berkenaan hal tersebut kami harapkan untuk membantu dalam pencarian data.
4. Demikian disampaikan atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Dinas Kesehatan
Kabid Pelayanan dan SDK


dr. Budi Simanungkalit, M.Kes
Penata Tk.I / III d
NIP. 19791217 200904 1 002

Lampiran 2. Surat Izin Studi Pendahuluan dan Pengambilan Data Kunjungan Pasien



YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS FARMASI

Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
 www.unbl.ac.id - email: fakultas.farmasiunbl@gmail.com



Banjarbaru, 12 Januari 2024

Nomor : 100 /UNBL/FF/SIF/AKD.09/0124
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Melakukan Studi Pendahuluan dan Observasi Data

Kepada Yth.
 Ibu apt. Anindita Nawinda, S.Farm.
 Apoteker Pengelola Apotek Amaco Farma 115 Banjarbaru
 di Tempat

Dengan hormat,


Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini memohon izin untuk mahasiswa/i berikut:

Nama : Nurlailatil Atqia
 NIM : SF20078

Mengajukan permohonan izin studi pendahuluan dan observasi data untuk penelitian Skripsi Mahasiswa agar dapat melakukan Studi Pendahuluan terkait sumber dan bahan dari penelitian "Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek" dengan ini bertujuan untuk menanyakan perihal berikut :

1. Informasi Data Angka Kefarmasian Dan Jumlah kunjungan pasien di Apotek Amaco Farma 115.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terimakasih.



Dekan Fakultas Farmasi
 Universitas Borneo Lestari

apt. Esty Restiana Rusida, M.Kes.
 NIK. 210211016

Lampiran 3. Data Jumlah Apotek Di Banjarbaru

REKAPITULASI IZIN APOTEK

TAHUN 2023

NO.	APOTEK	ALAMAT APOTEK
1	Apotek Zhafran	Jl. Guntung Manggis No. 50 A Banjarbaru
2	Apotek Salma Farma	Jl, Hercules No.002 Landasan Ulin
3	Apotek Kita	Jl. Putri Junjung Buih No 18 Kota Banjarbaru
4	Apotek Budi Rahayu	Jl. Kebun Karet Loktabat Utara
5	Apotek Cordelia Farma	Jl. Panglima Batur Banjarbaru
6	Apotek Lecari	Jl. A. Yani KM. 21 Kel. Landasan Ulin Banjarbaru
7	Apotek Pendidikan ULM	Jl. A. Yani KM. 36 Kota Banjarbaru
	2020	
8	Apotek Kimia Farma Panglima Batur	Jl. Panglima Batur Barat Ruko No. 1 Hp. 081214782068
9	Apotek Guardiant Q Mall	Jl. A. Yanu KM. 36,8 LT. UG 33 & 34 Banjarbaru
10	Apotek Sukamara	Jl. Sukamara No. 13 Landasan Ulin
11	Apotek Raya Farma	Jl. Taruna Praja Raya HP. 082350507800
12	Apotek Al Fazza	Jl.A. Yani KM. 30,2 No. 4 A Guntung Payung Hp. 085345480193
	2021	
13	Apotek Kimia Farma 111	Jl. A. Yani KM.34 No.10 Banjarbaru
14	Apotek Omira	Jl. Guntung Manggis RT.011 Banjarbaru HP. 081255200084
15	Apotek Cordelia Farma RO Ulin	Jl. RO.Ulin No. 48 Loktabat HP. 085388240508
16	Apotek Ameliya	Jl. Karang Anyar 1 Banjarbaru
17	Apotek Tunas Bigas	Jl. Jalak Komp Griya Ulin Permai Landasan Ulin
18	Apotek Windy	Jl. A.Yani KM. 21 Landasan Ulin
19	Apotek Mulia Medika Farma	Jl. Trikora Pertigaan Lampu Merah Trikora Mistar
20	Apotek Zeda Farma	Jl. Golf RT. 12 No. 3 Landasan Ulin
21	Apotek Farmaco	Komp. Permata Hijau Blok. B No.9 Banjarbaru
22	Apotek Mecca	Jl. Karang Rejo RT. 05 RW. 01 Banjarbaru HP. 08115001555
23	Apotek Mustika Farma Jaya	Jl. Karang So Ruko. 7 Pintu No. 3
24	Apotek Rizky Farma	Jl. A. Yani KM. 34,8 No. 9 Kemuning
25	Apotek Ajwad	Jl. Sukarelawan RT 004 Banjarbaru HP. 082350354703
26	Apotek Livina	Jl.Karang Anyar I Komp.Balitan IV Blok C No 3 Hp.08115043075
27	Apotek Syifa	Jl. P. Batur Barat Ruko No. 15 Komp. Citra Megah Raya
28	Apotek Dewi	Jl. RO. Ulin No. 14 A RT. 04 RW. 02 Banjarbaru Utara
29	Apotek Mitra Sehat	Jl. Puteri Junjung Buih No. 5B RW. 01 RT. 02 Kel. Komet Kec. BBU
30	Apotek Jasmine	Jl. Pondok 4 Karang Anyar Kel Loktabat Utara BBU

61	Apotek Kasturi Sehat	Jl. Angkasa Kasturi No. 046 RT. 37 RW.08 Kel. Syamsudin Noor Kec. Landasan Ulin Kota Banjarbaru
62	Apotek Najwa Medika	Jl. Panglima Batur No. 05 Kel. Mentaos Kec. Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru
63	Apotek Asadel Farma	Jl. Golf RT. 02 RW.04 Kel. Landasan Ulin Utara Kec. Liang Anggang Kota Banjarbaru
64	Apotek Ali Farma	Komplek Mustika Karya No. 12 RT.25 RW. 4 Kel. Guntung Manggis Kec. Landasan Ulin
65	Apotek Rosa Farma	Jl. Trikora Kel. Sungai Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru
66	Apotek Karang Anyar Jaya	Jl. Karang Anyar 1 Pertokoan 7 pintu No. 3 Kel. Loktabat Utara Kec. Banjarbaru Utara
67	Apotek Peramuan	Jl. Peramuan No.6 Kel. Landasan Ulin Timur Kec. Landasan Ulin
68	Apotek Borneo Lestari	Jl. Tauman No. 3 Komp. Cahaya Ratu Elok Kel. Sungai Besar Kec. BBS Kota Banjarbaru
69	Apotek Dyha Farma	Jl. Karang Anyar I Kel.Loktabat Utara Kec, BBU
70	Apotek Golf	Jl. Golf RT.12 RW. 003 Kel. Syamsuddin Noor Kec. Landasan Ulin
71	Apotek Syra	Jl. Ir. PM.Noor RT.07 RW.02 Kel. Sungai Ulin Kec. Banjarbaru Utara
72	Apotek Tiara Farma	Komp. Citra Megah Raya No. A-27 Kel. Loktabat Utara Kec. Banjarbaru Utara
73	Apotek Kimia Farma Cempaka	Jl. Mistar Cokrokusumo No.3-4 RT. 015 RW. 003 Kel, Sungai Besar Kec. Banjarbaru Selatan
74	Apotek Hercules	Jl. Hercules Komp. Ruko Hercules No. 4 Land. Ulin
75	Apotek Aulia Farma	Jl. RO. Ulin No.87 RT.01 RW 04 Kel. Loktabat Selatan Kec. Banjarbaru Selatan
76	Apotek Aistamara	Jl. Intan Sari RT. 021 RW. 004 Kel. Sungai Besar Kec. BBS
77	Apotek Bunda	Jl. Karang Anyar 1 No.62 Kel. Loktabat Utara Kec. BBU
78	Apotek Salwa Medika	Jl. Sapta Marg Kel. Landasan ulin Timur
79	Apotek Alan Farma	Jl. Pondok Kelapa Komp. New Pondok Papan Larosa 10 Kel. Loktabat Utara Kec. BBU
80	Apotek Gotong Royong	Jl. Simpang 3 Gotong Royong Pertokoan Rolanda No. 4 Kel. Mentaos Kec. BBU
81	Apotek Al Ikhlas	Jl. Golf Komp.Griya Asri II Blok.A No. 13 Kel. Landasan Ulin Utara Kec. Liang Anggang
82	Apotek DH	Jl. Trikora No.01 Kel. Guntung Manggis Kec. Landasan Ulin
83	Apotek Andalan	Jl. Karang Anyar No.15 RT.12 RW 01 Kel. Loktabat Utara Kec. BBU
84	Apotek An Nur	Jl. Panglima Batur Barat Komp. PLN Waskita Kel. Mentaos Kec. BBU
85	Apotek NAZ	Jl. Kemuning No.001 RT.001 RW.001 Kel. Guntung Paikat Kec. BBS
86	Apotek Deborah	Komplek Citra Megah Raya No.C8 Rt.007 RW. 002 Kel. Loktabat Utara Kec. BBU
87	Apotek Bima	Jl. Karang Rejo No.41 Kel. Guntung Manggis Kec. Landasan Ulin
88	Apotek Hikmah Farma	Jl. Mistar Cokrokusumo Simpang Tiga Gunung Kupang RT.039 RW.11 Kel.Cempaka Kec. Cempaka
89	Apotek Trifa	Jl. Karang Anyar 1 Kel. Loktabat Utara Kec. Banjarbaru Utara
90	Apotek MAS	Jl. Jend.Achmad Yani. Kel. Loktabat Utara Kec. BBU

91	Apotek Kembar Farma	Jl. Mistar Cokrokusumo No. 5 Kel. Sungai Besar Kec. Banjarbaru Selatan
92	Apotek Hamada Farma	Jl. Mistar Cokrokusumo Komp. PU RT.015 RW.003 Kel. Sungai Besar Kec. BBS
	2023	
93	Apotek 3A Plus	Jl. A. Yani KM. 24 No.111 RT.02 Landasan Ulin
94	Apotek Berkah Mandiri Sehat	Jl. Kasturi 2 RT.38 RW.06 Kel. Syamsudin Noor Kec. Landasan Ulin
95	Apotek Sukses	Jl. Putri Junjung Buih No. 8 Kel. Komet Kec. Banjarbaru Utara
96	Apotek 1000 Sehat	Jl. Karang So Komp. Pondok Kenanga Kota Banjarbaru
97	Apotek Keacare	Jl. Karang Rejo No. 75 RT/RW. 15/01 Kel. Guntung Manggis Kec. Landasan Ulin
98	Apotek Kaeyza Medika	Komplek Bumi Cahaya Bintang Jl. Gemini No. 3 Kel. Sungai Besar Kec. Banjarbaru Selatan
99	Apotek Nabila Farma	Jl. Trikora Batu Besi Ruko No. 7 RT. 034 RW. 005 Kel. Guntung Manggis Kec. Landasan Ulin
100	Apotek Sehat Idaman	Jl. Karang Anyar I RT.020 RW.11 Kel. Loktabat Utara Kec. Banjarbaru Utara
101	Apotek Angkasa	Jl. A. Yani KM.23,5 Kel. Landasan Ulin Tengah Kec. Liang Anggang Hp. 081315591881
102	Apotek Cantiqu	Jl. Karang Rejo Ruko Griya Mawar Asri No.25 RT. 47 RW. 07 Kel. Guntung Manggis Kec. Landasan Ulin Hp.
103	Apotek Banjarbaru	Jl. A. Yani KM. 33 No. 10 kel. Loktabat Selatan Kec. Banjarbaru Selatan
104	Apotek Sinaps Medika	Jl. Rajawali No. 35 Kel. Komet Kec. Banjarbaru Utara
105	Apotek Marina	Jl. Trikora RT. 36 RW.07 Kel. Guntung Manggis Kec. Landasan Ulin (-3.462104, 114.801445)
106	Apotek Rafi Mulia Farma	Jl. A. Yani KM. 23 RT. 23 RT. 01 RW. 02 Kel. Landasan Ulin Utara Kec. Liang Anggang Kota Banjarbaru
107	Apotek Handira	Jl. P. Suriansyah Kel. Mentaos Kec. BBU
108	Apotek Veriza	Jl. Trikora RT.036 RW. 007 Kel. Guntung Manggis Kec. Landasan Ulin Prov. Kal Sel
109	Apotek Bjb Farma	Jl. Kemuning RT. 01 RW. 01 Banjarbaru
110	Apotek Amaco Farma 115	Jl. Panglima Batur Barat No.5 HP. 082352190807
111	Apotek Alesha	Jl. Mistar Cokrokusumo Kel. Cempaka Kec. Cempaka Kota Banjarbaru
112	Apotek Griya Utama	Jl. Trikora KM. 28 Komp. Griya Utama Trikora Kel. Guntung Manggis Kec. Landasan Ulin Kota Banjarbaru
113	Apotek Mecca Rizqi	Jl. Raya Golf No.10 Kel. Landasan Ulin Utara Kec. Liang Anggang Kota Banjarbaru

Lampiran 4. Informed Consent***INFORMED CONSENT*****Lembar Persetujuan Respondent**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan Bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Nurlailatil Atqia

Nim : SF20078

Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien di Apotek X Kota Banjarbaru

Saya akan bersedia untuk dilakukan pengukuran dan pemeriksaan demi kepentingan penelitian. Dengan ketentuan, hasil pemeriksaan akan dirahasiakan dan hanya semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru

2024

Responden

Peneliti

(-----)

(Nurlailatil Atqia)

Lampiran 5. Lembar Kuesioner**KUESIONER**

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien
Di Apotek X Kota Banjarbaru**

A. Karakteristik Responden

Berilah tanda centang (√) pada pilihan yang sesuai dari isian di bawah ini:

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia :
 - Remaja : Usia 18 – 25 tahun
 - Dewasa : Usia 26 – 45 tahun
 - Lansia : Usia 46 – 65 tahun
3. Jumlah Kunjungan
 - 1 kali kunjungan
 - > 1 kali kunjungan
4. Pendidikan Terakhir

Tamat SD	<input type="checkbox"/>	Tidak Bersekolah	<input type="checkbox"/>
Tamat SMP	<input type="checkbox"/>		
Tamat SMA	<input type="checkbox"/>		
Perguruan Tinggi	<input type="checkbox"/>		
5. Pekerjaan

Buruh Wiraswasta	<input type="checkbox"/>	Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/>
PNS	<input type="checkbox"/>	Lain-lain	<input type="checkbox"/>
Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/>		
Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/>		
6. Apakah ada saran untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek, jika ada mohon dituliskan

B. Pertanyaan

Berikan tanda centang (√) untuk setiap pernyataan di bawah ini sesuai penilaian bapak/ibu/sdr terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek pada kolom berikut:

Keterangan :

Kuisisioner Pelayanan Kefarmasian

B = Baik

CB = Cukup Baik

TB = Tidak Baik

Kuisisioner Kepuasan Pasien

P = Puas

CP = Cukup puas

TP = Tidak puas



Kuesioner Kualitas Pelayanan Kefarmasian

No	Pertanyaan	B	CB	TB
A. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)				
1	Petugas memberi keterangan tentang nama dan cara pemakaian obat			
2	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat			
3	Petugas memberikan informasi makanan dan minuman yang perlu dihindari selama mengkonsumsi obat			
B. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
1	Petugas menjawab dengan cepat tanggap dan jelas saat melayani pasien			
2	Petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham			
3	Petugas menanggapi dengan baik terhadap komplain obat yang diterima oleh pasien			
C. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)				
1	Obat yang diberikan petugas lengkap dan pelabelan mudah dimengerti			
2	Petugas memberikan obat dengan kemasan baik yang terjamin kualitasnya			
3	Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti			
D. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)				
1	Petugas menanyakan keluhan pasien			
2	Petugas bersifat ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat			
3	Petugas memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien			
E. Dimensi Fasilitas (<i>Tangible</i>)				
1	Petugas menyediakan pengeras suara			
2	Apotek menyediakan ruangan tunggu yang memadai, nyaman dan bersih			
3	Apotek menyediakan tempat parkir yang memadai			

Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	P	CP	TP
1	Petugas mampu menangani tanya jawab pasien secara baik			
2	Petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami			
3	Petugas cepat tanggap saat ada pasien yang datang dan mampu memberikan pelayanan obat dengan cepat			
4	Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan seksama			
5	Petugas berpenampilan rapi dan sopan			
6	Petugas menulis etiket dengan jelas			
7	Petugas memberikan obat sesuai dengan yang diinginkan pasien			
8	Tersedianya obat yang dibutuhkan pasien di Apotek			
9	Petugas memberikan penjelasan terkait obat yang dibeli pasien			
10	Kesediaan petugas untuk pasien yang ingin melakukan konsultasi			
11	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi			
12	Waktu tunggu pengambilan atau tebus obat kurang dari 15 menit			
13	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi			
14	Petugas melakukan pemeriksaan ulang terkait obat sebelum menyerahkan obat			
15	Petugas menanyakan kembali apakah masih ada yang bisa dibantu dan mengucapkan terimakasih di akhir pelayanan			

Lampiran 6. *Ethical Clearance*

YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS FARMASI

Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Teip. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
www.unbl.ac.id - email: fakultas.farmasiunbl@gmail.com

Banjarbaru, 3 Februsri 2024


Nomor : 7e⁰ /UNBL/FF/SIF/AKD.09/0224
Lampiran : -
Perihal : Permohonan *Ethical Clearance*

Kepada Yth.
Ketua Komite Etik Penelitian
Universitas Sari Mulia Banjarmasin
di Tempat

Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa/i kami agar dapat melakukan *Ethical Clearance* di Komite Etik Penelitian Universitas Sari Mulia Banjarmasin. Adapun nama mahasiswa/i sebagai berikut :

NO	NIM	NAMA MAHASISWA (i)	JUDUL SKRIPSI
1	SF20078	Nurlailatil Atqia	Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek X Banjarbaru

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan pertimbangan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Borneo Lestari
apt. Esty Reshana Rusida, M.Kes.
NIDK. 210211016



KOMISI ETIK PENELITIAN
UNIVERSITAS SARI MULIA
BANJARMASIN

Jln. Pramuka No.02 Banjarmasin
Telp/Fax. (0511) 3268105 / (0511) 3270134

ETHICAL CLEARANCE

No. 039/KEP-UNISM/II/2024

Komisi Etik Penelitian Universitas Sari Mulia Banjarmasin, setelah membaca dan menelaah Usulan Penelitian dengan judul :

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI APOTEK X KOTA BANJARBARU

Peneliti : Nurlailati Atqia

Pembimbing 1 : apt. Rahmayanti Fitriah, M.PH.

Pembimbing 2 : apt. Drs. H. A. Yanie, M.Si

Setuju untuk dilaksanakan, dengan memperhatikan prinsip-prinsip yang dinyatakan dalam Deklarasi Helsinki 1975, yang diamandemen di Seoul 2008 dan Pedoman Nasional Etik Penelitian Kesehatan (PNEPK) Departemen Kesehatan RI 2011.

Peneliti diwajibkan menyerahkan laporan ke KEP UNISM jika penelitian sudah selesai & dilampiri dengan Abstrak Hasil Penelitian.

Banjarmasin, 07 Februari 2024



Komisi Etik Penelitian UNISM

Ketua



Putri Vidasari Darsono, S.Si., M.Pd
NIK 1166012018116

Lampiran 7. Surat Izin Melakukan Validasi Kuesioner

YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS FARMASI

Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
www.unbl.ac.id – email: fakultas.farmasiunbl@gmail.com

Banjarbaru 07 Februari 2024

Nomor : /UNBL/FF/SIF/AKD.09/0224
Lampiran : -
Perihal : Surat Izin Melakukan Uji Validitas dan Reabilitas

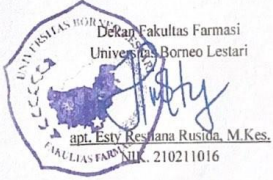
Kepada Yth.
Pimpinan Apotek Alifa Farma Banjarbaru
di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Genap TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini memohon izin untuk mahasiswa/i berikut melakukan Uji Validitas dan Reabilitas Kuisioner :

Nama : Nurlailatil Atqia
NIM : SF20078
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek X Kota Banjarbaru.
Tempat Uji Validitas : Apotek Alifa Farma


Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terimakasih.



Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Borneo Lestari


[Signature]
apt. Esty Resnana Ruslita, M.Kes.
NIK. 210211016

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian



YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS FARMASI

Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
 www.unbl.ac.id – email : fakultas.farmasiunbl@gmail.com



Banjarbaru, 26 Januari 2024

Nomor : 155 /UNBL/FF/SIF/AKD.09/0124
 Lampiran : -
 Perihal : Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian


Kepada Yth.
Ibu apt. Anindita Nawinda, S.Farm
Apoteker Pengelola Apotek Amaco Farma Banjarbaru
 di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Genap TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini memohon izin untuk mahasiswa/i berikut melakukan penelitian ditempat Bapak/Ibu :

Nama : Nurlailatil Atqia
 NIM : SF20078
 Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek X Banjarbaru
 Tempat Penelitian : Apotek Amaco Farma

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Besar harapan kami agar mahasiswa/i kami dapat diterima oleh Bapak/Ibu, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Dekan Fakultas Farmasi
 Universitas Borneo Lestari

apt. Esty Restiana Kusida, M.Kes.
 NIK 210211016

Lampiran 9. Hasil Kuesioner Validasi dan Reabilitas

INFORMED CONSENT
Lembar Persetujuan Respondent

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizqi Aulia
Umur : 31 th
Alamat : Cempaka Tengah RT 11 RW 04



Menyatakan Bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Nurlailatil Atqia
Nim : SF20078
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien di Apotek X Kota Banjarbaru

Saya akan bersedia untuk dilakukan pengukuran dan pemeriksaan demi kepentingan penelitian. Dengan ketentuan, hasil pemeriksaan akan dirahasiakan dan hanya semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru 09 Februari 2024

<p>Responden</p>  (-----)	<p>Peneliti</p>  (Nurlailatil Atqia)
---	--

KUESIONER

Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek X Kota Banjarbaru

A. Karakteristik Responden

Berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dari isian di bawah ini :

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia :
 - Remaja : Usia 18 – 25 tahun
 - Dewasa : Usia 26 – 45 tahun
 - Lansia : Usia 46 – 65 tahun
3. Jumlah Kunjungan
 - 1 kali kunjungan
 - > 1 kali kunjungan
4. Pendidikan Terakhir
 - Tamat SD Tidak Bersekolah
 - Tamat SMP
 - Tamat SMA
 - Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan
 - Buruh Wiraswasta Pegawai Swasta
 - PNS Lain-lain
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Ibu Rumah Tangga
6. Apakah ada saran untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek, jika ada mohon dituliskan

B. Pertanyaan

Berikan tanda centang (√) untuk setiap pernyataan di bawah ini sesuai penilaian bapak/ibu/sdr terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek pada kolom berikut:

Keterangan :

Kuisisioner Pelayanan Kefarmasian

B = Baik

CB = Cukup Baik

TB = Tidak Baik

Kuisisioner Kepuasan Pasien

P = Puas

CP = Cukup puas

TP = Tidak puas

Kuesioner Kualitas Pelayanan Kefarmasian

No	Pertanyaan	B	CB	TB
A. Dimensi Keandalan (Reliability)				
1	Petugas memberi keterangan tentang nama dan cara pemakaian obat	✓		
2	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat	✓		
3	Petugas memberikan informasi makanan dan minuman yang perlu dihindari selama mengkonsumsi obat	✓		
B. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)				
1	Petugas menjawab dengan cepat tanggap dan jelas saat melayani pasien		✓	
2	Petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	✓		
3	Petugas menanggapi dengan baik terhadap komplain obat yang diterima oleh pasien	✓		
C. Dimensi Jaminan (Assurance)				
1	Obat yang diberikan petugas lengkap dan pelabelan mudah dimengerti	✓		
2	Petugas memberikan obat dengan kemasan baik yang terjamin kualitasnya	✓		
3	Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti	✓		
D. Dimensi Empati (Empathy)				
1	Petugas menanyakan keluhan pasien	✓		
2	Petugas bersifat ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	✓		
3	Petugas memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien	✓		
E. Dimensi Fasilitas (Tangible)				
1	Petugas menyediakan pengeras suara	✓		
2	Apotek menyediakan ruangan tunggu yang memadai, nyaman dan bersih	✓		
3	Apotek menyediakan tempat parkir yang memadai	✓		

Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	P	CP	TP
1	Petugas mampu menangani tanya jawab pasien secara baik	✓		
2	Petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami	✓		
3	Petugas cepat tanggap saat ada pasien yang datang dan mampu memberikan pelayanan obat dengan cepat	✓		
4	Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	✓		
5	Petugas berpenampilan rapi dan sopan	✓		
6	Petugas menulis etiket dengan jelas	✓		
7	Petugas memberikan obat sesuai dengan yang diinginkan pasien	✓		
8	Tersedianya obat yang dibutuhkan pasien di Apotek	✓		
9	Petugas memberikan penjelasan terkait obat yang dibeli pasien	✓		
10	Kesediaan petugas untuk pasien yang ingin melakukan konsultasi	✓		
11	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi	✓		
12	Waktu tunggu pengambilan atau tebus obat kurang dari 15 menit		✓	
13	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi		✓	
14	Petugas melakukan pemeriksaan ulang terkait obat sebelum menyerahkan obat	✓		
15	Petugas menanyakan kembali apakah masih ada yang bisa dibantu dan mengucapkan terimakasih di akhir pelayanan	✓		

Lampiran 10. Hasil Data Uji Validitas dan Reabilitas

1. Kualitas Pelayanan Kefarmasian

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	39
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	40
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
5	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	38
6	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	38
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	42
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
10	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	38
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	43
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43
14	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	41
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	43
17	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	39
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	42
19	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	40
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
21	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	38
22	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	40
23	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	38
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
25	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	37
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
29	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	37
30	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	35

Lampiran 11. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations															TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
P1	Pearson Correlation	1	.814**	.247	.279	.234	-.056	.479**	-.247	.111	.388*	.079	.484**	-.035	.515**	.604**	.641**
	Sig. (2-tailed)		.000	.188	.136	.212	.770	.007	.189	.558	.034	.679	.007	.853	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.814**	1	.247	.279	.071	-.223	.479**	-.247	.111	.388*	-.079	.484**	-.035	.354	.604**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000		.188	.136	.710	.236	.007	.189	.558	.034	.679	.007	.853	.055	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.247	.247	1	.139	.312	.139	.135	.351	-.069	.351	.196	-.105	.351	.080	.196	.470**
	Sig. (2-tailed)	.188	.188		.465	.093	.465	.478	.057	.716	.057	.299	.581	.057	.674	.299	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.279	.279	.139	1	.489**	-.050	.347	.253	.100	.063	.141	.378*	.063	.289	.236	.551**
	Sig. (2-tailed)	.136	.136	.465		.006	.793	.061	.177	.599	.740	.456	.039	.740	.122	.210	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.234	.071	.312	.489**	1	.196	.109	.588**	.196	.031	.623**	.074	.402*	.085	-.023	.639**
	Sig. (2-tailed)	.212	.710	.093	.006		.300	.568	.001	.300	.871	.000	.698	.028	.656	.904	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	-.056	-.223	.139	-.050	.196	1	.139	.253	.250	.253	.283	.094	.063	.289	.000	.386*
	Sig. (2-tailed)	.770	.236	.465	.793	.300		.465	.177	.183	.177	.130	.619	.740	.122	1.000	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.479**	.479**	.135	.347	.109	.139	1	-.175	-.069	.351	.000	.681**	-.175	.280	.523**	.502**
	Sig. (2-tailed)	.007	.007	.478	.061	.568	.465		.354	.716	.057	1.000	.000	.354	.134	.003	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	-.247	-.247	.351	.253	.588**	.253	-.175	1	.253	.040	.447*	-.120	.760**	-.183	-.149	.408*
	Sig. (2-tailed)	.189	.189	.057	.177	.001	.177	.354		.177	.834	.013	.529	.000	.334	.432	.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.111	.111	-.069	.100	.196	.250	-.069	.253	1	.063	.424*	.094	.253	.000	.000	.410*
	Sig. (2-tailed)	.558	.558	.716	.599	.300	.183	.716	.177		.740	.019	.619	.177	1.000	1.000	.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.388*	.388*	.351	.063	.031	.253	.351	.040	.063	1	-.089	.239	.280	.183	.447*	.498**
	Sig. (2-tailed)	.034	.034	.057	.740	.871	.177	.057	.834	.740		.638	.203	.134	.334	.013	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.079	-.079	.196	.141	.623**	.283	.000	.447*	.424*	-.089	1	-.267	.268	.000	-.333	.446*
	Sig. (2-tailed)	.679	.679	.299	.456	.000	.130	1.000	.013	.019	.638		.153	.152	1.000	.072	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.484**	.484**	-.105	.378*	.074	.094	.681**	-.120	.094	.239	-.267	1	-.120	.327	.802**	.476**
	Sig. (2-tailed)	.007	.007	.581	.039	.698	.619	.000	.529	.619	.203	.153		.529	.077	.000	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	-.035	-.035	.351	.063	.402*	.063	-.175	.760**	.253	.280	.268	-.120	1	-.183	.149	.408*
	Sig. (2-tailed)	.853	.853	.057	.740	.028	.740	.354	.000	.177	.134	.152	.529		.334	.432	.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.515**	.354	.080	.289	.085	.289	.280	-.183	.000	.183	.000	.327	-.183	1	.408*	.477**
	Sig. (2-tailed)	.004	.055	.674	.122	.656	.122	.134	.334	1.000	.334	1.000	.077	.334		.025	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.604**	.604**	.196	.236	-.023	.000	.523**	-.149	.000	.447*	-.333	.802**	.149	.408*	1	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.299	.210	.904	1.000	.003	.432	1.000	.013	.072	.000	.432	.025		.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.641**	.535**	.470**	.551**	.639**	.386*	.502**	.408*	.410*	.498**	.446*	.476**	.408*	.477**	.520**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.009	.002	.000	.035	.005	.025	.025	.005	.014	.008	.025	.008	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Kualitas Pelayanan

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
.767	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	38.57	7.771	.545	.737
P2	38.57	8.047	.423	.749
P3	38.47	8.395	.374	.754
P4	38.67	7.885	.427	.749
P5	38.70	7.597	.528	.738
P6	38.67	8.368	.240	.767
P7	38.47	8.326	.410	.752
P8	38.50	8.466	.297	.760
P9	38.67	8.299	.266	.765
P10	38.50	8.259	.396	.752
P11	38.83	8.144	.297	.763
P12	38.40	8.593	.408	.755
P13	38.50	8.466	.297	.760
P14	38.73	8.064	.336	.758
P15	38.43	8.392	.441	.751

Validasi Kepuasan

		Correlations															TOTAL
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
P01	Pearson Correlation	1	.464**	.802**	.464**	-.071	-.050	-.071	.169	.356	.288	.250	.250	.074	.200	.288	.525**
	Sig. (2-tailed)		.010	.000	.010	.708	.795	.708	.373	.053	.122	.183	.183	.698	.288	.122	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.464**	1	.356	-.071	.464**	.695**	.464**	.169	-.089	.288	.250	.250	.074	.200	-.105	.476**
	Sig. (2-tailed)	.010		.053	.708	.010	.000	.010	.373	.640	.122	.183	.183	.698	.288	.581	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.802**	.356	1	.802**	-.089	-.062	-.089	.342	.259	.196	.312	.312	.208	.111	.196	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000	.053		.000	.640	.745	.640	.065	.167	.299	.093	.093	.271	.559	.299	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.464**	-.071	.802**	1	-.071	-.050	-.071	.169	.356	.288	.250	.250	.351	.200	.288	.525**
	Sig. (2-tailed)	.010	.708	.000		.708	.795	.708	.373	.053	.122	.183	.183	.057	.288	.122	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	-.071	.464**	-.089	-.071	1	.695**	.464**	.169	-.089	.288	-.018	-.018	.351	.535**	.288	.426*
	Sig. (2-tailed)	.708	.010	.640	.708		.000	.010	.373	.640	.122	.925	.925	.057	.002	.122	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	-.050	.695**	-.062	-.050	.695**	1	.695**	-.102	-.062	.473**	.174	.174	.244	.371*	-.073	.434*
	Sig. (2-tailed)	.795	.000	.745	.795	.000		.000	.590	.745	.008	.359	.359	.194	.043	.702	.017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P07	Pearson Correlation	-.071	.464**	-.089	-.071	.464**	.695**	1	-.147	.356	.288	.250	.250	.074	.200	-.105	.376*
	Sig. (2-tailed)	.708	.010	.640	.708	.010	.000		.437	.053	.122	.183	.183	.698	.288	.581	.040
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P08	Pearson Correlation	.169	.169	.342	.169	.169	-.102	-.147	1	.079	.015	.358	.358	.071	.315	.247	.470**
	Sig. (2-tailed)	.373	.373	.065	.373	.373	.590	.437		.679	.935	.052	.052	.710	.090	.188	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P09	Pearson Correlation	.356	-.089	.259	.356	-.089	-.062	.356	.079	1	.196	.312	.312	.208	.111	.196	.449*
	Sig. (2-tailed)	.053	.640	.167	.053	.640	.745	.053	.679		.299	.093	.093	.271	.559	.299	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.288	.288	.196	.288	.288	.473**	.288	.015	.196	1	.170	.170	.109	.294	.135	.480**
	Sig. (2-tailed)	.122	.122	.299	.122	.122	.008	.122	.935	.299		.368	.368	.568	.115	.478	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.250	.250	.312	.250	-.018	.174	.250	.358	.312	.170	1	.866**	.157	.301	.170	.689**
	Sig. (2-tailed)	.183	.183	.093	.183	.925	.359	.183	.052	.093	.368		.000	.407	.106	.368	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.250	.250	.312	.250	-.018	.174	.250	.358	.312	.170	.866**	1	.157	.301	.170	.689**
	Sig. (2-tailed)	.183	.183	.093	.183	.925	.359	.183	.052	.093	.368	.000		.407	.106	.368	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.074	.074	.208	.351	.351	.244	.074	.071	.208	.109	.157	.157	1	.311	.312	.495**
	Sig. (2-tailed)	.698	.698	.271	.057	.057	.194	.698	.710	.271	.568	.407	.407		.094	.093	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.200	.200	.111	.200	.535**	.371*	.200	.315	.111	.294	.301	.301	.311	1	.784**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.288	.288	.559	.288	.002	.043	.288	.090	.559	.115	.106	.106	.094		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.288	-.105	.196	.288	.288	-.073	-.105	.247	.196	.135	.170	.170	.312	.784**	1	.516**
	Sig. (2-tailed)	.122	.581	.299	.122	.122	.702	.581	.188	.299	.478	.368	.368	.093	.000		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.525**	.476**	.573**	.525**	.426*	.434*	.376*	.470**	.449*	.480**	.689**	.689**	.495**	.673**	.516**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.008	.001	.003	.019	.017	.040	.009	.013	.007	.000	.000	.005	.000	.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Kepuasan

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
.803	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	39.37	6.861	.453	.791
P02	39.37	6.930	.399	.794
P03	39.40	6.662	.490	.787
P04	39.37	6.861	.453	.791
P05	39.37	6.999	.346	.797
P06	39.33	7.126	.377	.797
P07	39.37	7.068	.293	.799
P08	39.53	6.602	.335	.799
P09	39.40	6.869	.354	.796
P10	39.43	6.737	.374	.795
P11	39.83	5.868	.570	.778
P12	39.83	5.868	.570	.778
P13	39.67	6.437	.342	.802
P14	39.50	6.190	.579	.778
P15	39.43	6.668	.415	.792

Lampiran 12. Hasil Kuesioner Penelitian

INFORMED CONSENT
Lembar Persetujuan Respondent

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Masliansyah
Umur : 54 TH
Alamat : Jl. Mumpahi RT. 08/RW. 08 LUT.


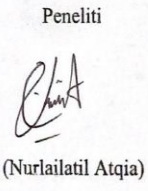
Menyatakan Bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Nurlailatil Atqia
Nim : SF20078
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien di Apotek X Kota Banjarbaru

Saya akan bersedia untuk dilakukan pengukuran dan pemeriksaan demi kepentingan penelitian. Dengan ketentuan, hasil pemeriksaan akan dirahasiakan dan hanya semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru 07 Maret 2024

<p>Responden</p>  <p>(Masliansyah)</p>	<p>Peneliti</p>  <p>(Nurlailatil Atqia)</p>
---	---

KUESIONER

Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek X Kota Banjarbaru

A. Karakteristik Responden

Berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dari isian di bawah ini :

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia :
 - Remaja : Usia 18 – 25 tahun
 - Dewasa : Usia 26 – 45 tahun
 - Lansia : Usia 46 – 65 tahun
3. Jumlah Kunjungan
 - 1 kali kunjungan
 - > 1 kali kunjungan
4. Pendidikan Terakhir
 - Tamat SD Tidak Bersekolah
 - Tamat SMP
 - Tamat SMA
 - Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan
 - Buruh Wiraswasta Pegawai Swasta
 - PNS Lain-lain
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Ibu Rumah Tangga
6. Apakah ada saran untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Apotek, jika ada mohon dituliskan

B. Pertanyaan

Berikan tanda centang (√) untuk setiap pernyataan di bawah ini sesuai penilaian bapak/ibu/sdr terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek pada kolom berikut:

Keterangan :

Kuisisioner Pelayanan Kefarmasian

B = Baik

CB = Cukup Baik

TB = Tidak Baik

Kuisisioner Kepuasan Pasien

P = Puas

CP = Cukup puas

TP = Tidak puas

Kuesioner Kualitas Pelayanan Kefarmasian

No	Pertanyaan	B	CB	TB
A. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)				
1	Petugas memberi keterangan tentang nama dan cara pemakaian obat		✓	
2	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat		✓	
3	Petugas memberikan informasi makanan dan minuman yang perlu dihindari selama mengkonsumsi obat		✓	
B. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
1	Petugas menjawab dengan cepat tanggap dan jelas saat melayani pasien		✓	
2	Petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham		✓	
3	Petugas menanggapi dengan baik terhadap komplain obat yang diterima oleh pasien		✓	
C. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)				
1	Obat yang diberikan petugas lengkap dan pelabelan mudah dimengerti		✓	
2	Petugas memberikan obat dengan kemasan baik yang terjamin kualitasnya		✓	
3	Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti		✓	
D. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)				
1	Petugas menanyakan keluhan pasien		✓	
2	Petugas bersifat ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat		✓	
3	Petugas memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien		✓	
E. Dimensi Fasilitas (<i>Tangible</i>)				
1	Petugas menyediakan pengeras suara		✓	
2	Apotek menyediakan ruangan tunggu yang memadai, nyaman dan bersih		✓	
3	Apotek menyediakan tempat parkir yang memadai		✓	

Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	P	CP	TP
1	Petugas mampu menangani tanya jawab pasien secara baik	✓		
2	Petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami	✓		
3	Petugas cepat tanggap saat ada pasien yang datang dan mampu memberikan pelayanan obat dengan cepat	✓		
4	Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan seksama		✓	
5	Petugas berpenampilan rapi dan sopan	✓		
6	Petugas menulis etiket dengan jelas	✓		
7	Petugas memberikan obat sesuai dengan yang diinginkan pasien		✓	
8	Tersedianya obat yang dibutuhkan pasien di Apotek	✓		
9	Petugas memberikan penjelasan terkait obat yang dibeli pasien	✓		
10	Kesediaan petugas untuk pasien yang ingin melakukan konsultasi	✓		
11	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi		✓	
12	Waktu tunggu pengambilan atau tebus obat kurang dari 15 menit	✓		
13	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi	✓		
14	Petugas melakukan pemeriksaan ulang terkait obat sebelum menyerahkan obat	✓		
15	Petugas menanyakan kembali apakah masih ada yang bisa dibantu dan mengucapkan terimakasih di akhir pelayanan	✓		

Lampiran 13. Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Pria	17-25	SMA	MAHASISWA
2	Wanita	17-25	SMA	IRT
3	Wanita	26-45	SMP	IRT
4	Wanita	26-45	SMP	IRT
5	Wanita	17-25	SMA	Pegawai swasta
6	Pria	17-25	Perguruan Tinggi	pegawai swasta
7	Pria	26-45	SMA	Wiraswasta
8	Wanita	26-45	SMA	IRT
9	Pria	17-25	SMP	MAHASISWA
10	Pria	46-65	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
11	Pria	46-65	SMA	Pegawai swasta
12	Pria	17-25	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
13	Wanita	46-65	SMA	IRT
14	Pria	26-45	SD	Pegawai swasta
15	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
16	wanita	46-65	SMA	IRT
17	wanita	26-45	SMA	IRT
18	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	PNS
19	pria	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
20	wanita	26-45	SMA	IRT
21	pria	26-45	SMA	Pegawai swasta
22	wanita	26-45	SMA	IRT
23	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
24	wanita	26-45	SMA	IRT
25	wanita	26-45	SMA	IRT
26	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
27	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
28	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
29	pria	26-45	SMA	Pegawai swasta
30	wanita	26-45	SMA	Pegawai swasta
31	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
32	pria	26-45	SMA	Pegawai swasta
33	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
34	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	IRT
35	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
36	pria	26-45	SMA	Pegawai swasta
37	wanita	26-45	SMA	IRT

38	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
39	wanita	17-25	SMP	MAHASISWA
40	wanita	17-25	SMA	IRT
41	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
42	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
43	wanita	26-45	SMA	Wiraswasta
44	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
45	wanita	26-45	SMA	IRT
46	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	IRT
47	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
48	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
49	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
50	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	IRT
51	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
52	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	PNS
53	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	MAHASISWA
54	pria	46-65	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
55	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
56	pria	46-65	SMA	LAIN-LAIN
57	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
58	wanita	26-45	SMA	IRT
59	wanita	26-45	SMA	Wiraswasta
60	wanita	26-45	SMA	IRT
61	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
62	wanita	26-45	SMA	IRT
63	pria	17-25	SMA	Wiraswasta
64	pria	17-25	SMA	Wiraswasta
65	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
66	pria	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
67	pria	17-25	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
68	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
69	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
70	wanita	46-65	SMP	IRT
71	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
72	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
73	wanita	26-45	SMA	IRT
74	wanita	26-45	SMA	Wiraswasta
75	wanita	26-45	SMA	IRT
76	pria	17-25	SMA	Wiraswasta

77	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
78	pria	26-45	SMA	LAIN-LAIN
79	pria	26-45	SMA	LAIN-LAIN
80	wanita	26-45	SMA	IRT
81	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	IRT
82	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
83	wanita	46-65	SMA	IRT
84	pria	17-25	SMA	Wiraswasta
85	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
86	pria	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
87	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
88	wanita	46-65	SMA	IRT
89	pria	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
90	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
91	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
92	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
93	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	MAHASISWA
94	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
95	pria	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
96	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
97	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
98	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	IRT
99	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
100	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
101	wanita	46-65	SMA	IRT
102	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
103	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
104	wanita	17-25	SMA	IRT
105	pria	17-25	SMA	Wiraswasta
106	wanita	17-25	SMA	Pegawai swasta
107	wanita	17-25	SMA	IRT
108	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
109	wanita	26-45	SMA	IRT
110	wanita	46-65	SMA	Wiraswasta
111	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
112	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
113	pria	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
114	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
115	wanita	26-45	SMP	Wiraswasta

116	pria	26-45	SMA	Pegawai swasta
117	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
118	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
119	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
120	wanita	26-45	SMA	IRT
121	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
122	wanita	26-45	SMA	Wiraswasta
123	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
124	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
125	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
126	wanita	46-65	SMA	Wiraswasta
127	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
128	wanita	46-65	SMP	IRT
129	wanita	46-65	SMA	IRT
130	pria	26-45	SMA	Pegawai swasta
131	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
132	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
133	pria	26-45	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
134	pria	17-25	SMA	Wiraswasta
135	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
136	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
137	wanita	17-25	SMA	IRT
138	wanita	26-45	SMA	IRT
139	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
140	pria	46-65	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
141	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
142	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
143	pria	26-45	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
144	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
145	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
146	pria	46-65	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
147	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
148	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
149	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
150	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
151	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	MAHASISWA
152	pria	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
153	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
154	pria	17-25	SMA	MAHASISWA

155	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
156	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
157	pria	46-65	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
158	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
159	wanita	26-45	SMA	IRT
160	wanita	26-45	SMA	IRT
161	wanita	17-25	SMA	IRT
162	wanita	46-65	SMP	IRT
163	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
164	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
165	wanita	26-45	SMP	Wiraswasta
166	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
167	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
168	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
169	wanita	26-45	SMP	Wiraswasta
170	pria	26-45	SMP	Wiraswasta
171	wanita	46-65	SMP	IRT
172	wanita	26-45	SMA	IRT
173	pria	26-46	SMA	Wiraswasta
174	pria	46-65	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
175	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
176	pria	46-65	SMA	LAIN-LAIN
177	pria	26-45	SMP	Wiraswasta
178	wanita	17-25	SMA	IRT
179	pria	17-25	SMA	Pegawai swasta
180	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
181	wanita	17-25	SMA	Pegawai swasta
182	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
183	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
184	wanita	46-65	SMA	IRT
185	wanita	26-45	SMP	IRT
186	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
187	pria	46-65	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
188	wanita	17-25	SMA	IRT
189	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
190	wanita	17-25	SMA	LAIN-LAIN
191	pria	46-65	SMP	Wiraswasta
192	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
193	pria	26-45	Perguruan Tinggi	PNS

194	pria	46-65	SMA	Pegawai swasta
195	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
196	pria	17-25	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
197	pria	26-45	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
198	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
199	pria	46-65	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
200	pria	46-65	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
201	wanita	17-25	SMA	Pegawai swasta
202	wanita	17-25	SMA	Pegawai swasta
203	pria	26-45	SMA	Pegawai swasta
204	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
205	pria	17-25	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
206	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
207	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
208	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
209	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
210	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
211	wanita	26-45	SMA	Wiraswasta
212	pria	26-45	SMP	Wiraswasta
213	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
214	pria	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
215	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
216	wanita	46-65	SMP	Wiraswasta
217	wanita	26-45	SMA	LAIN-LAIN
218	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
219	wanita	26-45	SMA	IRT
220	wanita	46-65	SMP	IRT
221	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
222	pria	46-65	SMP	LAIN-LAIN
223	wanita	17-25	SMA	Pegawai swasta
224	pria	26-45	SMP	Wiraswasta
225	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
226	pria	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
227	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
228	wanita	46-65	SMP	Wiraswasta
229	wanita	26-45	SMA	LAIN-LAIN
230	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
231	Wanita	26-45	SMA	IRT
232	Wanita	46-65	SMP	IRT

233	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
234	pria	46-65	SMP	LAIN-LAIN
235	wanita	17-25	SMA	Pegawai swasta
236	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
237	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
238	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
239	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
240	pria	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
241	wanita	46-65	SMA	IRT
242	wanita	26-45	SMA	IRT
243	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
244	wanita	26-45	SMA	IRT
245	wanita	26-45	SMA	PNS
246	wanita	17-25	SMA	IRT
247	pria	17-25	SMA	Wiraswasta
248	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
249	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
250	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
251	pria	46-65	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
252	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
253	wanita	26-45	SMA	IRT
254	wanita	26-45	SMA	IRT
255	wanita	17-25	SMA	IRT
256	wanita	46-65	SMP	IRT
257	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
258	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
259	wanita	26-45	SMP	IRT
260	wanita	17-25	SMA	LAIN-LAIN
261	pria	46-65	SMP	Wiraswasta
262	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
263	pria	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
264	pria	46-65	SMA	Pegawai swasta
265	wanita	17-25	SMA	Pegawai swasta
266	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
267	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	MAHASISWA
268	pria	17-25	SMA	MAHASISWA
269	wanita	17-25	SMA	IRT
270	wanita	26-45	SMP	IRT
271	wanita	26-45	SMP	IRT

272	wanita	17-25	SMA	Pegawai swasta
273	pria	17-25	Perguruan Tinggi	pegawai swasta
274	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
275	wanita	26-45	SMA	IRT
276	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	MAHASISWA
277	wanita	17-25	SMA	IRT
278	wanita	26-45	SMA	IRT
279	pria	26-45	SMP	Wiraswasta
280	wanita	46-65	SMA	LAIN-LAIN
281	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	pegawai swasta
282	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
283	wanita	26-45	SMA	IRT
284	wanita	46-65	SMA	Wiraswasta
285	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
286	pria	26-45	SMA	Wiraswasta
287	pria	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
288	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
289	pria	46-65	SMP	LAIN-LAIN
290	pria	17-25	SMA	LAIN-LAIN
291	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	IRT
292	pria	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
293	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Wiraswasta
294	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
295	pria	26-45	Perguruan Tinggi	PNS
296	wanita	46-65	SMA	IRT
297	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	MAHASISWA
298	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
299	pria	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
300	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
301	wanita	17-25	SMA	MAHASISWA
302	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	IRT
303	pria	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
304	pria	46-65	SMA	Wiraswasta
305	wanita	46-65	SMA	IRT
306	wanita	17-25	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta
307	wanita	46-65	Perguruan Tinggi	PNS
308	wanita	17-25	SMA	IRT
309	pria	17-25	SMA	Wiraswasta
310	wanita	26-45	Perguruan Tinggi	Pegawai swasta

311	Wanita	26-45	SMA	IRT
312	Wanita	17-25	Perguruan Tinggi	LAIN-LAIN
313	Wanita	26-45	SMA	IRT
314	Pria	46-65	SMA	Wiraswasta

Lampiran 14. Hasil SPSS Karakteristik Responden**Statistics**

		Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
N	Valid	314	314	314	314
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.00	1.60	3.31	3.27
Median		2.00	2.00	3.00	4.00
Minimum		1	1	1	1
Maximum		3	2	4	6

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pria	125	39.8	39.8	39.8
	wanita	189	60.2	60.2	100.0
Total		314	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	87	27.7	27.7	27.7
	26-45	139	44.3	44.3	72.0
	46-65	88	28.0	28.0	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	.3	.3	.3
	SMP	31	9.9	9.9	10.2
	SMA	153	48.7	48.7	58.9
	Perguruan Tinggi	129	41.1	41.1	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	71	22.6	22.6	22.6
	PNS	45	14.3	14.3	36.9
	Mahasiswa	32	10.2	10.2	47.1
	Ibu Rumah Tangga	86	27.4	27.4	74.5
	Pegawai Swasta	55	17.5	17.5	92.0
	Lain-lain	25	8.0	8.0	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

Lampiran 15. Data Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian

No	Reliability					Responsiveness					Assurance					Empathy					Tangibel					TOTAL	Kategori
	P1	P2	P3	TOTAL	Kategori	P1	P2	P3	TOTAL	Kategori	P1	P2	P3	TOTAL	Kategori	P1	P2	P3	TOTAL	Kategori	P1	P2	P3	TOTAL	Kategori		
1	2	2	2	6	Cukup Baik	2	2	2	6	Cukup Baik	2	3	3	8	Baik	3	2	2	7	Cukup Baik	2	3	2	7	Cukup Baik	34	Cukup Baik
2	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	43	Baik
3	3	3	3	9	Baik	3	2	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	44	Baik
4	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
5	3	2	2	7	Cukup Baik	2	2	3	7	Cukup Baik	2	3	2	7	Cukup Baik	2	2	2	6	Cukup Baik	2	2	2	6	Cukup Baik	33	Cukup Baik
6	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	44	Baik
7	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	44	Baik
8	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	2	7	CUKUP BAIK	42	Baik
9	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
10	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	43	Baik
11	2	2	2	6	Cukup Baik	2	2	2	6	Cukup Baik	2	2	2	6	Cukup Baik	2	2	2	6	Cukup Baik	2	2	2	6	Cukup Baik	30	Cukup Baik
12	3	3	2	8	Baik	3	2	2	7	Cukup Baik	2	3	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	3	8	Baik	40	Baik
13	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik
14	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
15	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	43	Baik
16	2	2	2	6	Cukup Baik	2	2	3	7	Cukup Baik	2	3	2	7	Cukup Baik	2	2	2	6	Cukup Baik	3	3	2	8	Baik	34	Cukup Baik
17	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
18	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik
19	3	2	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	43	Baik
20	2	2	2	6	Cukup Baik	2	2	2	6	Cukup Baik	2	2	3	7	Cukup Baik	2	3	2	7	Cukup Baik	2	3	2	7	Cukup Baik	33	Cukup Baik
21	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	2	7	Cukup Baik	42	Baik
22	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
23	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	2	7	Cukup Baik	43	Baik

24	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
25	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik					
26	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	3	2	2	7	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	3	2	2	7	CUKUP BAIK	33	CUKUP BAIK
27	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
28	3	2	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	2	3	8	Baik	3	2	3	8	Baik	3	3	2	8	Baik	41	Baik
29	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
30	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	3	8	Baik	44	Baik
31	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
32	2	2	2	6	CUKUP BAIK	3	2	2	7	CUKUP BAIK	3	2	2	7	CUKUP BAIK	3	3	2	8	Baik	2	2	2	6	CUKUP BAIK	34	CUKUP BAIK
33	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
34	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik
35	3	2	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	43	Baik
36	2	2	2	6	CUKUP BAIK	3	2	2	7	CUKUP BAIK	3	2	2	7	CUKUP BAIK	3	3	3	9	Baik	2	2	2	6	CUKUP BAIK	35	CUKUP BAIK
37	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
38	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
39	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
40	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	2	3	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	43	Baik
41	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
42	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
43	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
44	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik
45	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
46	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
47	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	2	7	CUKUP BAIK	42	Baik
48	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik
49	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
50	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					

105	3	2	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	43	Baik					
106	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
107	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
108	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
109	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	3	3	2	8	Baik	3	2	2	7	CUKUP BAIK	34	CUKUP BAIK
110	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
111	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
112	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
113	3	2	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	43	Baik					
114	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
115	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
116	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
117	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
118	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	2	7	CUKUP BAIK	42	Baik
119	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik					
120	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
121	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
122	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
123	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
124	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	2	7	CUKUP BAIK	42	Baik
125	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik					
126	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
127	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
128	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	2	3	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	43	Baik
129	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
130	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
131	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					

186	2	3	3	8	Baik	3	3	2	8	Baik	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	2	3	7	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	35	CUKUP BAIK
187	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
188	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik
189	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
190	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	3	8	Baik	43	Baik
191	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
192	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	44	Baik
193	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	43	Baik
194	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
195	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
196	3	2	2	7	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	3	3	2	8	Baik	2	2	2	6	CUKUP BAIK	35	CUKUP BAIK
197	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
198	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
199	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
200	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik
201	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
202	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	30	CUKUP BAIK
203	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
204	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
205	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	2	7	CUKUP BAIK	42	Baik
206	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
207	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
208	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
209	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
210	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
211	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
212	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik

267	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik					
268	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
269	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	2	3	7	CUKUP BAIK	3	3	2	8	Baik	3	2	3	8	Baik	2	2	2	6	CUKUP BAIK	35	CUKUP BAIK
270	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
271	3	2	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	43	Baik					
272	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
273	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
274	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
275	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	3	3	2	8	Baik	2	2	3	7	CUKUP BAIK	35	CUKUP BAIK
276	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
277	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
278	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
279	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
280	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	42	Baik
281	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
282	2	2	3	7	CUKUP BAIK	2	2	3	7	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	3	3	2	8	Baik	2	2	2	6	CUKUP BAIK	34	CUKUP BAIK
283	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
284	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	44	Baik					
285	2	2	3	7	CUKUP BAIK	3	3	3	9	Baik	3	2	2	7	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	35	CUKUP BAIK
286	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
287	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik					
288	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	44	Baik					
289	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik					
290	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik					
291	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
292	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik					
293	3	2	2	7	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	3	3	2	8	Baik	2	2	2	6	CUKUP BAIK	35	CUKUP BAIK

294	3	3	2	8	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	2	3	3	8	Baik	42	Baik
295	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
296	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
297	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
298	2	3	2	7	CUKUP BAIK	2	2	3	7	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	3	2	2	7	CUKUP BAIK	3	2	2	7	CUKUP BAIK	34	CUKUP BAIK
299	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	3	3	2	8	Baik	2	2	3	7	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	33	CUKUP BAIK
300	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
301	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
302	3	2	3	8	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	43	Baik
303	2	2	2	6	CUKUP BAIK	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	2	2	2	6	CUKUP BAIK	2	2	2	6	CUKUP BAIK	35	CUKUP BAIK
304	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
305	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
306	3	2	2	7	CUKUP BAIK	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	2	3	8	Baik	3	3	2	8	Baik	41	Baik
307	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
308	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
309	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
310	2	2	3	7	CUKUP BAIK	2	2	3	7	CUKUP BAIK	2	2	3	7	CUKUP BAIK	2	3	3	8	Baik	2	2	2	6	CUKUP BAIK	35	CUKUP BAIK
311	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
312	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	45	Baik
313	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	3	9	Baik	3	3	2	8	Baik	44	Baik
314	2	2	3	7	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	2	2	3	7	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	2	3	2	7	CUKUP BAIK	35	CUKUP BAIK

Lampian 16. Hasil SPSS Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kefarmasian

1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori

		Statistics				
		Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangible
N	Valid	314	314	314	314	314
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2.87	2.89	2.90	2.92	2.83
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Minimum		2	2	2	2	2
Maximum		3	3	3	3	3

		Reliability			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	40	12.7	12.7	12.7
	Baik	274	87.3	87.3	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

		Responsiveness			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	33	10.5	10.5	10.5
	Baik	281	89.5	89.5	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

		Assurance			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	31	9.9	9.9	9.9
	Baik	283	90.1	90.1	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	26	8.3	8.3	8.3
	Baik	288	91.7	91.7	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	52	16.6	16.6	16.6
	Baik	262	83.4	83.4	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

2. Distribusi Frekuensi

Statistics

KUALITAS PELAYANAN

KEFARMASIAN

N	Valid	314
	Missing	0
Mean		2.88
Median		3.00
Minimum		2
Maximum		3

KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP BAIK	38	12.1	12.1	12.1
	BAIK	276	87.9	87.9	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

Lampiran 17. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total	Range	Kategori
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	40	3	Baik
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
8	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	41	3	Baik
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42	3	Baik
11	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42	3	Baik
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	43	3	Baik
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
23	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	35	2	Cukup Baik
24	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	42	3	Baik
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
26	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	41	3	Baik
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
28	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	35	2	Cukup Baik
29	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	43	3	Baik
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	42	3	Baik
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
34	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	35	2	Cukup Baik
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	3	Baik
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik

38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
40	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3	Baik
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	3	Baik
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	43	3	Baik
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
47	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
50	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	43	3	Baik
51	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	42	3	Baik
52	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	35	2	Cukup Baik
53	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
54	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	3	Baik
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	43	3	Baik
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
63	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
66	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	43	3	Baik
67	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	42	3	Baik
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
69	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
72	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
76	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	41	3	Baik

77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
78	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3	Baik
79	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	35	2	Cukup Baik
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	3	Baik
82	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	41	3	Baik
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
89	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
92	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	35	2	Cukup Baik
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
96	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
97	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	42	3	Baik
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
99	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
103	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	40	3	Baik
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
106	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
108	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	41	3	Baik
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
110	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42	3	Baik
111	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42	3	Baik
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
114	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik

116	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
119	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	43	3	Baik
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
123	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	34	2	Cukup Baik
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
126	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
128	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	41	3	Baik
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
130	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42	3	Baik
131	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42	3	Baik
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
134	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
136	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
139	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	43	3	Baik
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
143	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	34	2	Cukup Baik
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
147	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
150	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
151	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3	Baik
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
154	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	3	Baik

155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
156	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	2	Cukup Baik
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
158	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
159	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
160	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	33	2	Cukup Baik
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
162	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	43	3	Baik
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
164	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	35	2	Cukup Baik
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
167	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	3	Baik
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
170	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
172	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	35	2	Cukup Baik
173	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
174	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
176	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	34	2	Cukup Baik
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
179	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	41	3	Baik
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	3	Baik
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
185	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	34	2	Cukup Baik
186	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
188	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	35	2	Cukup Baik
189	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	43	3	Baik
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
192	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	2	Cukup Baik
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik

194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
197	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
199	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	35	2	Cukup Baik
200	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
201	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
206	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	41	3	Baik
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
208	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	36	3	Baik
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
212	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
215	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
216	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
218	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
221	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	41	3	Baik
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
223	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	35	2	Cukup Baik
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
225	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42	3	Baik
226	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42	3	Baik
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
228	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	35	2	Cukup Baik
229	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
231	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik

233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
234	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	43	3	Baik
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
238	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
239	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
244	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	35	2	Cukup Baik
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
246	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	41	3	Baik
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
250	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
252	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	41	3	Baik
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
254	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42	3	Baik
255	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42	3	Baik
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
258	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
259	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	33	2	Cukup Baik
260	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	3	Baik
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
263	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	33	2	Cukup Baik
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
267	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35	2	Cukup Baik
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
270	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	34	2	Cukup Baik
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik

272	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	41	3	Baik
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
274	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42	3	Baik
275	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42	3	Baik
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
278	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
280	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	42	3	Baik
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
283	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	43	3	Baik
284	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	34	2	Cukup Baik
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
288	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	42	3	Baik
289	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	2	Cukup Baik
290	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	43	3	Baik
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
294	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	40	3	Baik
295	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
297	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
298	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
299	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	41	3	Baik
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44	3	Baik
301	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42	3	Baik
302	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42	3	Baik
303	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	42	3	Baik
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
305	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	32	2	Cukup Baik
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
308	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	35	2	Cukup Baik
309	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	40	3	Baik
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik

311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
312	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3	Baik
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	Baik
314	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	41	3	Baik

Lampiran 18. Hasil SPSS Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Statistics

KEPUASAN PASIEN

N	Valid	314
	Missing	0
Mean		2.91
Median		3.00
Minimum		2
Maximum		3

KEPUASAN PASIEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PUAS	28	8.9	8.9	8.9
	PUAS	286	91.1	91.1	100.0
	Total	314	100.0	100.0	

Lampiran 19. Hasil Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek X Kota Banjarbaru

Correlations

			Kualitas Pelayanan Kefarmasian	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan Kefarmasian	Correlation Coefficient	1.000	.149**
		Sig. (2-tailed)	.	.008
		N	314	314
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.149**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.008	.
		N	314	314

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 20. Dokumentasi Validitas



Lampiran 21. Dokumentasi Penelitian

