

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2007. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, edisi 2, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Fitriani S. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Penggunaan BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi*. Universitas Muhammadiyah : Surakarta.
- Gerson. Richard, F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta.
- Hafizurrachman, 2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. *Majalah Kedokteran Indonesia*. 54 (7). 283 – 288.
- Handayani R.S. Raharni. Retno, G. 2009, *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia*. *Makara Kesehatan*. 13(1). Jakarta.
- Kemenkes RI. 2013. *Buku Saku FAQ (Frequently Asked Questions) BPJS Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Kemenkes RI. 2013. *Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta.
- Kotler & Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta.
- Lapau, Buchari. 2013. *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lapau, Prof.Dr.Buchari,dr.MPH. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan disertai Pedoman bagi Mahasiswa S-1, S-2 dan S-3*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Nazir M. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia; Bogor; tahun 2005.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan a*. Jakarta : Rineka Cipta
- Permenkes RI. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*.
- Pohan. Imbalo, S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Purwastuti, C.R. (2005). Analisis Faktor-Faktor Pelayanan Farmasi yang Memprediksi Keputusan Beli Obat Ulang Dengan Pendekatan Persepsi Pasien Klinik Umum di Unit Rawat Jalan RS. Telogorejo Semarang. *Tesis*. Semarang: Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Puti, Widya Chitami. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Skripsi Fakultas Bisnis dan Manajemen. Universitas Widyatama. Bandung.

- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Sa'adah, E. Hariyanto, T. Rohman, F. 2015. *pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan cara bayar tunai*. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* 13(1).
- Setiawan. 2007. *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin Dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya*. Fakultas Peternakan Universitas Padjadjaran. Yogyakarta.
- Simamora. Bilson 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia
- Siyoto, S. Ariyanti, M.D. 2016. *Analisis Loyalitas Berdasarkan Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ngletih Kota Kediri*. *THE INDONESIAN JOURNAL OF HEALTH SCIENCE*, 6(2).
- Supriyanto, S., Wulandari, R. D. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Health Advocacy. Surabaya.
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Tjiptono, F. 2004. *Strategi Pemasaran*. edisi kedua. Andi. Yogyakarta.
- Ulinuha, F.E. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*.



## Lampiran.1 Contoh kuesioner

Kode Responden :

.....

Tgl. Pengisian :

.....

**PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i)  
di tempat

Penelitian dengan judul **PENGARUH MUTU PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN JKN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SYIFA MEDIKA BANJARBARU** ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Peneliti mengajak Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk ikut serta dalam penelitian ini. Selanjutnya, saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan apa adanya.

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : .....

Alamat : .....

Anda berhak untuk ikut serta atau tidak ikut serta dalam penelitian ini tanpa adanya sanksi atau konsekuensi buruk dikemudian hari. Jika ada hal yang kurang Anda pahami, maka Anda dapat bertanya langsung kepada peneliti. Atas Perhatian dan kesediaan Anda menjadi responden dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Banjarbaru,.....

Responden ,

(.....)

**KUESIONER PENELITIAN**

**MUTU PELAYANAN FARMASI TERHADAP**

**KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN JKN DI**

**INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM SYIFA**

**MEDIKA BANJARBARU TAHUN 2019**

Nomor/Kode :

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Pertanyaan berikut ini dapat dijawab dengan memberi tanda centeng (√) pada kolom yang disediakan.

1. KARAKTERISTIK PASIEN

NAMA :

UMUR :

JENIS KELAMIN :  LAKI-LAKI  PEREMPUAN

PENDIDIKAN :  SD  SMP

TERAKHIR

SMA  PERGURUAN TINGGI

LAIN-LAIN (tidak tamat SD, tidak sekolah, dsb)

PEKERJAAN :  TNI  POLRI

Pegawai swasta  Pegawai negeri sipil

DLL

TINGKAT :  < Rp.1.000.000,00,-  Rp.1.000.000,00 –  
PENGHASILAN Rp.5.000.000,00

>Rp.5.000.000,00.-

### A. LOKASI

No.	Pernyataan	Skor				
		1 Sangat tidak setuju	2 Kurang setuju	3 Cukup setuju	4 setuju	5 Sangat setuju
1.	Saya mudah dalam menjangkau depo farmasi di RSUD Syifa Medika?					
2.	Jam buka depo farmasi sesuai dengan kebutuhan pasien rawat jalan?					

### B. SIKAP PETUGAS

No.	Pernyataan	Skor				
		1 Sangat tidak setuju	2 Kurang setuju	3 Cukup setuju	4 setuju	5 Sangat setuju
3.	Petugas bersikap santun dan ramah?					
4.	Petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan pasien?					
	Pernyataan	1 Sangat setuju	2 setuju	3 Cukup setuju	4 Kurang setuju	5 Sangat tidak setuju
5.	Petugas tidak tanggap dengan apa yang dibutuhkan pasien?					

**C. KECEPATAN PELAYANAN**

No.	Pernyataan	Skor				
		1 Sangat tidak setuju	2 Kurang setuju	3 Cukup setuju	4 setuju	5 Sangat setuju
6.	Pasien menerima obat dalam waktu yang wajar?					
7.	Lama waktu tunggu tidak sesuai dengan jumlah obat?					

**D. PEMBERIAN INFORMASI OBAT**

No.	Pernyataan	Skor				
		1 Sangat tidak setuju	2 Kurang setuju	3 Cukup setuju	4 setuju	5 Sangat setuju
8.	Petugas menjelaskan khasiat obat?					
9.	Petugas menjelaskan cara pemakaian obat yang benar?					
10.	Pasien mengerti penjelasan yang diberikan petugas?					
	Pernyataan	1 Sangat setuju	2 setuju	3 Cukup setuju	4 Kurang setuju	5 Sangat tidak setuju
11.	Petugas tidak menjelaskan cara penyimpanan obat?					
12.	Petugas tidak					

	menjelaskan efek samping yang mungkin terjadi?					
--	--	--	--	--	--	--

### E. KETERSEDIAAN OBAT

No.	Pernyataan	Skor				
		1 Sangat tidak setuju	2 Kurang setuju	3 Cukup setuju	4 setuju	5 Sangat setuju
13.	Obat dan alat kesehatan yang diresepkan tersedia?					
14.	Aturan pakai yang tertera pada etiket jelas?					
	Pernyataan	1 Sangat setuju	2 setuju	3 Cukup setuju	4 Kurang setuju	5 Sangat tidak setuju
15.	Jumlah obat tidak mencukupi?					

### F. FASILITAS

No.	Pernyataan	Skor				
		1 Sangat tidak setuju	2 Kurang setuju	3 Cukup setuju	4 setuju	5 Sangat setuju
16.	Ruang tunggu depo farmasi nyaman?					
17.	Tersedia ruang khusus untuk konseling obat?					
		1	2	3	4	5



	Pernyataan	Sangat setuju	setuju	Cukup setuju	Kurang setuju	Sangat tidak setuju
18.	Ruang tunggu depo kotor?					

### G. KEPUASAN

No.	Pernyataan	Skor				
		1 Sangat tidak setuju	2 Kurang setuju	3 Cukup setuju	4 setuju	5 Sangat setuju
19.	Pelayanan farmasi yang diberikan sesuai harapan?					
20.	Pelayanan farmasi di depo RSUD Syifa Medika memuaskan?					
	Pernyataan	1 Sangat setuju	2 setuju	3 Cukup setuju	4 Kurang setuju	5 Sangat tidak setuju
21.	Saya merasa tidak senang setelah menerima pelayanan farmasi di depo farmasi?					

### H. LOYALITAS

No.	Pernyataan	Skor				
		1 Sangat tidak setuju	2 Kurang setuju	3 Cukup setuju	4 setuju	5 Sangat setuju
22.	Saya membuat keputusan					

	membeli obat ulang di depo farmasi RSUD Syifa Medika?					
23.	Saya mengatakan hal positif tentang depo farmasi?					
24.	Saya merekomendasikan pelayanan depo farmasi di RSUD Syifa Medika kepada orang lain?					
25.	Saya tidak melakukan pembelian obat di apotek lain di luar RSUD Syifa Medika?					

**“Terima kasih atas kesediaan anda mengisi daftar pertanyaan ini”**



	Sig. (2-tailed)	.440	.152	.067	.440	.317		.317	.048	.408	.558	.144	.059	.091	.008	.918	.052	.254	.489	.041
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x7	Pearson Correlation	.561**	.189	.477**	.561**	1.000**	.189	1	.314	.471**	.470**	.144	.000	.589**	.519**	.685**	.472**	.605**	.635**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.001	.317	.008	.001	.000	.317		.091	.009	.009	.449	1.000	.001	.003	.000	.008	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x8	Pearson Correlation	.609**	.446*	.410*	.609**	.314	.365*	.314	1	.709**	.575**	.680**	.803**	.490**	.387*	.317	.473**	.168	.364*	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.024	.000	.091	.048	.091		.000	.001	.000	.000	.006	.034	.088	.008	.376	.048	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x9	Pearson Correlation	.669**	.566**	.623**	.669**	.471**	.157	.471**	.709**	1	.707**	.469**	.616**	.556**	.508**	.375*	.519**	.376*	.262	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.009	.408	.009	.000		.000	.009	.000	.001	.004	.041	.003	.041	.162	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x10	Pearson Correlation	.831**	.504**	.442*	.831**	.470**	.111	.470**	.575**	.707**	1	.719**	.526**	.484**	.307	.328	.643**	.339	.430*	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.014	.000	.009	.558	.009	.001	.000		.000	.003	.007	.099	.076	.000	.067	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x11	Pearson Correlation	.528**	.482**	.147	.528**	.144	.273	.144	.680**	.469**	.719**	1	.755**	.437*	.210	-.022	.450*	-.051	.230	.607**
	Sig. (2-tailed)	.003	.007	.438	.003	.449	.144	.449	.000	.009	.000		.000	.016	.266	.906	.012	.789	.222	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x12	Pearson Correlation	.403*	.510**	.299	.403*	.000	.349	.000	.803**	.616**	.526**	.755**	1	.202	.304	.043	.352	-.112	.006	.531**
	Sig. (2-tailed)	.027	.004	.109	.027	1.000	.059	1.000	.000	.000	.003	.000		.285	.102	.820	.056	.554	.974	.003



x	Pearson Correlation	.835**	.520**	.665**	.835**	.749**	.376*	.749**	.753**	.793**	.817**	.607**	.531**	.730**	.600**	.569**	.729**	.565**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.041	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.001	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	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).

Lampiran.3 validasi variabel kepuasan

		Correlations			
		y1	y2	y3	y
y1	Pearson Correlation	1	.577**	.473**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.001	.008	.000
	N	30	30	30	30
y2	Pearson Correlation	.577**	1	.544**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.000
	N	30	30	30	30
y3	Pearson Correlation	.473**	.544**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.008	.002		.000
	N	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.851**	.838**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

## Lampiran.4 validasi variabel loyalitas

		Correlations				
		y4	y5	y6	y7	yy
y4	Pearson Correlation	1	.329	.407*	.135	.807**
	Sig. (2-tailed)		.076	.026	.477	.000
	N	30	30	30	30	30
y5	Pearson Correlation	.329	1	.243	.072	.534**
	Sig. (2-tailed)	.076		.195	.706	.002
	N	30	30	30	30	30
y6	Pearson Correlation	.407*	.243	1	-.058	.638**
	Sig. (2-tailed)	.026	.195		.762	.000
	N	30	30	30	30	30
y7	Pearson Correlation	.135	.072	-.058	1	.487**
	Sig. (2-tailed)	.477	.706	.762		.006
	N	30	30	30	30	30
yy	Pearson Correlation	.807**	.534**	.638**	.487**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.006	
	N	30	30	30	30	30

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



## Correlations

		y4	y5	y6	y7	yy
y4	Pearson Correlation	1	.329	.407*	.135	.807**
	Sig. (2-tailed)		.076	.026	.477	.000
	N	30	30	30	30	30
y5	Pearson Correlation	.329	1	.243	.072	.534**
	Sig. (2-tailed)	.076		.195	.706	.002
	N	30	30	30	30	30
y6	Pearson Correlation	.407*	.243	1	-.058	.638**
	Sig. (2-tailed)	.026	.195		.762	.000
	N	30	30	30	30	30
y7	Pearson Correlation	.135	.072	-.058	1	.487**
	Sig. (2-tailed)	.477	.706	.762		.006
	N	30	30	30	30	30
yy	Pearson Correlation	.807**	.534**	.638**	.487**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.006	
	N	30	30	30	30	30

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

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

**Reliabilitas****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	25

***Frequensi univariate***

x1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup setuju	8	8.4	8.4	8.4
Setuju	53	55.8	55.8	64.2
sangat setuju	34	35.8	35.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	16	16.8	16.8	16.8
	Setuju	78	82.1	82.1	98.9
	sangat setuju	1	1.1	1.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	4	4.2	4.2	4.2
	Setuju	64	67.4	67.4	71.6
	sangat setuju	27	28.4	28.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup setuju	8	8.4	8.4	8.4
Setuju	53	55.8	55.8	64.2
sangat setuju	34	35.8	35.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

x5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	20	21.1	21.1	21.1
cukup setuju	1	1.1	1.1	22.1
kurang setuju	63	66.3	66.3	88.4
sangat tidak setuju	11	11.6	11.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

x6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	16	16.8	16.8	16.8
	Setuju	78	82.1	82.1	98.9
	sangat setuju	1	1.1	1.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	20	21.1	21.1	21.1
	cukup setuju	1	1.1	1.1	22.1
	Setuju	63	66.3	66.3	88.4
	sangat setuju	11	11.6	11.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	12	12.6	12.6	12.6
	cukup setuju	18	18.9	18.9	31.6
	Setuju	49	51.6	51.6	83.2
	sangat setuju	16	16.8	16.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	2.1	2.1	2.1
	cukup setuju	14	14.7	14.7	16.8
	Setuju	53	55.8	55.8	72.6
	sangat setuju	26	27.4	27.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	5	5.3	5.3	5.3
	cukup setuju	12	12.6	12.6	17.9
	Setuju	55	57.9	57.9	75.8
	sangat setuju	23	24.2	24.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	5	5.3	5.3	5.3
	Setuju	19	20.0	20.0	25.3
	kurang setuju	58	61.1	61.1	86.3
	sangat tidak setuju	13	13.7	13.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	23	24.2	24.2	24.2
	cukup setuju	9	9.5	9.5	33.7
	kurang setuju	49	51.6	51.6	85.3
	sangat tidak setuju	14	14.7	14.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	1	1.1	1.1	1.1
	cukup setuju	3	3.2	3.2	4.2
	Setuju	76	80.0	80.0	84.2
	sangat setuju	15	15.8	15.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	



**x14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup setuju	3	3.2	3.2	3.2
Setuju	85	89.5	89.5	92.6
sangat setuju	7	7.4	7.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

**x15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	5	5.3	5.3	5.3
cukup setuju	15	15.8	15.8	21.1
kurang setuju	63	66.3	66.3	87.4
sangat tidak setuju	12	12.6	12.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

x16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	4	4.2	4.2	4.2
	cukup setuju	28	29.5	29.5	33.7
	Setuju	59	62.1	62.1	95.8
	sangat setuju	4	4.2	4.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	3	3.2	3.2	3.2
	kurang setuju	11	11.6	11.6	14.7
	cukup setuju	39	41.1	41.1	55.8
	Setuju	36	37.9	37.9	93.7
	sangat setuju	6	6.3	6.3	100.0

x17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	3	3.2	3.2	3.2
	kurang setuju	11	11.6	11.6	14.7
	cukup setuju	39	41.1	41.1	55.8
	Setuju	36	37.9	37.9	93.7
	sangat setuju	6	6.3	6.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

x18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	18	18.9	18.9	18.9
	cukup setuju	14	14.7	14.7	33.7
	kurang setuju	52	54.7	54.7	88.4
	sangat tidak setuju	11	11.6	11.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	4	4.2	4.2	4.2
cukup setuju	12	12.6	12.6	16.8
Setuju	49	51.6	51.6	68.4
sangat setuju	30	31.6	31.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup setuju	9	9.5	9.5	9.5
Setuju	55	57.9	57.9	67.4
sangat setuju	31	32.6	32.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	3	3.2	3.2	3.2
	kurang setuju	69	72.6	72.6	75.8
	sangat tidak setuju	23	24.2	24.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	42	44.2	44.2	44.2
	cukup setuju	20	21.1	21.1	65.3
	Setuju	33	34.7	34.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	16	16.8	16.8	16.8
	Setuju	78	82.1	82.1	98.9
	sangat setuju	1	1.1	1.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup setuju	24	25.3	25.3	25.3
	Setuju	50	52.6	52.6	77.9
	sangat setuju	21	22.1	22.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

y7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	15	15.8	15.8	15.8
cukup setuju	39	41.1	41.1	56.8
Setuju	41	43.2	43.2	100.0
Total	95	100.0	100.0	

***Bivariate* mutu kefarmasian terhadap kepuasan**

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	325.453 <sup>a</sup>	217	.000
Likelihood Ratio	164.295	217	.997
Linear-by-Linear Association	4.318	1	.038
N of Valid Cases	95		

a. 256 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

***Bivariate*** mutu kefarmasian terhadap loyalitas**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	173.271 <sup>a</sup>	155	.150
Likelihood Ratio	151.729	155	.559
Linear-by-Linear Association	.034	1	.855
N of Valid Cases	95		

a. 192 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.



## Lampiran.5 Hasil kuesioner

KODE KUESI ONER	PERNYATAAN																										
	X1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7		
<b>1</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
<b>2</b>	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	
<b>3</b>	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3		
<b>4</b>	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4		
<b>5</b>	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	3		
<b>6</b>	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1	4	2	3	4	3	4	5	3		
<b>7</b>	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4		
<b>8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4		
<b>9</b>	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3		
<b>10</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	3		
<b>11</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4		

<b>12</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3
<b>13</b>	3	4	5	3	3	4	3	2	3	2	1	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
<b>14</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	4	4	4
<b>15</b>	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	4
<b>16</b>	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3
<b>17</b>	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3
<b>18</b>	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4
<b>19</b>	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	2

KODE  KUESIO NER	PERNYATAAN																									
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	
20	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	
21	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	
23	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	
24	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	2	3	4	2	
25	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	
26	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	3	4	
27	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	
28	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	
30	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	

<b>31</b>	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3
<b>32</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4
<b>33</b>	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
<b>34</b>	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4
<b>35</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3
<b>36</b>	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	2	1	4	3	4	4	4	2	4	5	4
<b>37</b>	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3
<b>38</b>	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2	1	4	3	4	4	4	2	4	3	4

KODE  KUESIO NER	PERNYATAAN																										
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7		
<b>39</b>	3	4	4	5	5	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	5	5	4	4		
<b>40</b>	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4		
<b>41</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
<b>42</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
<b>43</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
<b>44</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	3	4	2	4	5	5	4	4	4	4		
<b>45</b>	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4		
<b>46</b>	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4		
<b>47</b>	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4		
<b>48</b>	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4		
<b>49</b>	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4		

<b>50</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	
<b>51</b>	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
<b>52</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	
<b>53</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
<b>54</b>	2	4	3	1	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	2	4	4	
<b>55</b>	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	5	5	5	5	
<b>56</b>	3	3	2	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	3	2	5	5	4	4	
<b>57</b>	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4

KODE  KUESIO NER	PERNYATAAN																									
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4
60	4	5	5	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	4	
61	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
62	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	2	4	4	
63	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	5	4	4	5	5	2	3	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	

<b>69</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	2	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4
<b>70</b>	5	5	5	1	2	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	1	2	4	4
<b>71</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
<b>72</b>	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4
<b>73</b>	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	2	2	4	4
<b>74</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
<b>75</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
<b>76</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4



KODE  KUESIO NER	PERNYATAAN																									
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	
77	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
78	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	
80	2	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	
81	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	
82	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	
83	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	

<b>88</b>	4	5	5	1	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	1	2	4	4
<b>89</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>90</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4
<b>91</b>	4	4	4	5	5	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
<b>92</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
<b>93</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4
<b>94</b>	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4	4
<b>95</b>	3	3	2	1	4	2	4	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	1	4	2	4