

**PENGARUH PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI APOTEK ARI FARMA DAN APOTEK NAYLA FARMA
KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2018**



Oleh :

**Risa Kustiah
20144330A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2018**

**PENGARUH PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI APOTEK ARI FARMA DAN APOTEK NAYLA FARMA
KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2018**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)
program Studi Ilmu Farmasi Pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh :

**Risa Kustiah
20144330A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2018**

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI
berjudul

**PENGARUH PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI APOTEK ARI FARMA DAN APOTEK NAYLA FARMA
KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2018**

Oleh :

Risa Kustiah
20144330A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 16 Juli 2018

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi



Dekan,

Prof. Dr. R.A. Oetari, SU.,MM.,M.Sc.,Apt.

Pembimbing,

Lucia Vita Inandha D, M.Sc.,Apt.
Pembimbing Pendamping,

Yane Dila Keswara, M.Sc.,Apt.

Penguji :

1. Prof. Dr. RA. Oetari, SU., MM.,M.Sc.,Apt.
2. Dra. Elina Endang S, M.Si.
3. Dra. Pudiastuti RSP, MM.,Apt.
4. Lucia Vita Inandha D, M.Sc.,Apt.

MOTTO

“Barangsiapa keluar mencari ilmu, maka dia berada di jalan Allah”

(H.R. Turmudzi)

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat, orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun islam dan Pahala yang diberikan kepadanya sama dengan para Nabi”

(HR. Dailani dari Anas r.a)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tidak terhingga pada Tuhan penguasaan alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
- Bapak dan Ibuku yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang khusus selain do'a yang terucap dari orang tua.
- Suamiku yang selalu mendukung dan mensupport saya dan selalu mengantar saya kemanapun pergi.
- Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya agar saya menjadi lebih baik.
- Kakakku, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini.
- Sahabat dan teman tersayang tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tidak akan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda dan tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 16 Juli 2018



Risa Kustiah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, anugerah serta karunia-Nya yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen Tahun 2018.

Penulisan skripsi ini disusun dan diajukan penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Jurusan Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa upaya mempersiapkan, menyusun dan menyelesaikan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan penuh kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rasa syukur saya yang tak terhingga kepada Allah SWT dan junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah memberi rahmat dan hidayahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Ir. Djoni Tarigan MBA. selaku rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt. selaku dekan Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Ibu Lucia Vita Inandha D, M.Sc., Apt. dan Ibu Yane Dila Keswara, M.Sc., Apt. selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing dan memberikan banyak saran, kepercayaan serta motivasi kepada penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. M. Muchalal, DEA selaku pembimbing akademik beserta seluruh staff pengajar Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah membimbing, mendidik, dan memberikan ilmunya selama 4 tahun ini.
6. Apoteker dan karyawan Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen atas bantuannya dalam pengurusan dan pengumpulan informasi yang telah diberikan saat penelitian.

7. Ibu, Bapak, suami dan kakak serta seluruh keluarga peneliti atas segala doa, perhatian, dukungan serta tenaga dan bantuan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada peneliti.
8. Teman-teman Farmasi USB Angkatan 2014 yang telah sama-sama berjuang serta saling memberikan dukungan semangat dan hiburan selama 4 tahun bersama.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik tersebut dengan penuh berkelimpahan. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat juga sebagai bahan bacaan untuk penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik maupun saran yang dapat menjadikan penulisan skripsi ini lebih sempurna.

Amin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Juli 2018

Penulis

Risa Kustiah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pelayanan Kefarmasian	7
1. Pengertian Pelayanan Kefarmasian	7
2. Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	8
3. Komponen Utama Kualitas Pelayanan	8
4. Pelayanan Farmasi Klinik.....	9
4.1 Pengkajian dan Pelayanan Resep.	9
4.2 Dispensing.	9
4.3 Pelayanan Informasi Obat (PIO).	10
4.4 Konseling.	11
4.5 Pelayanan Kefarmasian di Rumah (<i>home pharmacy care</i>).	11
4.6 Pemantauan Terapi Obat (PTO).	12
4.7 Monitoring Efek Samping Obat (MESO).	13
5. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	13

5.1	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	13
5.2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	14
5.3	Daya tanggap (<i>responsivness</i>)	14
5.4	Jaminan (<i>assurance</i>)	14
5.5	Empati (<i>empathy</i>)	14
6.	Pengaruh antar Variabel Penelitian	14
6.1	Pengaruh antara <i>tangible</i> dengan kepuasan konsumen	14
6.2	Pengaruh antara <i>reliability</i> dengan kepuasan konsumen	14
6.3	Pengaruh antara <i>responsivness</i> dengan kepuasan konsumen	15
6.4	Pengaruh antara <i>assurance</i> dengan kepuasan konsumen	15
6.5	Pengaruh antara <i>empathy</i> dengan kepuasan konsumen	15
7.	Evaluasi Kualitas Pelayanan	16
B.	Apotek	17
1.	Definisi Apotek	17
1.1	Pelayanan resep	17
1.2	Promosi dan edukasi	18
1.3	Pelayanan residensial (<i>Home Care</i>)	18
2.	Persyaratan Mendirikan Apotek	18
2.1	Apoteker	19
2.2	Asisten Apoteker	19
3.	Managemen Pengelolaan Apoteker	20
3.1	Pengelolaan apotek	20
3.2	Empat aktivitas managemen apotek	20
C.	Kepuasan Konsumen	21
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2.	Pengukuran Kepuasan pelanggan	23
2.1	Sistem keluhan dan saran	23
2.2	<i>Gost Shopping</i>	23
2.3	<i>Lost Customer Analysis</i>	23
2.4	Survei Kepuasan Pelanggan	23
3.	Peningkatan Mutu yang Berfokus Kepuasan Pasien	24
4.	Minat Pembelian Ulang	25
5.	Keputusan Pembelian	25
D.	Pengelolaan Sumber Daya	26
1.	Sumber Daya Manusia	26
2.	Sarana dan Prasarana	26
3.	Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan Lainnya	27
3.1	Perencanaan	27
3.2	Pengadaan	27
3.3	Penyimpanan	27
4.	Administrasi	28
4.1	Administrasi Umum	28
4.2	Administrasi Pelayanan	28
E.	Kerangka Pikir Teoritis	28

F.	Landasan Teori.....	29
G.	Hipotesis	29
BAB III	METODE PENELITIAN	31
A.	Rancangan Penelitian	31
B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
C.	Alat dan Bahan.....	31
D.	Populasi dan Sampel	31
1.	Populasi	31
2.	Sampel	32
E.	Variabel Penelitian	32
1.	Klasifikasi Variabel.....	33
1.1	Variabel bebas.	33
1.2	Variabel terikat.	33
2.	Definisi Operasional Variabel.....	33
F.	Pengumpulan Data	34
G.	Teknik Sampling	35
1.	Teknik Pengambilan Sampel	35
H.	Rancangan Penelitian	36
1.	Rancangan penelitian	36
2.	Jenis data.....	36
I.	Teknik Analisis	36
1.	Uji Validitas	37
2.	Uji Reliabilitas	37
3.	Uji Asumsi Dasar	38
3.2	Uji Linieritas.	38
3.2.1	Analisis regresi linier sederhana.	38
3.2.2	Analisis regresi linier berganda.	39
J.	Skema Jalannya Penelitian	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
1.	Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
2.	Klasifikasi Responden berdasarkan Umur.....	42
3.	Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
4.	Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan	47
B.	Hasil Analisis Data.....	48
1.	Uji Validitas	48
2.	Uji Reliabilitas	52
C.	Uji Normalitas.....	53
D.	Uji Regresi Linear	55
1.	Uji regresi linear sederhana	55
2.	Uji regresi linear berganda.....	58
3.	Analisis Koefisien Determinasi	60
4.	Uji F.....	61
5.	Uji T	62

E. Keterbatasan Penelitian	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis	28
Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian	40
Gambar 3. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	54
Gambar 4. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian.....	32
Tabel 2. Skala Likert dan Point dari Pernyataan	35
Tabel 3. Interpretasi Koefisien Korelasi	39
Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin Apotek Ari Farma	41
Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin Apotek Nayla Farma	42
Tabel 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Umur Apotek Ari Farma	43
Tabel 7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Umur Apotek Nayla Farma	43
Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Apotek Ari Farma	45
Tabel 9. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Apotek Nayla Farma	46
Tabel 10. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pekerjaan Apotek Ari Farma	47
Tabel 11. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pekerjaan Apotek Nayla Farma	48
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel <i>Tangible</i>	49
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel <i>Reliability</i>	50
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel <i>Responsivness</i>	50
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel <i>Assurance</i>	51
Tabel 16. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel <i>Empathy</i>	51
Tabel 17. Hasil Uji Validitas Kuesioner kepuasan pasien	52
Tabel 18. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Semua Kategori.....	53
Tabel 19. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Apotek Ari Farma	55

Tabel 20. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Apotek Nayla Farma	56
Tabel 21. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Apotek Ari Farma	58
Tabel 22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Apotek Nayla Farma	59
Tabel 23. Hasil analisis Koefisien Determinasi Apotek Ari Farma	60
Tabel 24. Hasil analisis Koefisien Determinasi Apotek Nayla Farma	61
Tabel 25. Hasil uji F Apotek Ari Farma	61
Tabel 26. Hasil uji F Apotek Nayla Farma	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitain.....	71
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	72
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	73
Lampiran 4. Ethical Clearance	73
Lampiran 5. <i>Informed Consent</i> dan Kuisioner.....	75
Lampiran 6. Data responden uji validitas dan uji reliabilitas.....	81
Lampiran 7. Output uji validitas dan uji reliabilitas	83
Lampiran 8. Hasil data reponden Apotek Ari Farma.....	89
Lampiran 8. Data karakteristik responden Apotek Ari Farma	97
Lampiran 9. Hasil perhitungan karakteristik responden Apotek Ari Farma	104
Lampiran 11. Output analisis data Apotek Ari Farma.....	106
Lampiran 10. Data harapan responden Apotek Ari Farma	111
Lampiran 11. Hasil data responden Apotek Nayla Farma	119
Lampiran 12. Data karakteristik respoden Apotek Nayla Farma	125
Lampiran 13. Hasil perhitungan karakteristik responden Apotek Nayla Farma	131
Lampiran 14. Output analisis data Apotek Nayla Farma.....	133
Lampiran 15. Data harapan responden Apotek Nayla Farma	138
Lampiran 16. Tabel harga r <i>Product Moment</i>	144
Lampiran 18. Foto Dokumentasi Pengambilan Data Apotek Ari Farma.....	147
Lampiran 19. Foto Dokumentasi Pengambilan Data Apotek Nayla Farma.....	149

INTISARI

KUSTIAH, R., 2018, PENGARUH PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK ARI FARMA DAN APOTEK NAYLA FARMA KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2018, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di Apotek. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan mengetahui persentase faktor kepuasan di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen berdasarkan dimensi kualitas pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survei). Populasi adalah seluruh pasien yang datang ke apotek yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma. Sampel yang diambil dalam penelitian yaitu berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Data yang diperoleh melalui instrumen penelitian dengan menggunakan angket, kemudian dianalisis dengan analisis asumsi dasar meliputi uji normalitas, analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda.

Jumlah responden yang didapatkan dari Apotek Ari Farma sebanyak 164 responden dan dari Apotek Nayla Farma sebanyak 125 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Apotek Ari Farma *tangible* dan *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan Apotek Nayla Farma dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan dimensi *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ari Farma sebesar 49,2% dan di Apotek Nayla Farma sebesar 40%.

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, apotek

ABSTRACT

KUSTIAH, R., 2018, INFLUENCE OF SERVICE OF SEARCHING ON PATISX SATISFACTIONON ARI FARMA APOTEK AND NAYLA FARMA APOTEK REGENCY OF REGENCY IN 2018, UNDERGRADUATE THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Patient satisfaction level is one of the indicators in measuring the success of pharmaceutical services in Pharmacy. Patient will be satisfied if the health services performance provided is convenient to patient expectation. This study aims to determine the effect of service quality dimensions on patient satisfaction and know the percentage of satisfaction factors in Apotek Ari Farma and Apotek Nayla Farma Sragen regency based on the dimension of quality of pharmaceutical service.

This was non-experimental research with descriptive design (survey research). The population was all patients who gain pharmaceutical services at Ari Farma Pharmacy and Nayla Farma Pharmacy. The sampling was based on inclusion and exclusion criteria. The data were obtained by applying research instrument in form of questionnaire then analyzed by applying basic assumption analysis including normality test, linearity test, simple linear regression analysis, determination analysis, and gap analysis.

Total of respondents from Ari Farma Pharmacy were 164 respondents and from Nayla Farma Pharmacy were 125 respondents. The result of research shows that pharmacy of Ari Farma tangible and reliability have no effect on patient satisfaction and responsiveness, assurance and empathy have an effect on patient satisfaction while pharmacy Nayla Farma dimension tangible, reliability, and assurance have no effect to patient satisfaction and dimension of responsiveness and empathy have an effect on satisfaction patient. The percentage of patient satisfaction on pharmacy service in Apotek Ari Farma is 49,2% and in Apotek Nayla Farma 40%.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kefarmasian telah terjadi orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak sebagai pengelolaan obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir, serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Menkes RI, 2016).

Salah satu tujuan pembangunan kesehatan yaitu menjamin ketersediaan terhadap informasi, edukasi dan fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bagian dari pelayanan kesehatan juga perlu dikembangkan secara baik untuk mencapai tujuan tersebut (Anonim, 2009a). Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menkes RI, 2016).

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya (Stefanus T.K., 2008).

Kepuasan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi atau keyakinan terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual.

(Tjiptono, 2014). Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen bisa diartikan sebagai suatu respon dari suatu konsumen yang timbul terhadap evaluasi dari suatu barang atau jasa yang diterimanya sesuai harapan konsumen sebelumnya yang dirasakan setelah pemakaian barang atau jasa.

Sesuai kode etik dan standar pelayanan yang diterapkan, maka pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap penggunaan jasa pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya (Aprilia, 2008). Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang kefarmasian serta makin tingginya kesadaran masyarakat dalam meningkatkan kesehatan, maka dituntut kemampuan dan kecakapan para petugas kefarmasian dalam rangka mengatasi permasalahan yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian dalam masyarakat.

Masyarakat dewasa ini telah menyadari tentang pentingnya menjaga kesehatan. Mereka sangat kritis untuk menentukan pilihan dalam memilih apotek untuk membeli obat. Mereka juga memiliki tuntutan yang besar terhadap apotek untuk mendapatkan kepuasan (*customer satisfaction*) yang paling tinggi. Menurut Oliver dan Supranto (2006) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Setiap pasien tentu mengharapkan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang lebih berorientasi pada kepuasan untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Sehingga perusahaan/apotek harus melakukan penelitian kepuasan pelanggan/pasiennya secara berkala.

Apotek sebagai sarana kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan obat. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2009, apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilak kebutuhan dasar mereka. Sehingga perusahaan/apotek harus melakukan penelitian kepuasan pelanggan/pasiennya secara berkala untuk praktek kefarmasian oleh apoteker (Depkes RI, 2009). Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dengan bergesernya orientasi seorang apoteker dari *product* atau *drug oriented* menjadi

patient oriented, yang bertujuan membantu pasien untuk dapat memperoleh dan menggunakan obat yang rasional khususnya untuk *self medication*. Apoteker dapat mengontrol penggunaan obat yang rasional kepada pasien, maka apoteker atau tenaga kefarmasian harus optimal dalam perannya berkomunikasi langsung dengan pasien (Ikasari, 2008).

Menurut Parasuraman et.al (1988) dalam buku Fandy Tjiptoo (2014) ada beberapa dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan yaitu meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan terkait kepuasan pelanggan antara lain :

1. Reni Erlinawati (2016) tentang “Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Kranggan Kecamatan Winosari Kabupaten Grobogan” menunjukkan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepasian dan empati dengan nilai sebesar 57,3%, sedangkan yang dijelaskan oleh faktor lain yang belum diteliti dengan nilai sebesar 42,7%.
2. Arif Widiyanto (2016) tentang “Analisis Kualitatif Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Cahaya Sehat Nusukan Surakarta” menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan kefarmasian meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Cahaya Sehat Nusukan dan besarnya faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dengan nilai sebesar 19,3%, sedangkan faktor lain diluar model penelitian dengan nilai 80,7%.
3. Susi Lestari (2016) tentang “Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Sragen tahun 2016” menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian dengan dimensi kepuasan pasien sesuai dengan standar pelayanan farmasi Rumah Sakit Umum daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen tahun 2016.

4. Muhammad Far'ie (2017) tentang “Analisis Pengaruh Faktor-faktor Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi” menunjukkan bahwa secara parsial faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis determinasi yang dilihat dari *Adjusted R Square* yang menunjukkan kepuasan pasien yang ditentukan oleh faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan dengan nilai 55,1%, sedangkan yang dijelaskan oleh faktor lain yang belum diteliti dengan nilai sebesar 44,9%.

Apotek merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan masyarakat yang terus bersaing dalam memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kesopan santunan, keramahan, ketepatan dan kecepatan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Masyarakat memiliki penilaian yang berbeda dari setiap kinerja yang diberikan apotek.

Alasan peneliti memilih Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen karena apotek merupakan sarana pelayanan kesehatan masyarakat untuk mendapatkan obat yang mengutamakan pelayanan kefarmasian dan apotek-apotek tersebut belum pernah dilakukan penelitian pelayanan kefarmasian dengan menggunakan dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen dengan menggunakan dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan kefarmasian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen ?
2. Berapa persentase faktor kepuasan pasien di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen dapat dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas pelayanan kefarmasian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan kefarmasian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen.
2. Untuk mengetahui persentase faktor kepuasan pasien di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen yang dapat dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas pelayanan kefarmasian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan dari tujuan diatas, penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Apotek

Dapat menjadikan masukan untuk apotek agar dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian yang baik kepada pasien, sehingga mutu pelayanan tenaga kefarmasian dalam memberikan obat kepada pasien bisa menjadi lebih baik.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian yang dilakukan bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya untuk mengetahui perkembangan pelayanan kefarmasian ke pasien dari tenaga kefarmasian.

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan bagi peneliti tentang pelayanan kefarmasian terhadap pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Kefarmasian

1. Pengertian Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Depkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian merupakan proses kolaborasi yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Situmorang, 2000).

Konsep pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) menjelaskan bahwa seorang apoteker memikul tanggung jawab secara langsung terhadap segala sesuatu sebagai akibat yang ditimbulkan oleh terapi pada pasien. Konsep pelayanan kefarmasin menurut seorang apoteker yang bekerja di komunitas harus memberikan empati, perhatian, serta pemahaman terhadap segala sesuatu mengenai obat yang diterima dan digunakan oleh pasien. Artinya ada pergeseran yang signifikan dari konsep pelayanan farmasi yang lama yaitu memandang obat sebagai komoditas ekonomis menjadi konsep yang memandang apoteker sebagai penyedia jasa konsultasi obat dengan obat hanya sebagai komoditas ikutan. Keberadaan apoteker dituntut penuh senantiasa berinteraksi dengan setiap pasien tidak hanya sekedar pada saat penyerahan obat tetapi dari penilaian resep, penyiapan obat, *dispensing*, informasi obat, sampai monitoring terhadap keberhasilan pengobatan yang dilakukan pasien (Istiqomah, 2012).

Standar pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mempunyai standar dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Tujuan diterbitkannya peraturan ini adalah sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi, melindungi profesi dalam praktek kefarmasian di apotek sehingga diharapkan pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

2. Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanandan tanggung jawab langsung dari profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dan masyarakat (Hartini Y.S dan Sulasmono, 2007). Penilaian kualitas pelayanan merupakan suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan suatu jasa pelayanan, atau pertimbangan konsumen tentang keunggulan secara keseluruhan suatu perusahaan (Zeithmal, et al., 1985 dalam Fandy Tjiptono 2014).

3. Komponen Utama Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014) terdapat tiga komponen utama dalam kualitas pelayanan yaitu :

3.1 *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* dapat diperinci lagi menjadi :

- a) *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
- b) *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi setelah dikonsumsi, contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelanggan dan kerapian hasil.
- c) *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa, misalnya kualitas operasi jantung dan kualitas penggerusan serbuk yang diunggulkan adalah captopril yang digunakan untuk hipertensi ringan sampai sedang dan hiperyensi yang resisten terhadap pengobatan lain, gagal jantung *kongesif*, setelah *infark miokard*, *nefropati diabetik*.

3.2 *Funcntional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa, menyangkut akhir jasa kepada pelanggan, misalnya

pemberian etiket dilampiri stiker dalam tiap-tiap kemasan obat yang diterima pasien.

3.3 Corporate Image, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan, misalnya merk kimia Farma memberikan citra lebih dibanding dengan apotek swasta.

4. Pelayanan Farmasi Klinik

Pelayanan farmasi klinik di Apotek merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik meliputi (Menkes RI, 2016):

4.1 Pengkajian dan Pelayanan Resep. Kegiatan pengkajian resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis. Kajian administrasi meliputi :

1. Nama pasien, umur, jenis kelamin, dan berat badan
2. Nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf
3. Tanggal penulisan resep

Kajian kesesuaian farmasetik meliputi :

1. Bentuk dan kekuatan sediaan
2. Stabilitas dan
3. Kompatibilitas (ketercampuran obat)

Jika ditemukan adanya ketidaksesuaian dari hasil pengkajian maka Apoteker harus menghubungi dokter penulis resep. Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan, ketersediaan, penyiapan sediaan darmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai termasuk peracikan obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap alur pelayanan resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat.

4.2 Dispensing. Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat. Setelah melakukan pengkajian resep dilakukan hal sebagai berikut :

1. Menyiapkan obat sesuai dengan permintaan resep :

- a. Menghitung kebutuhan jumlah obat sesuai dengan resep
- b. Mengambil obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama obat, tanggal kadaluarsa dan keadaan fisik obat.
2. Melakukan peracikan obat bila diperlukan
3. Memberikan etiket sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. Warna putih untuk obat dalam/oral
 - b. Warna biru untuk obat luar dan suntik
 - c. Menempelkan label “kocok dahulu” pada sediaan bentuk suspensi atau emulsi.
4. Memasukkan obat kedalam wadah yang tepat dan terpisah untuk obat yang berbeda untuk menjaga mutu obat dan menghindari penggunaan yang salah.

Apoteker di apotek juga dapat melayani Obat non Resep atau pelayanan swamedikasi. Apoteker harus memberikan edukasi kepada pasien yang memerlukan obat non resep untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat bebas atau bebas terbatas yang sesuai.

4.3 Pelayanan Informasi Obat (PIO). Pelayanan Informasi Obat meruokan kegiatan yang dilakukan oleh apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal.

Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metose pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari obat dan lain-lain. Kegiatan pelayanan informasi obat diapotek meliputi :

- 1) Menjawab pertanyaan baik lisan maupun tertulis
- 2) Membuat dan menyebarkan buletin atau brosur atau leaflet pemberdayaan masyarakat (penyuluhan).
- 3) Memberikan informasi dan edukasi kepada pasien

- 4) Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa farmasi yang sedang praktik profesi
- 5) Melakukan penelitian penggunaan obat
- 6) Membuat atau menyampaikan makalah dalam forum ilmiah
- 7) Melakukan program jaminan mutu

4.4 Konseling. Konseling merupakan proses interaktif antara apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Untuk mrngawali konseling, apoteker menggunakan *three prime questions*. Apabila tingkat kepatuhan pasien dinilai rendah, perlu dilanjutkan dengan metode *Health Belief Model*. Apoteker harus melakukan verifikasi bahwa pasien atau keluarga pasien sudah memahami obat yang digunakan. Kriteria pasien/keluarga pasien yang perlu diberi konseling :

- 1) Pasien kondisi khusus (pediatri, geriatri, gangguan fungsi hati dan/atau ginjal, ibu hamil dan menyusui).
- 2) Pasien dengan terapi jangka panjang/penyakit kronis (misalnya : TB, DM, AIDS, epilepsi).
- 3) Pasien yang menggunakan obat dengan instruksi khusus (penggunaan kortikosterod dengan *tapering down/off*).
- 4) Pasien yang menggunakan obat dengan indeks terapi sempit
- 5) Pasien dengan polifarmasi, pasien menerima beberapa obat untuk indikasi penyakit yang sama. Dalam kelompok ini juga termasuk pemberian lebih dari satu obat untuk penyakit yang diketahui dapat disembuhkan dengan satu jenis obat.
- 6) Pasien dengan tingkat kepatuhan rendah.

4.5 Pelayanan Kefarmasian di Rumah (*home pharmacy care*). Apoteker sebagai pemberi layanan diharapkan juga dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya. Jenis pelayanan kefarmasian di rumah dapat dilakukan oleh apoteker, meliputi :

- 1) Penilaian/pencarian (*assesment*) masalah yang berhubungan dengan pengobatan
- 2) Identifikasi kepatuhan pasien
- 3) Pendampingan pengelolaan obat dan/atau alat kesehatan di rumah, misalnya cara pemakaian obat asma, penyimpanan insulin
- 4) Konsultasi masalah obat atau kesehatan secara umum
- 5) Monitoring pelaksanaan, efektifitas dan keamanan penggunaan obat berdasarkan catatan pengobatan pasien

4.6 Pemantauan Terapi Obat (PTO). Merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping. Kriteria pasien yang diberikan pemantauan terapi obat adalah :

- 1) Anak-anak dan lanjut usia, ibu hamil dan menyusui
- 2) Menerima obat lebih dari 5 (lima) jenis
- 3) Adanya multidiagnosis
- 4) Pasien dengan gangguan fungsi ginjal atau hati
- 5) Menerima obat dengan indeks terapi sempit
- 6) Menerima obat yang sering diketahui menyebabkan reaksi obat yang merugikan.

Kegiatan yang dilakukan adalah :

- 1) Memilih pasien yang memenuhi kriteria
- 2) Mengambil data yang dibutuhkan yaitu riwayat pengobatan pasien yang terdiri dari riwayat penyakit, riwayat penggunaan obat dan riwayat alergi, melalui wawancara dengan pasien atau keluarga pasien atau tenaga kesehatan lain.
- 3) Melakukan identifikasi masalah terkait obat. Masalah terkait obat antara lain adanya indikasi tetapi tidak diterapi, pemberian obat tanpa indikasi, pemilihan obat yang tidak tepat, dosis terlalu tinggi, dosis terlalu rendah, terjadinya reaksi obat yang tidak diinginkan atau terjadinya interaksi obat.
- 4) Apoteker menentukan prioritas masalah sesuai kondisi pasien dan menentukan apakah masalah tersebut sudah atau berpotensi akan terjadi

- 5) Memberikan rekomendasi atau rencana tindak lanjut yang berisi rencana pemantauan dengan tujuan memastikan pencapaian efek terapi dan meminimalkan efek yang tidak dikehendaki
- 6) Hasil identifikasi masalah terkait obat dan rekomendasi yang telah dibuat oleh apoteker harus dikomunikasikan dengan tenaga kesehatan terkait untuk mengoptimalkan tujuan terapi

4.7 Monitoring Efek Samping Obat (MESO). Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis. Kegiatan yang dilakukan adalah :

- a. Mengidentifikasi obat dan pasien yang mempunyai resiko tinggi mengalami efek samping obat
- b. Mengisi formulir Monitoring Efek Samping Obat (MESO)
- c. Melaporkan ke pusat Monitoring Efek Samping Obat Nasional

5. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Pada penelitian Parasuraman, et al (1985) dikutip dalam buku Fandy Tjiptono (2014) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok yakni reliabiliti, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik. Namun pada penelitian selanjutnya, ketiga pakar ini (Parasuraman, et al., 1988) menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). dengan demikian terdapat 5 dimensi utama yaitu :

5.1 Bukti fisik (*tangible*). Bukti fisik (*tangible*) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

5.2 Keandalan (*reliability*). Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

5.3 Daya tanggap (*responsivness*). Daya tanggap (*responsivness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

5.4 Jaminan (*assurance*). Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5.5 Empati (*empathy*). Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

6. Pengaruh antar Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Berikut ini adalah penjelasan hubungan keterkaitan antara variabel independent dengan variabel dependent.

6.1 Pengaruh antara *tangible* dengan kepuasan konsumen. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat dan tidak bisa diraba maka aspek bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman, et al (1990) dikutip dalam buku Fandy Tjiptono (2014), bukti fisik (*tangible*) adalah dimensi yang berkenaan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi.

Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan konsumen adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan konsumen juga semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap bukti fisik buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

6.2 Pengaruh antara *reliability* dengan kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman, et al (1990) dikutip dalam buku Fandy Tjiptono (2014), keandalan

(*reliability*) adalah kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal

Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya, jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

6.3 Pengaruh antara *responsivness* dengan kepuasan konsumen.

Dimensi ini adalah dimensi yang paling penting dimana harapan konsumen hampir dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dari pemberi jasa.

Parasuraman, et al (1990) dikutip dalam buku Fandy Tjiptono (2014), daya tanggap (*responsivness*) adalah kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

6.4 Pengaruh antara *assurance* dengan kepuasan konsumen.

Parasuraman, et al (1990) dikutip dalam buku Fandy Tjiptono (2014), jaminan (*assurance*) adalah sikap santun, respek, dan keramahan para staf lini depan, sifat jujur dan dapat dipercaya serta bebas dari bahaya, resiko, atau keraguu-raguan.

Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya jika persepsi konsumen terhadap jaminan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

6.5 Pengaruh antara *empathy* dengan kepuasan konsumen.

Parasuraman, et al (1990) dikutip dalam buku Fandy Tjiptono (2014), empati (*empathy*) adalah memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa

yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan dan berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan pelanggan.

Hubungan empati dengan kepuasan konsumen adalah empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap empati perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya jika persepsi konsumen terhadap empati buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

7. Evaluasi Kualitas Pelayanan

Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan apotek, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas yang telah diberikan apotek kepada pasien. Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan apotek adalah (Depkes RI, 2016):

- 1) Tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan survei berupa angket atau wawancara langsung
- 2) Dimensi waktu lama pelayanan diukur dengan waktu (yang telah ditetapkan.
- 3) Prosedur tetap (Protap) untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Prosedur tetap bermanfaat untuk :

- 1) Memastikan bahwa praktik yang baik dapat tercapai setiap saat
- 2) Adanya pembagian tugas dan wewenang
- 3) Memberikan pertimbangan dan panduan untuk tenaga kesehatan lain yang berkerja di apotek.
- 4) Dapat digunakan sebagai alat untuk melatih staf baru.
- 5) Membantu proses audit.

Prosedur tetap disusun dengan format sebagai berikut :

- 1) Tujuan merupakan tujuan prosedur tetap
- 2) Ruang lingkup berisi pertanyaan tentang pelayanan yang dilakukan dengan kompetensi yang diharapkan
- 3) Hasil merupakan hal yang dicapai oleh pelayanan yang diberikan dan dinyatakan dalam bentuk yang dapat diukur
- 4) Persyaratan merupakan hal yang perlu untuk menunjang pelayanan

5) Proses berisi langkah-langkah pokok yang perlu diikuti untuk penerapan standar.

Pada petunjuk teknik pelaksanaan standar pelayanan farmasi diapotek, evaluasi kualitas pelayanan apotek merupakan proses penilaian terhadap sumber daya manusia, pengelolaan sediaan farmasi dan kesehatan, serta pelayanan farmasi kepada pasien. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien, salah satu indikator yang mudah dilakukan adalah dengan mengukur kepuasan pasien dengan cara angket atau kuisioner kepada pasien (Depkes RI, 2016).

B. Apotek

1. Definisi Apotek

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Sediaan farmasi dalam hal ini meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetik. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat dan terjangkau (Depkes RI, 2016).

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, selain itu juga sebagai salah satu tempat pengabdian bagi seorang apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian (Hartini dan Sulasmono, 2007).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, didalamnya tertulis bahwa pelayanan diapotek harus mencakup :

1.1 Pelayanan resep. Apoteker harus melakukan pelayanan resep yang meliputi pertama, skrining resep yang dalam skrining resep ini harus mencakup persyaratan administratif, kesesuaian farmasetis, dan pertimbangan klinis. Kedua, penyimpanan obat dalam bagian dari penyimpanan obat ini adalah peracikan obat, pemberian etiket, kemasan yang akan diserahkan, penyerahan obat, informasi obat, konseling dan monitoring penggunaan obat untuk pasien tertentu.

1.2 Promosi dan edukasi. Promosi dan edukasi diapotek diberikan dalam rangka pemberdayaan masyarakat, apoteker juga harus berpartisipasi secara aktif dalam pemberian promosi dan edukasi ini, dan apoteker juga harus ikut membantu dalam diseminasi informasi, yaitu dengan penyebaran leaflet/brosur, poster, penyuluhan, dan lain-lain.

1.3 Pelayanan residensial (*Home Care*). Apoteker juga berperan sebagai *care giver* diharapkan bisa melakukan pelayanan kefarmasian bersifat kunjungan ke rumah, terutama untuk golongan lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis, dalam aktivitas seperti ini apoteker harus membuat catatan yang berupa catatan pengobatan (*medication record*).

Upaya dalam pelayanan kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilakukan secara menyeluruh, terpadu dan kesinambungan (Siregar, 2012).

2. Persyaratan Mendirikan Apotek

Suatu apotek dapat beroperasi jika sudah mendapat surat izin apotek (SIA). SIA adalah surat yang diberikan oleh menteri kesehatan Republik Indonesia kepada apoteker atau apoteker yang bekerja sama dengan pemilik sarana apotek untuk menyelenggarakan pelayanan apotek disuatu tempat. Menurut keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1332/MENKES/SK/X/2002, disebutkan bahwa persyaratan apotek adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mendapatkan izin apotek, apoteker atau apoteker yang bekerja sama dengan pemilik sarana yang telah memenuhi persyaratan harus siap dengan tempat, perlengkapan, termasuk sediaan farmasi dan perbekalan farmasi lainnya, yang merupakan milik sendiri atau milik pihak lain.
- b. Sarana apotek dapat didirikan pada lokasi yang sama dengan pelayanan komoditi yang lain diluar sediaan farmasi.
- c. Apotek dapat melakukan kegiatan pelayanan komoditi yang lain diluar sediaan farmasi.
- d. Apotek harus mempunyai tenaga atau personalia apotek.

2.1 Apoteker. Menurut Undang-undang No. 36/2009 tentang Kesehatan, tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Dengan demikian, tenaga kefarmasian yang meliputi apoteker dan tenaga teknis kefarmasian juga merupakan bagian dari tenaga kesehatan.

Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus pendidikan profesi telah mengucapkan sumpah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dan berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai apoteker (Depkes RI, 2014)

- a. Apoteker yang menjalankan pekerjaan kefarmasian harus memiliki sertifikat kompetensi profesi.
- b. Bagi apoteker yang baru lulus pendidikan profesi, dapat memperoleh sertifikat kompetensi secara langsung setelah melakukan registrasi.
- c. Sertifikat kompetensi profesi berlaku 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang untuk setiap 5 (lima) tahun melalui uji kompetensi profesi apabila apoteker tetap akan menjalankan pekerjaan kefarmasian.

Pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian, apoteker dapat :

- a. Mengangkat seorang Apoteker pendamping yang memiliki Surat Ijin Praktek Apoteker
- b. Mengganti obat merek dagang dengan obat generik yang sama komponen aktifnya atau obat merek dagang lain atas persetujuan dokter dan/atau pasien.
- c. Menyerahkan obat keras, narkotika dan psikotropika kepada masyarakat atas resep dari dokter sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2 Asisten Apoteker. Asisten apoteker adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan penyiapan pekerjaan kefarmasian pada unit pelayanan kesehatan yang diduduki oleh pegawai negeri sipil dengan hak dan kewajiban dan memberikan secara penuh oleh pejabat yang berwenang. Penyiapan pekerjaan farmasi adalah

penyiapan rencana kerja kefarmasian, penyiapan pengelolaan perbekalan farmasi, dan penyiapan pelayanan farmasi klinik (Anonim, 2009a).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 889/MENKES/PER/V/2011 pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan, dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Tenaga kefarmasian adalah tenaga yang melakukan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas Ateker dan Tenaga Teknik Kefarmasian. Tenaga Teknis Kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian yang terdiri atas Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analisis Farmasi dan Tenaga Menengah Farmasi/Asisten Apoteker (Menkes RI, 2011).

3. Managemen Pengelolaan Apoteker

Pengelolaan apotek merupakan segala upaya dan kegiatan yang dilakukan seorang apoteker dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan apotek :

3.1 Pengelolaan apotek. Hal-hal yang termasuk pengelolaan apotek berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan No. 992/MENKES/PER/X/1993 Pasal 10 dan 11, tentang pengelolaan apotek meliputi :

- a. Pembuatan, pengolahan, peracukan, pengubahan bentuk, pencampuran, penyimpanan dan penjualan obat atau bahan obat.
- b. Pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan penyerahan perbekalan farmasi lainnya.
- c. Pelayanan informasi mengenai perbekalan farmasi yang meliputi informasi obat dan perbekalan farmasi lainnya yang diberikan kepada dokter, tenaga kesehatan lainnya, maupun masyarakat. Serta, pengamatan dan pelaporan informasi mengenai khasiat, keamanan, bahaya serta mutu obat dan perbekalan farmasi lainnya.

3.2 Empat aktivitas managemen apotek. Selain menurut Permenkes, pengelolaan apotek juga melibatkan fungsi-fungsi manajemen lainnya. Pengelolaan apotek dapat berjalan dengan baik, bila empat aktivitas dalam

manajemen diterapkan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan (Bogadenta A, 2012).

C. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan adalah memenuhi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kriteria kinerja spesifik, seperti kualitas, layanan, atau keandalan pengiriman tepat waktu. (Tjiptono, 2014). Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa, termasuk proses di dalam pengambilan keputusan pada persiapan dan kegiatan-kegiatan tersebut (Dharmnista dan Handoko, 2000). tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung dengan mutu suatu produk, suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya (Supranto, 2006).

Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama dan akan menjadi promosi dari mulut ke mulut dari calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif bagi sebuah Instalasi Farmasi (Supranto, 2001). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi (Irawan, 2002).

Menurut Anief (2000) faktor utama yang menentukan kepuasan pasien atau konsumen di Instalasi Farmasi adalah :

1. Kualitas produk farmasi yaitu kemampuan menyembuhkan penyakit.
Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi, sehingga tercapai tujuan efek terapi. Persepsi konsumen atau pasien terhadap produk farmasi dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk farmasi dan komunikasi.
2. Kualitas pelayanan terhadap pasien.
Konsumen akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai yang diharapkan.

3. Komponen emosional

Komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti : karena sugesti, angan-angan, gambaran yang indah, emosi mencontoh orang yang terhormat atau terkenal, perasaan bangga supaya kelihatan lain dari yang lain.

4. Harga

Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang samadengan produk farmasi yang lain tetapi harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor penting bagi konsumen untuk menentukan tingkat kepuasannya.

5. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut.

Konsumen tidak perlu memerlukan biaya tambahan juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut. Bagi apotek perlu melengkapi obat-obat yang disediakan.

6. Faktor sistem

Kesulitan/kemudahan menentukan tempat pelayanan, efisiensi pelayanan yang disediakan, kemampuan memperoleh janji yang cepat, waktu yang singkat dengan memperhatikan ruang tunggu yang memenuhi standar-standar apotek antara lain ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai dan sebagainya.

7. Faktor kelembutan/hubungan antar manusia

Keperdulian pada pasien dan keluarga, pemenuhan kebutuhan emosional pasien, keramah-tamahan, keterampilan pelayanan interpersonal kepada pasien.

8. Faktor kenyamanan dan keistimewaan

Status kenyamanan dan keistimewaan yang diberikan pada pasien dan keluarganya akan memberikan kekuatan dan kepuasan.

Dikatakan untuk mendapatkan konsumen tidak sulit, tetapi yang sulit ialah mempertahankan konsumen atau pasien teteap setia. Kepuasan konsumen adalah merupakan faktor penentu kesetiiaannya terhadap apotek perlu mengubah pandangan dari produk semata ke pasien dan konsumen. Apoteker harus melihat

pasien sebagai pemakai obat berganda dan respon mengenai pemakaian obat tersebut (Irawan, 2002)

Kepuasan pelanggan tidak lepas dari kreativitas yang memungkinkan organisasi jasa menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktek bisnis yang dilakukan sehari-hari. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan 4 (empat) hal (Tjiptono, 2014):

- a) Mengidentifikasi siapa pelanggannya
- b) Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas
- c) Memahami strategi kualitas pelayanan pelanggan
- d) Memahami siklus pengukuran umpan balik dari kepuasan pelanggan.

2. Pengukuran Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2012) yang dikutip dalam buku Fandy Tjiptono (2014) ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

2.1 Sistem keluhan dan saran. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*Customer oriented*) wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka terhadap pelayanan yang disediakan.

2.2 Gost Shopping. Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (*gost shoppers*) untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

2.3 Lost Customer Analysis. Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal tersebut terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

2.4 Survei Kepuasan Pelanggan. Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon, email, website, maupun wawancara langsung. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan

juga memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

3. Peningkatan Mutu yang Berfokus Kepuasan Pasien

Peningkatan mutu yang berfokus kepuasan pasien Donabedian (1980, dalam Wiyono 2008) mengemukakan mutu pelayanan sebagai suatu pelayanan yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan pasien, sesudah itu dihitung keseimbangan antara keuntungan yang diraih dan kerugian, yang semuanya itu merupakan penyelesaian proses atau hasil dari pelayanan diseluruh bagian. Mutu pelayanan bagi pasien dan masyarakat berarti suatu empati/respek dan tanggap akan kebutuhannya, pelayanan harus mereka berkunjung. Pasien berpendapat bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memuaskan.

Mutu pelayanan bagi petugas kesehatan berarti bebas melakukan segala sesuatu yang tepat untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang maju, mutu peralatan yang baik dan memenuhi standar yang baik, komitmen dan motivasi petugas tergantung dari kemampuan mereka untuk melaksanakan tugas mereka dengan cara yang optimal. Bagi manajer/administrator, mutu pelayanan tidak begitu berhubungan langsung dengan tugas sehari-hari, namun sering menjadi sebab berkurangnya mutu pelayanan karena terbatasnya SDM, keuangan dan logistik, untuk itu bagi manajer fokus mutu akan mendorongnya untuk mengatur staf, pasien dan masyarakat dengan baik.

Menurut Wiyono (2008) menyebutkan bahwa maksud dari program peningkatan mutu antara lain :

1. Mengubah budaya kerja seseorang agar berorientasi pada mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Mengubah proses pelayanan, agar proses pekerjaan pelayanan memperhatikan SOP.
3. Meningkatkan *outcome* pelayanan sengan sasaran :
 - a) Mengurangi keluhan pasien, meningkatkan kepuasan pelanggan/pasien.

- b) *Outcome profesional* : tenaga kesehatan bekerja sesuai standar profesi, mengurangi komplikasi, memenuhi standar outcome pelayanan media/keperawatan, meningkatkan kualitas SDM yang diperlukan dalam pekerjaan profesional.
- c) *Outcome secara ekonomis* : efektifitas dan efisiensi biaya operasional/pengobatan/ perawatan pasien mengurangi besarnya biaya *cost*.

4. Minat Pembelian Ulang

Menurut Yoeti (2003) kemajuan pemasaran produk barang maupun jasa telah terjadi pergeseran dari pendekatan transaksional ke pendekatan rasional dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan, kesenangan dan kepuasan pelanggan. Pada pendekatan transaksional orientasi penjualan diarahkan pada bagaimana memperoleh pelanggan dengan tanpa memperhatikan bagaimana cara mempertahankan pelanggan. Sedangkan pada pendekatan relasional didasarkan atas pertimbangan bahwa mempertahankan pelanggan lama akan jauh lebih efisien dari pada mencari pelanggan baru. Pelanggan yang tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakan kepada orang lain, tentu saja pada akhirnya akan menciptakan kerugian bagi rumah sakit.

Keinginan membeli merupakan suatu proses keputusan konsumen, konsumen tidak hanya berhenti hanya sampai proses konsumsi. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya. Hasil dari evaluasi pasca konsumsi adalah konsumen puas atau tidak puas terhadap konsumsi produk yang telah dilakukannya. Setelah mengkonsumsi produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli atau mengkonsumsi ulang produk tersebut. Pembelian berulang yang terus menerus dari produk atau jasa tersebut akan menunjukkan loyalitas konsumen (Gaspersz, 2001).

5. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian menurut Schiffman, Kanuk (2004) adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan.

Keputusan untuk membeli dapat mengarah kepada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Bentuk proses pengambilan keputusan tersebut dapat digolongkan sebagai berikut :

1. *Fully Planned Purchase*, baik produk dan merk sudah dipilih sebelumnya. Biasanya terjadi ketika keterlibatan dengan produk tinggi (barang otomotif) namun bisa juga terjadi dengan keterlibatan pembelian yang rendah (kebutuhan rumah tangga). *Planned purchase* dapat dialihkan dengan taktik marketing misalnya pengurangan harga, kupon, atau aktivitas promosi lainnya.
2. *Partially Planned Purchase*, bermaksud untuk membeli produk yang sudah ada tetapi pemilihan merk ditunda sampai saat pembelajaran. Keputusan akhir dapat dipengaruhi oleh discout harga atau display produk.
3. *Unplanned Purchase*, baik produk dan merek dipilih ditempat pembelian. Konsumen sering memanfaatkan katalog dan produk pajangan dapat mengingatkan seseorang akan kebutuhan dan memicu pembelian (Engel, 2005).

D. Pengelolaan Sumber Daya

1. Sumber Daya Manusia

Sesuai dengan perundangan apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional. Dalam pengelolaan apotek, apoteker senantiasa harus memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, mampu berkomunikasi antar profesi, kemampuan mengelola sumber daya manusia secara efektif, selalu belajar sepanjang karier dan membantu memberi pendidikan dan memberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan (Depkes RI, 2014).

2. Sarana dan Prasarana

Apotek berlokasi pada daerah yang dengan mudah dikenali oleh masyarakat. Pada halaman terdapat papan petunjuk yang dengan jelas ditulis kata apotek. Masyarakat harus diberi akses secara langsung dan mudah oleh apoteker untuk memperoleh informasi dan konseling. Lingkungan apotek harus dijaga kebersihannya.

Apotek harus memiliki sarana dan prasarana yang dibutuhkan, antara lain :

- a. Ruang tunggu yang nyaman bagi pasien.
- b. Tempat untuk memperoleh informasi bagi pasien termasuk penempatan brosur/materi informasi.
- c. Ruangan tertutup untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien.
- d. Ruang racikan.
- e. Tempat pencucian alat (Depkes RI, 2016).

3. Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan Lainnya

Pengelolaan persediaan farmasi perbekalan kesehatan lainnya dilakukan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan, dan pelayanan. Pengeluaran obat memakai sistem FIFO (*first in first out*) dan FEFO (*first expire first out*) (Depkes RI, 2016).

3.1 Perencanaan. Dalam membuat perencanaan pengadaan sediaan farmasi perlu diperhatikan :

- a. Pola penyakit
- b. Kemampuan masyarakat
- c. Budaya masyarakat

3.2 Pengadaan. Untuk menjamin kualitas pelayanan kefarmasian maka pengadaan sediaan farmasi harus melalui jalur resmi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.3 Penyimpanan.

- a. Obat/ bahan obat harus disimpan dalam wadah asli dari pabrik. Dalam hal pengecualian atau darurat dimana isi dipindahkan pada wadah lain, maka harus dicegah terjadinya kontaminasi dan harus ditulis informasi yang jelas pada wadah baru, wadah sekurang-kurangnya memuat nama obat, nomor batch dan tanggal kadaluarsa.
- b. Semua bahan obat harus disimpan pada kondisi yang sesuai, layak dan menjamin kestabilan bahan (Depkes RI, 2016).

4. Administrasi

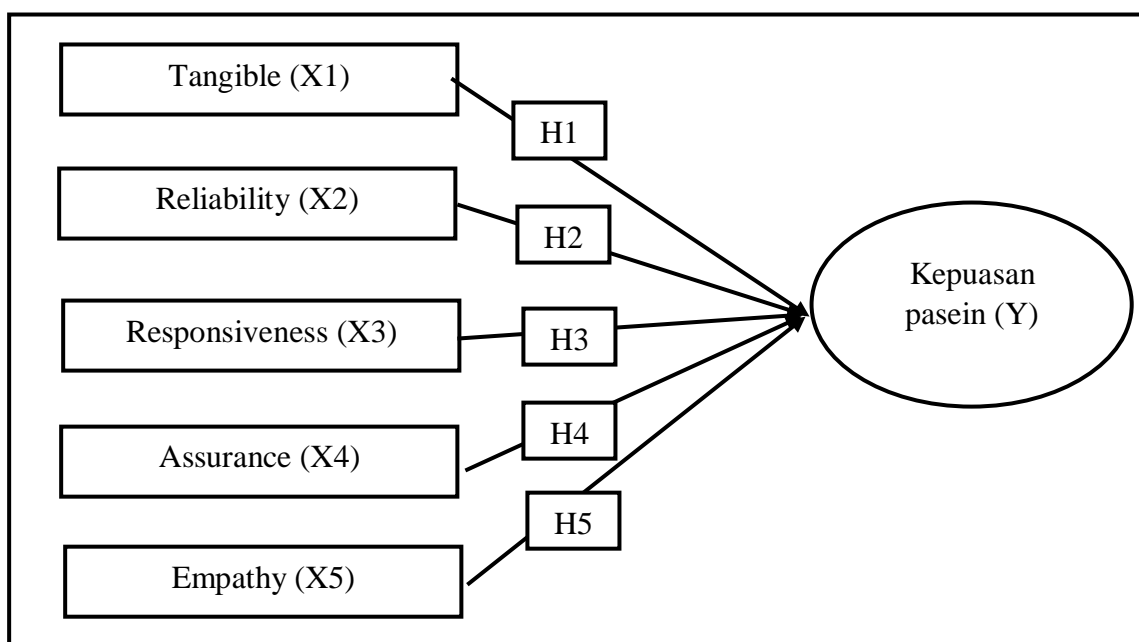
Dalam menjalankan pelayanan kafarmasian di apotek perlu dilaksanakan kegiatan administrasi yang meliputi :

4.1 Administrasi Umum. Pencatatan, pengarsipan, pelaporan narkotika, psikotropika dan dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.2 Administrasi Pelayanan. Pengarsipan resep, pengarsipan catatan pengobatan pasien, pengarsipan hasil monitoring penggunaan obat (Depkes RI, 2016).

E. Kerangka Pikir Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen. Dengan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu maka kerangka teoritis dalam penelitian ini memadukan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kerangka pemikiran ini digunakan untuk mempermudah jalannya pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

F. Landasan Teori

Menurut Tjiptono (2002) yang menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan erat terhadap kepuasan pasien, kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk dapat menjalin ikatan hubungan yang erat dengan sebuah perusahaan. Efek jangka panjang dari ikatan seperti ini adalah dapat memungkinkan perusahaan untuk dapat semakin memahami dengan saksama tentang harapan pasien serta kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan ditentukan dari jasa yang diterima oleh konsumen berdasarkan pengalaman masa lalunya. Bila kualitas yang diterima konsumen sudah memuaskan, maka konsumen akan mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan itu sudah berkualitas. Untuk itu diperlukan suatu alat pengukur untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah memuaskan atau belum. Maka dikembangkanlah dimensi-dimensi yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan konsumen. Dalam perkembangannya ada berbagai pendapat mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono, 2004).

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan dapat meliputi beberapa dimensi dan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan dan kepastian (*Assurance*) dan empati (*empathy*).

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu kesimpulan yang bersifat sementara dan masih perlu dibuktikan kebenarannya. Hipotesis ini adalah dugaan yang masih dimungkinkan benar atau salah.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka dapat disusun suatu hipotesis yaitu :

1. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap pelayanan kefarmasian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang didapatkan di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen

2. Besarnya faktor kepuasan pasien di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen ditentukan oleh faktor-faktor kualitas Pelayanan yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance* dan *Empathy*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian yang bersifat non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survei). Data yang diperoleh langsung dari kuisioner yang memuat pernyataan yang akan dibagikan kepada pasien yang datang ke Apotek Ari dan Apotek Nayla Sragen. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan *sampling purposive* terhadap pasien yang datang ke Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen. Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-April 2018 yang bertempat di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen.

C. Alat dan Bahan

Alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang memuat informasi tentang identitas pelanggan dan pernyataan-pernyataan isi dari kuesioner. Bahan yang digunakan dalam penelitian adalah data primer berupa jawaban kuisioner dari responden.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke apotek yang mendapatkan pelayanan kefarmasian obat di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen.

2. Sampel

Sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagian dari pasien yang datang ke Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Sragen yang telah terpilih dan bersedia untuk mengisi alat penelitian yang berupa angket atau kuisioner tanpa adanya paksaan dari pihak peneliti.

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009).

Variabel adalah atribut yang ada dari sebuah kelompok objek yang akan diteliti dan mempunyai variabel yang berbeda antara yang satu dengan yang lain di dalam kelompok yang diteliti (Sugiyono, 2009), variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian

Variabel penelitian	Definisi Operasional	Indikator
Bukti fisik (X1)	Kemampuan dari sebuah perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar	1. fasilitas fisik 2. Penampilan pegawai 3. Perlengkapan dan peralatan
keandalan (X2)	Kemampuan dari sebuah perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat	1. pelayanan yang sama untuk semua pasien 2. Sikap yang simpatik 3. Ketepatan waktu
Daya Tanggap (X3)	Kebijakn untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tetap untuk semua pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas	1. Pelayanan yang tepat dan cepat 2. Pemberian informasi yang jelas
Jaminan dan Kepastian (X4)	Pengetahuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk semua pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas	1. Kredibilitas 2. Keamanan 3. Sopan santun
Empati (X5)	Memberikan perhatian kepada para pasien dengan	1. perhatian secara parsial 2. Memahami kebutuhan

Variabel penelitian	Definisi Operasional	Indikator
	tulus dan bersifat individual/pribadi untuk memahami keinginan pasien	secara spesifik 3. Memiliki waktu pengoprasian pelayanan yang aman dan nyaman bagi pasien
Kepuasan pasien (Y)	Merupakan evaluasi purna dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil/lebih dari harapan pasien	1. Kesesuaian harapan 2. Minat pembelian ulang 3. Kesiediaan untuk merekomendasikan

Susanti (2014).

1. Klasifikasi Variabel

Variabel yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.1 Variabel bebas. Variabel bebas (*independent*) yang ada dalam penelitian ini adalah antara lain *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

1.2 Variabel terikat. Variabel terikat (*dependent*) yang ada dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap apotek Ari Farma dan apotek Nayla Farma Sragen.

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu rumusan nyata, pasti tidak membingungkan, rumusan tersebut dapat diobservasi dan diukur untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel diamati atau diteliti (Notoadmodjo, 2002).

Operasional variabel mempunyai definisi sebagai berikut :

- a. *Tangible* adalah suatu pandangan pasien terhadap aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan juga bisa diraba, antara lain peralatan medis, fasilitas fisik gedung, penampilan pegawai.
- b. *Reliability* adalah suatu pandangan pasien terhadap apotek dalam usaha mewujudkan jasa yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, antara lain ketepatan waktu, pelayanan yang sama bagi semua pasien tanpa adanya suatu

kesalahan dan keakuratan dari penanganan atau pengadministrasian dokumen-dokumen.

- c. *Responsivness* adalah suatu pandangan pasien terhadap keinginan dalam menyediakan jasa atau pelayanan untuk pasien dan segala sesuatu yang dibutuhkan pasien antara lain ketersediaan pegawai dalam membantu pasien dengan cepat dan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance* adalah suatu pandangan pasien terhadap sumber daya yang dimiliki oleh apotek dalam kegiatan penyampaian informasi yang sesuai dengan standar, antara lain pengetahuan, kemampuan pegawai dan sifat yang dapat dipercaya dari para pegawai di apotek.
- e. *Empathy* adalah suatu pandangan pasien terhadap kemudahan dalam melakukan pelayanan, keramahan, komunikasi, dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen, antara lain perhatian yang tulus kepada pasien, komunikasi yang baik dan dapat memberikan kemudahan dalam menjalin relasi.
- f. Kepuasan pasien adalah suatu pandangan dari pasien tentang pelayanan yang dilakukan oleh apotek meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

F. Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah pedoman pada observasi terstruktur dengan metode kuisioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, pengamatan (observasi), pengamatan dilakukan untuk bisa mendapatkan data lingkungan internal yang meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, kinerja pelayanan, alat dan bahan yang digunakan sebagai pengumpulan data merupakan pedoman observasi yang tidak terstruktur.

Kuisioner yang ada akan dilanjutkan untuk pasien yang telah mendapat pelayanan kefarmasian. Pendekatan kualitas pelayanan yang banyak digunakan sebagai acuan salah satunya adalah model kesenjangan dari kualitas jasa dengan metode (*Service quality*) yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Ziethml dan Bery (Kotler dan Keller, 2006). Perkembangan *servqual* karena adanya

perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi dari para pasien atas layanan jasa yang mereka terima secara nyata (*perceived service*) dengan layanan yang mereka harapkan (*expected service*).

Pengukuran variabel seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* menggunakan skala Likert. Skala Likert ordinal yaitu skala yang digunakan apabila atribut yang diukur menunjukkan beberapa derajat urutan atau peringkat yang diakui untuk diukur (Nasir, 1999). Skala Likert digunakan sebagai acuan penilaian dari tanggapan pelanggan. Tanggapan dari pasien dapat dinyatakan dengan skala Likert yaitu rentang skala nominal 4 untuk menyatakan sangat setuju dan skala nominal 1 untuk menyatakan sangat tidak setuju. Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang memuat tentang pernyataan respon jawaban pelanggan yang menunjukkan tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan.

Tabel 2. Skala Likert dan Point dari Pernyataan

Format skala Likert	Pernyataan	
	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>
Sangat setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak setuju	2	3
Sangat tidak setuju	1	4

(Nasir, 1999).

G. Teknik Sampling

1. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini akan menggunakan metode dengan teknik pengambilan sampel yang akan membedakan dari anggota populasi yang akan dipilih sebagai sampel (*non probability*). Penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu teknik dalam penentuan dengan berbagai pertimbangan.

Pasien yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini harus memenuhi beberapa kriteria inklusi yaitu meliputi :

- a. Semua konsumen yang datang dan menerima pelayanan kefarmasian di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Sragen.
- b. Pasien yang proaktif dan bisa berkomunikasi dengan baik.

- c. Pasien yang bersedia dijadikan responden dalam penelitian.

Pasien akan dijadikan sampel dalam penelitian ini harus memenuhi beberapa kriteria eksklusi, antara lain :

- a. Pasien dengan usia dibawah 17 tahun.
- b. Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis.

H. Rancangan Penelitian

1. Rancangan penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara survey langsung di lapangan. Data yang diperoleh adalah data langsung dari responden melalui pengisian kuisioner yang memuat beberapa pertanyaan dan kuisioner yang telah dibuat akan dibagikan kepada responden di Apotek Ari dan Apotek Nayla Sragen.

2. Jenis data

Berdasarkan dari permasalahan yang telah diuraikan dan berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini maka jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer yang mencakup data karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden. Data primer merupakan data yang didapat langsung dari responden yang mendapat pelayanan obat di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Sragen.

Data tentang penelitian ini diambil di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Sragen. Data tersebut terdiri atas persepsi dan harapan konsumen tentang *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

I. Teknik Analisis

Melakukan sebuah pengukuran dapat menentukan layak dan tidaknya suatu instrumen pengukur yang digunakan, maka perlu dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitasnya (Saifuddin, 2003). Analisis validitas merupakan sebuah indeks pengukuran sejauh mana kemampuan suatu alat pengukur dapat benar-benar mengukur sesuatu yang akan diukur dalam suatu

pengukuran. Analisis reliabilitas merupakan sebuah indeks yang menunjukkan tingkat keanehan suatu alat pengukur.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen dalam penelitian. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisioner, apakah item-item pada kuisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur (Priyanto, 2010). uji validitas yang digunakan adalah uji validitas item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor item total.

Suatu item yang digunakan dikatakan layak atau tidak, jika dilakukan uji signifikan koefisien pada taraf signifikan yaitu 0,05, yang berarti bila suatu item akan dikatakan *valid* jika berkorelasi secara signifikan dengan skor total atau jika melakukan penilaian secara langsung terhadap suatu koefisien korelasi, bisa digunakan batas dari nilai minimal korelasi yaitu 0,2407 untuk uji 30 responden. Teknik pengujian dengan menggunakan SPSS adalah yang paling sering digunakan oleh para peneliti untuk menguji validitas menggunakan korelasi *corrected item-total correlation* (Santoso, 2006)

Taraf signifikan sudah ditentukan 5% dan bila telah diperoleh hasil suatu korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikannya 0,05 berarti butir dalam kuisioner bisa dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan bahwa sejauh mana kepercayaan suatu alat pengukur dalam melakukan pengukuran. Penelitian ini untuk pengujian reliabilitas akan menggunakan program SPSS dengan menggunakan uji *Crombach alpha* (α). Sebuah variabel bisa dikatakan reliabel bila memberikan nilai pada *Crombach alpha* (α) > 0,60 (Gozali dkk, 2005).

Nilai dari reliabilitas akan dianggap memuaskan bila dapat mencapai 0,90 akan tetapi nilai yang lebih rendah dapat dianggap cukup berarti bila skala yang bersangkutan digunakan bersama dengan tes lain. Berdasarkan pernyataan

tersebut, dalam penelitian ini penulis akan menggunakan ketentuan bahwa jika nilai *Crombach alpha* (α) adalah $>0,60$.

Makin tinggi reliabilitas sebuah alat ukur maka alat yang digunakan tersebut akan makin stabil. Biasanya dalam pengujian akan menggunakan beberapa batas tertentu seperti aturan nilai minimal dalam *Crombach alpha* (α) yang harus dicapai adalah lebih dari 0,60. Reliabilitas kurang dari 0,60 akan menyimpulkan bahwa reliabilitas kurang baik dan bila nilainya 0,70 menyimpulkan bahwa reliabilitas bisa diterima dan diatas 0,80 reliabilitas yang dihasilkan adalah baik. Metode *Crombach alpha* (α) sangat cocok bila digunakan pada skor dalam bentuk skala misalnya 1-4, 1-5 atau skor dalam bentuk rentangan misalnya 0-20, 0-50 (Priyanto, 2010).

3. Uji Asumsi Dasar

3.1 Uji normalitas. Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui populasi data terdistribusi normal atau tidak, data yang biasa diuji dengan uji normalitas adalah data berskala ordinal, interval atau ratio (Priyanto, 2010). Cara untuk menganalisisnya adalah dengan melihat penyebaran dari titik (data) pada sumbu yang diagonal dari grafik. Dasar yang digunakan untuk pengambilan keputusan adalah dengan jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, jadi model regresi akan memenuhi asumsi normalitas dan bila data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah dari garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi darinormalitas. Suatu model regresi yang bisa dikatakan baik adalah yang terdistribusi normal atau mendekati normal (Santoso, 2009).

3.2 Uji Linieritas. Uji linieritas ini mempunyai tujuan untuk mengetahui dari kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas biasa digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier, uji linieritas dibagi menjadi :

3.2.1 Analisis regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana adalah hubungan yang *linier* antara variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y) dengan tujuan untuk memprediksi nilai variabel *dependent* dan bila nilai dari variabel *independent* mengalami suatu kenaikan atau penurunan. Tujuan lain

untuk mengetahui arah dari suatu hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* berpengaruh positif atau negatif.

3.2.2 Analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dibagi menjadi beberapa analisis, diantaranya adalah :

3.2.2.1 Analisis korelasi ganda (R). Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan yang terjadi antara variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel *dependent* (Y) secara bersamaan. Nilai R yang baik adalah yang mendekati atau sama dengan 1, kisaran nilai R adalah 0 sampai dengan 1. Jika nilai R hampir atau sama dengan 1 maka diasumsikan bahwa hubungan yang terjadi dari kedua variabel semakin baik, dan sebaliknya jika nilai R mendekati 0 maka diasumsikan bahwa hubungan dari kedua variabel semakin lemah. Pedoman yang digunakan untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi bisa dinyatakan pada tabel di bawah ini (Sugiyono, 2009) :

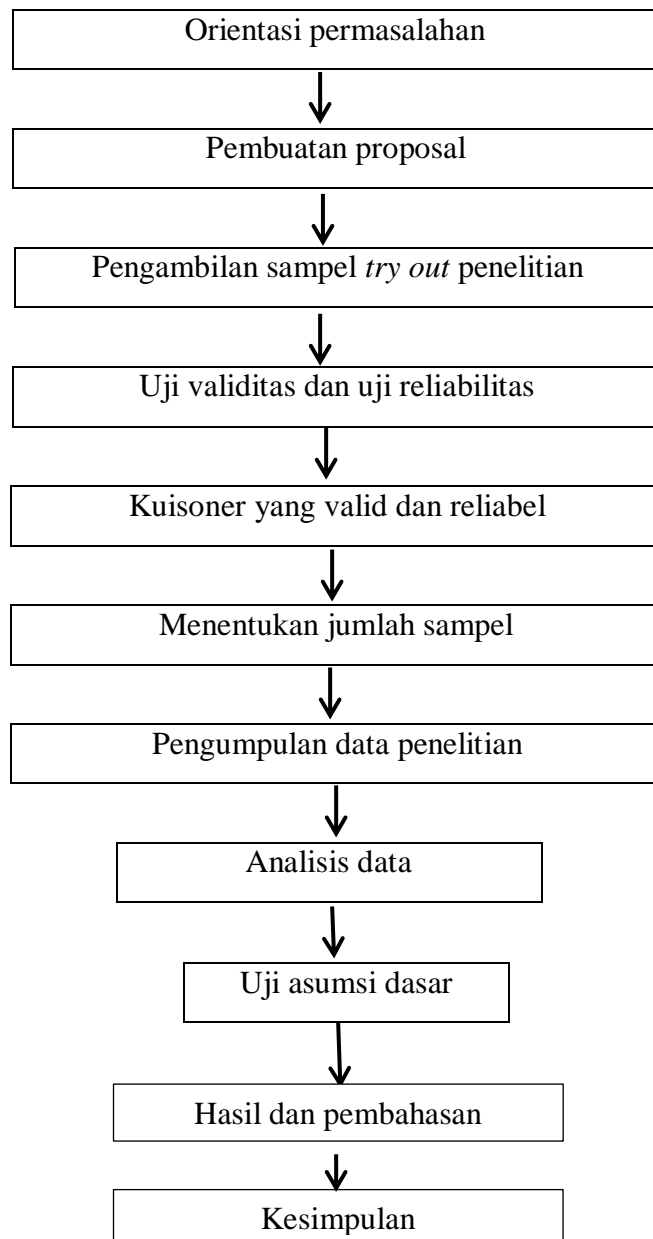
Tabel 3. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat kuat

(Sugiyono, 2009).

3.2.2.2 Analisis determinasi (R^2). Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan dari pengaruh variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersamaan terhadap variabel *dependent* (Y). Koefisien menunjukkan bahwa sebesar apa persentase dari variabel *dependent*. Nilai R^2 sama dengan 0 dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh sedikitpun terhadap variabel *dependent* atau variasi variabel *independent* yang digunakan tidak dapat menjelaskan dari variasi variabel *dependent*, sebaliknya jika nilai R^2 sama dengan 1 dapat diartikan persentase sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variasi variabel *independent* kepada variabel *dependent* adalah sempurna atau variasi variabel *independent* yang digunakan dapat menjelaskan secara 100% variasi variabel *dependent* (Priyanto, 2010).

J. Skema Jalannya Penelitian



Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari pelanggan Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Sragen, dimana pelanggan tersebut telah bersedia menjadi responden dalam penelitian. Jumlah sampel yang didapat dari Apotek Ari Farma adalah 164 responden dan jumlah sampel yang didapat dari Apotek Nayla Farma adalah 125 responden. Data karakteristik yang didalam dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

1. Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin mempunyai pengaruh bagi setiap individu dalam mengambil keputusan terhadap masalah yang dihadapi (Khairon, 2010).

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin Apotek Ari Farma

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase(%)
Laki-laki	75	45,73%
Perempuan	89	54,27%
Jumlah	164	100%

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 4, terlihat bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 75 orang dengan persentase 45,73%, sedangkan untuk responden perempuan berjumlah 89 orang dengan persentase 54,27%. Banyaknya pasien yang datang di apotek adalah berjenis kelamin perempuan. Penggunaan pelayanan kesehatan oleh perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki. Hal tersebut dikarenakan perempuan mempunyai kejadian dan resiko penyakit yang lebih besar dibandingkan dengan laki-laki (Notoatmojo, 2010).

Menurut Trisnantoro (2005), menyebutkan hasil penelitian bahwa pelayanan kesehatan oleh wanita ternyata lebih tinggi dibandingkan laki-laki, hal ini dikarenakan angkatan kerja wanita lebih rendah dibandingkan dengan laki-laki sehingga ketersediaan waktu untuk pergi ke pelayanan kesehatan lebih besar

wanita dibandingkan laki-laki, disamping itu perempuan lebih rentan terkena penyakit. Oleh karena itulah, perempuan lebih banyak kemungkinannya bersentuhan dengan pelayanan kefarmasian.

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin Apotek Nayla Farma

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase(%)
Laki-laki	67	53,6%
Perempuan	58	46,4%
Jumlah	125	100%

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 5, terlihat bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 67 orang dengan persentase 53,6%, sedangkan untuk responden perempuan berjumlah 58 orang dengan persentase 46,4%.

Jenis kelamin tidak ada korelasinya dengan kepuasan pasien, tetapi laki-laki akan cenderung lebih merasa puas dibandingkan dengan perempuan terhadap masalah pelayanan kesehatan (Rahmqvist, 2001).

Berdasarkan pada tabel 4 dan tabel 5, distribusi frekuensi jenis kelamin responden antara Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen terdapat perbedaan. Frekuensi jumlah responden terbesar di Apotek Ari Farma adalah berjenis kelamin perempuan berjumlah 89 orang dengan persentase 54,27% maka dapat dilihat bahwa responden yang membeli obat di Apotek Ari Farma Sragen kebanyakan berjenis kelamin perempuan, sedangkan frekuensi jumlah responden terbesar di Apotek Nayla Farma adalah berjenis kelamin laki-laki berjumlah 67 orang dengan persentase 53,6% maka dapat dilihat bahwa responden yang membeli obat di Apotek Nayla Farma Sragen kebanyakan berjenis kelamin perempuan.

2. Klasifikasi Responden berdasarkan Umur

Umur responden mempengaruhi daya tanggap terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga kefarmasian. Umur responden juga dapat mempengaruhi pola pikir, sikap serta pengambilan keputusan, maka perlu diketahui salah satu karakteristik populasi. Distribusi frekuensi responden menurut umur dapat dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Umur Apotek Ari Farma

Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
17-20 tahun	12	7,32%
21-30 tahun	51	31,09%
31-40 tahun	38	23,17%
41-50 tahun	35	21,34%
>50 tahun	28	17,08%
Jumlah	164	100%

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur antara 17-20 tahun berjumlah 12 orang dengan persentase 7,32%, responden yang berumur antara 21-30 tahun berjumlah 51 orang dengan persentase 31,09%, responden yang berumur antara 31-40 tahun berjumlah 38 orang dengan persentase 23,17%, responden yang berumur antara 41-50 tahun berjumlah 35 orang dengan persentase 21,34%, responden yang berumur >50 tahun berjumlah 28 orang dengan persentase 17,08%.

Menurut Navaro (1970) dikutip dalam Chaerani (2001), menyatakan bahwa kelompok umur produktif (15-60 tahun) merupakan kelompok umur yang cenderung memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Banyaknya responden yang datang ke Apotek pada usia ini kemungkinan disebabkan turunnya daya tahan tubuh atau munculnya penyakit pada kelompok yang mempunyai aktivitas relative tinggi dan masih produktif, sehingga memerlukan penanganan khusus guna memulihkan kesehatannya.

Tabel 7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Umur Apotek Nayla Farma

Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
17-20 tahun	15	12%
21-30 tahun	22	17,6%
31-40 tahun	39	31,2%
41-50 tahun	26	20,8%
>50 tahun	23	18,4%
Jumlah	125	100%

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 7, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur antara 17-20 tahun berjumlah 15 orang dengan persentase 12%, responden yang berumur antara 21-30 tahun berjumlah 22 orang dengan persentase 17,6%, responden yang berumur antara 31-40 tahun berjumlah 39 orang dengan

persentase 31,2%, responden yang berumur antar 41-50 tahun berjumlah 26 orang dengan persentase 20,8%, responden yang berumur >50 tahun berjumlah 23 orang dengan persentase 18,4%.

Pengolahan data pada apotek Nayla Farma menunjukkan bahwa karakteristik jumlah responden menurut umur ditemukan paling banyak terdapat pada kelompok umur 31-40 tahun. Hal ini didukung oleh pernyataan Umar (2001) yang menyatakan bahwa bersamaan dengan bertambahnya usia, beberapa kemampuan fisiologis ikut menurun dan biasanya dimulai di usia 30-45 tahun. Bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, diman terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda (Gunarsa, 2008).

Berdasarkan kedua tabel diatas (tabel 6 dan tabel 7), terdapat perbedaan jumlah responden yang membeli obat di Apotek berdasarkan umur. Responden yang datang membeli obat di Apotek Ari Farma kebanyakan usia antara 21-30 tahun sedangkan responden yang datang membeli obat di Apotek Nayla Farma kebanyakan usia antara 31-40 tahun.

Semakin bertambahnya usia pasien maka berpengaruh terhadap kesehatannya. Pasien berusia lebih tua maka akan lebih membutuhkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien yang usianya lebih muda. Sedangkan secara emosional, pasien yang usianya lebih tua cenderung lebih terbuka dibandingkan pasien muda, sehingga pasien lebih tua cenderung mempunyai harapan yang rendah. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua cepat merasa puas (Oroh, 2014).

Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda maupun tua akan memiliki harapan yang tinggi untuk cepat sembuh, cepat ditangani dan cepat kembali beraktivitas seperti biasa. Baik usia muda maupun tua akan merasakan kecocokan ataupun kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan apabila keadaannya mulai membaik ataupun sembuh (hidayati, 2014).

3. Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Apotek Ari Farma

Pendidikan terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SD	9	5,49%
SLTP	30	18,29%
SLTA	91	55,49%
Akademisi/Diploma	10	6,10%
Sarjana	24	14,63%
Jumlah	164	100%

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 8, dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan pendidikan terakhir SD berjumlah 9 orang dengan persentase 5,49%, responden dengan pendidikan terakhir SLTP berjumlah 30 orang dengan persentase 18,29%, responden dengan pendidikan terakhir SLTA berjumlah 91 orang dengan persentase 55,49%, responden dengan pendidikan terakhir Akademisi/Diploma berjumlah 10 orang dengan persentase 6,10%, responden dengan pendidikan terakhir Sarjana berjumlah 24 orang dengan persentase 14,63%.

Menurut Notoatmojo (2005), bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan (Siagian, 2000).

Semakin tinggi pendidikan seseorang membuat seseorang semakin mengerti arti kesehatannya, sehingga menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapannya akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Sedangkan responden berpendidikan rendah pada umumnya hanya menerima pelayanan kesehatan yang diberikan tanpa menuntut dan berharap yang lebih. Responden yang berpendidikan tinggi cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Apotek dibandingkan dengan responden yang berpendidikan rendah.

Tabel 9. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Apotek Nayla Farma

Pendidikan terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SD	13	10,4%
SLTP	15	12%
SLTA	59	47,2%
Akademisi/Diploma	17	13,6%
Sarjana	21	16,8%
Jumlah	125	100%

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 9, dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan pendidikan terakhir SD berjumlah 13 orang dengan persentase 10,4%, responden dengan pendidikan terakhir SLTP berjumlah 15 orang dengan persentase 12%, responden dengan pendidikan terakhir SLTA berjumlah 59 orang dengan persentase 47,2%, responden dengan pendidikan terakhir Akademisi/Diploma berjumlah 17 orang dengan persentase 13,6%, responden dengan pendidikan terakhir Sarjana berjumlah 21 orang dengan persentase 16,8%.

Tingkat pendidikan terakhir dapat mempengaruhi pola pikir masing-masing pasien dan itu pula yang dapat menjadi dasar pasien untuk menilai dan berfikir secara kritis termasuk dengan tingkat kepuasan yang didapatkan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seorang pasien maka semakin tinggi pula keinginan, harapan, dan kepercayaan yang diberikan oleh tenaga farmasi demi kesembuhan pasien (Yuniarta, 2011).

4. Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 10. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pekerjaan Apotek Ari Farma

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pelajar/mahasiswa	14	8,54%
PNS	18	10,97%
Petani	12	7,32%
Pegawai Swasta	19	11,58%
Pedagang	31	7,32%
Pengusaha	12	35,37%
Lain-lain	58	18,9%
Jumlah	164	100%

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 10, dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa berjumlah 14 orang dengan persentase 8,54%, responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 18 orang dengan persentase 10,97%, responden yang bekerja sebagai Petani berjumlah 12 orang dengan persentase 7,32%, responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta berjumlah 19 orang dengan persentase 11,58%, responden yang bekerja sebagai Pedagang berjumlah 31 orang dengan persentase 7,32%, responden yang bekerja sebagai Pengusaha berjumlah 12 orang dengan persentase 35,37%, responden yang bekerja sebagai lain-lain berjumlah 58 orang dengan persentase 18,9%.

Menurut Zaini (2001), mengungkapkan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Responden yang bekerja umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan biaya yang dikeluarkan. Responden yang tidak bekerja pada umumnya tidak memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan, selama dapat kembali sembuh dengan pelayanan kesehatan yang diberikan pasien akan kembali untuk berobat ditempat tersebut.

Tabel 11. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pekerjaan Apotek Nayla Farma

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pelajar/mahasiswa	12	9,6%
PNS	10	8%
Petani	17	13,6%
Pegawai Swasta	21	16,8%
Pedagang	21	16,8%
Pengusaha	4	3,2%
Lain-lain	40	32%
Jumlah	125	100%

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 11, dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa berjumlah 12 orang dengan persentase 9,6%, responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 10 orang dengan persentase 8%, responden yang bekerja sebagai Petani berjumlah 17 orang dengan persentase 13,6%, responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta berjumlah 21 orang dengan persentase 16,8%, responden yang bekerja sebagai Pedagang berjumlah 23 orang dengan persentase 18,4%, responden yang bekerja sebagai Pengusaha berjumlah 5 orang dengan persentase 4%, responden yang bekerja sebagai lain-lain berjumlah 43 orang dengan persentase 29,6%.

Berdasarkan kedua tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang membeli obat di kedua Apotek paling banyak dengan pekerjaan lain-lain.

Pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, pekerjaan dapat mempengaruhi komunitas dimana mereka bergaul mendapatkan informasi tambahan tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka dapatkan (Anjaryani, 2009).

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid dan digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrument yang valid merupakan instrument yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengukur ketepatan instrument (kuesioner) yang digunakan dalam suatu penelitian.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan pada variabel independen (kepuasan pasien) yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang masing-masing terdiri dari 5 item. Dalam hal ini dimana angket diberikan kepada seluruh pengunjung yang datang ke Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma sebanyak 30 responden. Skor-skor yang diperoleh dari angket tersebut kemudian dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS. Kriteria penilaian valid atau tidaknya pertanyaan/ Pernyataan pada kuesioner itu didasarkan pada perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Kaidah keputusannya jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas kuesioner adalah sebagai berikut :

a. *Tangible*

Tangible (bukti fisik) merupakan tanggapan konsumen terhadap daya tarik penampilan fasilitas fisik yang ada di Apotek seperti ruang tunggu, kebersihan dan bangunan apotek.

Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel *Tangible*

Item Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
X1.1	0,634	0,2407	Valid
X1.2	0,691	0,2407	Valid
X1.3	0,580	0,2407	Valid
X1.4	0,570	0,2407	Valid
X1.5	0,580	0,2407	Valid

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r maka soal tersebut valid dalam hal ini r_{tabel} dengan $N=30$ dan $\alpha=0,05$ adalah 0,2407. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan dari 5 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket variabel *tangible* semua pernyataan valid.

b. *Reliability*

Kehandalan (*reliability*) merupakan tanggapan konsumen terhadap kehandalan apotek, seperti memberikan informasi tentang cara penggunaan obat, cara penyimpanan obat, dosis dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Tabel 13. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel *Reliability*

Item Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
X2.1	0,697	0,2407	Valid
X2.2	0,770	0,2407	Valid
X2.3	0,797	0,2407	Valid
X2.4	0,838	0,2407	Valid
X2.5	0,618	0,2407	Valid

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r maka soal tersebut valid dalam hal ini r_{tabel} dengan $N=30$ dan $\alpha=0,05$ adalah 0,2407. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan dari 5 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket variabel *reliability* semua pernyataan valid.

c. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan tanggapan konsumen terhadap daya tanggap pelayanan, seperti memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan tanggap dan memiliki pengetahuan seputar obat sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen atau dapat memberikan informasi secara cepat dan benar.

Tabel 14. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel *Responsivness*

Item Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
X3.1	0,426	0,2407	Valid
X3.2	0,782	0,2407	Valid
X3.3	0,681	0,2407	Valid
X3.4	0,834	0,2407	Valid
X3.5	0,681	0,2407	Valid

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r maka soal tersebut valid dalam hal ini r_{tabel} dengan $N=30$ dan $\alpha=0,05$ adalah 0,2407. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan dari 5 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket variabel *responsivness* semua pernyataan valid.

d. *Assurance*

Assurance (jaminan) merupakan tanggapan konsumen terhadap kepastian yang diberikan apotek sehingga konsumen menjadi yakin, seperti bersikap professional dan sopan dalam memnerikan pelayanan, memiliki sikap dapat

dipercaya dalam melakukan pelayanan dan ketepatan pemberian obat sesuai dengan keluhan.

Tabel 15. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Assurance

Item Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
X4.1	0,879	0,2407	Valid
X4.2	0,879	0,2407	Valid
X4.3	0,451	0,2407	Valid
X4.4	0,443	0,2407	Valid
X4.5	0,504	0,2407	Valid

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r maka soal tersebut valid dalam hal ini r_{tabel} dengan $N=30$ dan $\alpha=0,05$ adalah 0,2407. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan dari 5 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket variabel *assurance* semua pernyataan valid.

e. *Empathy*

Empathy merupakan pelayanan jasa yang diberikan dengan cara memperhatikan konsumennya secara personal dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. Dengan empati yang tinggi yang diberikan kepada para konsumennya, rara konsumen akan merasa dihargai dan merasa adanya hubungan timbal balik yang baik antara para konsumen dengan pihak apotek seperti memahami kondisi konsumen, memberikan perhatian yang sama kepada semua konsumen, berkomunikasi yang baik terhadap konsumen, dan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.

Tabel 16. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Empathy

Item Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X5.1	0,592	0,2407	Valid
X5.2	0,519	0,2407	Valid
X5.3	0,680	0,2407	Valid
X5.4	0,680	0,2407	Valid
X5.5	0,527	0,2407	Valid

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r maka soal tersebut valid dalam hal ini r_{tabel} dengan $N=30$ dan $\alpha=0,05$ adalah 0,2407. Dari hasil uji validitas dapat diambil

kesimpulan dari 5 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket variabel *empathy* semua pernyataan valid.

f. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapatkan pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu apotek dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien.

Tabel 17. Hasil Uji Validitas Kuesioner kepuasan pasien

Item Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
Y1	0,649	0,2407	Valid
Y2	0,812	0,2407	Valid
Y3	0,859	0,2407	Valid
Y4	0,723	0,2407	Valid
Y5	0,814	0,2407	Valid

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r maka soal tersebut valid, dalam hal ini r_{tabel} dengan $N=30$ dan $\alpha=0,05$ adalah 0,2407. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan dari 5 item pernyataan yang telah dibuat peneliti untuk angket kepuasan pasien semua pernyataan valid.

Dari semua item pertanyaan yang diolah menggunakan SPSS *for windows versi 18* tersebut 30 item pertanyaan menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan dapat disimpulkan untuk uji validitas kualitas pelayanan dinyatakan valid atau sesuai dengan indikator pada kualitas pelayanan dan dapat dilanjutkan pada analisis selanjutnya

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tujuan dilakuakn uji reliabilitas adalah untuk mengetahui tingkat kekonsistensian angket yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut

dapat diandalkan. Metode uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS.

Tabel 18. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Semua Kategori

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Tangible	0,818	5	Reliabel
Reliability	0,895	5	Reliabel
Responsiveness	0,850	5	Reliabel
Assurance	0,815	5	Reliabel
Empathy	0,802	5	Reliabel
Kepuasan pasien	0,908	5	Reliabel

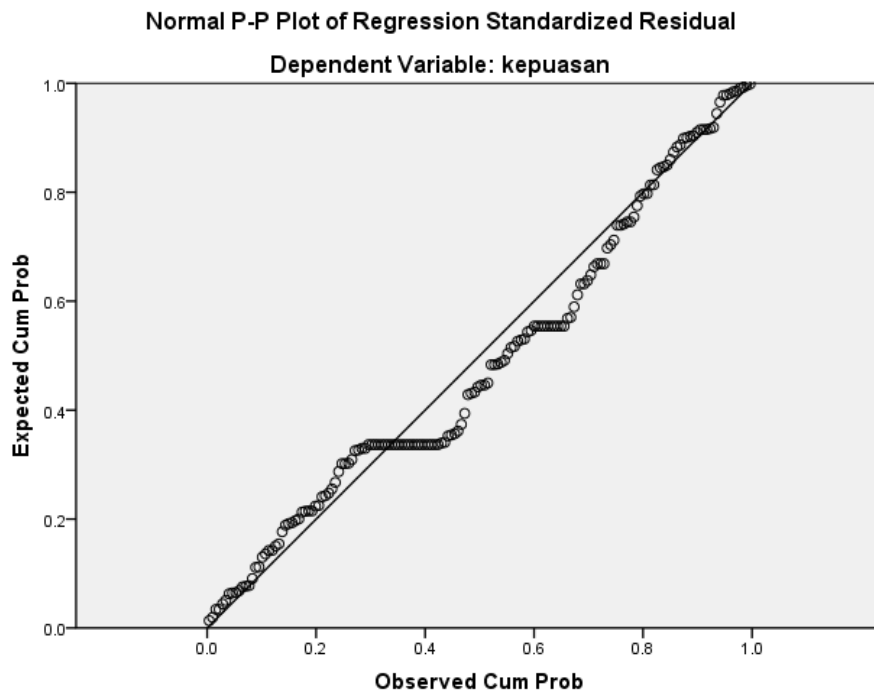
Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel perhitungan reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas pada angket variabel *tangible* adalah 0,818, variabel *reliability* adalah 0,895, variabel *responsiveness* adalah 0,850, variabel *assurance* adalah 0,815, variabel *empathy* adalah 0,802 dan kepuasan pasien adalah 0,908. Dari hasil yang diketahui menjelaskan nilai reliabilitas tiap variabel adalah lebih dari 0,60 yang artinya instrument penelitian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan pasien sudah reliabel dan dapat dijadikan alat ukur analisis selanjutnya.

C. Uji Normalitas

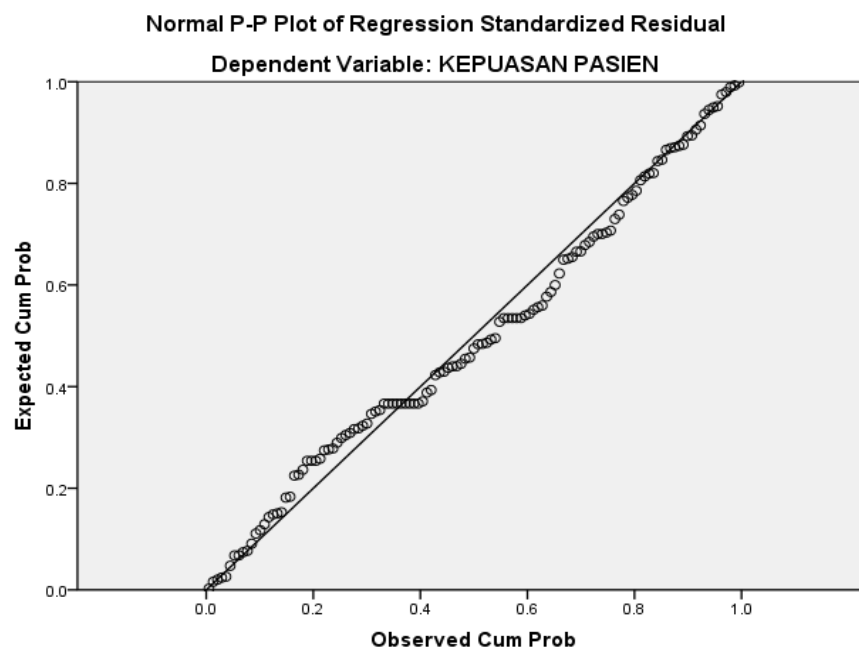
Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat nilai grafik normal P-P. Apabila varian plot menyebar dan mendekati garis lurus, maka data dari variabel independent dan variabel dependen dalam penelitian dapat dikatakan memiliki kecenderungan berdistribusi secara normal. Perbedaan hasil uji normalitas antara Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla farma dapat dilihat pada gambar berikut.

a. Apotek Ari Farma



Gambar 3. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

b. Apotek Nayla Farma



Gambar 4. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Berdasarkan hasil perhitungan pada kedua gambar diatas menjelaskan bahwa data tersebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal yang artinya suatu variabel terdistribusi normal sehingga model persamaan regresi memenuhi asumsi normalitas. Dengan normalnya data pada penelitian ini maka penelitian ini dapat diteruskan.

D. Uji Regresi Linear

1. Uji regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma kabupaten Sragen. Hipotesis regresi linear sederhana dirumuskan sebagai berikut :

H_0 : Dimensi kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma.

H_1 : Dimensi kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma. Hasil dari uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 19. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Apotek Ari Farma

Dimensi	Kepuasan konsumen	Signifikansi
Tangible	0,517	0,069
Reliability	0,470	0,105
Responsiveness	0,590	0,021
Assurance	0,609	0,040
Empathy	0,664	0,000

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Hasil analisis berdasarkan tabel 19, dapat diketahui tingkat hubungannya positif dilihat dari koefisien korelasinya positif dan hasilnya sebagai berikut :

1. *Tangible* dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,517 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti hubungannya sedang.
2. *Reliability* dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,470 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti hubungannya sedang.

3. *Responsiveness* dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,590 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti hubungannya sedang.
4. *Assurance* dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,609 yang terletak pada interval 0,60 – 0,799 berarti hubungannya kuat.
5. *Empathy* dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,664 yang terletak pada interval 0,60 – 0,799 berarti hubungannya kuat.

Berdasarkan tabel 19, hasil analisis regresi sederhana diperoleh koefisien untuk variabel *tangible* sebesar 0,069, koefisien untuk variabel *reliability* sebesar 0,105, koefisien untuk variabel *responsiveness* sebesar 0,021, koefisien untuk variabel *assurance* sebesar 0,040, dan koefisien untuk variabel *empathy* sebesar 0,000. Hasil analisis uji koefisien regresi secara parsial, variabel *tangible* dan *reliability* mempunyai nilai signifikansi $> 0,05$ berarti secara regresi linear sederhana tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (H_0 diterima, H_1 ditolak), sedangkan variabel *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$ berarti secara regresi linear sederhana berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (H_0 ditolak, H_1 diterima).

Tabel 20. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Apotek Nayla Farma

Dimensi	Kepuasan konsumen	Signifikansi
Tangible	0,404	0,767
Reliability	0,474	0,431
Responsiveness	0,547	0,009
Assurance	0,534	0,218
Empathy	0,570	0,007

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Hasil analisis berdasarkan tabel 20, dapat diketahui tingkat hubungannya positif dilihat dari koefisien korelasinya positif dan hasilnya sebagai berikut :

1. *Tangible* dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,404 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti hubungannya sedang.
2. *Reliability* dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,474 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti hubungannya sedang.
3. *Responsiveness* dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,547 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti hubungannya sedang.

4. *Assurance* dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,534 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti hubungannya sedang.
5. *Empathy* dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,570 yang terletak pada interval 0,40 – 0,599 berarti hubungannya sedang.

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis regresi sederhana diperoleh koefien untuk variabel *tangible* sebesar 0,767, koefisien untuk variabel *reliability* sebesar 0,431, koefisien untuk variabel *responsiveness* sebesar 0,009, koefisien untuk variabel *assurance* sebesar 0,218, koefisien untuk variabel *empathy* sebesar 0,007. Hasil analisis uji koefisien regresi secara parsial, variabel *tangible*, *reliability* dan *assurance* mempunyai signifikansi $> 0,05$ berarti secara regresi linear sederhana tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (H_0 diterima, H_1 ditolak), sedangkan variabel *responsiveness* dan *empathy* mempunyai signifikansi $< 0,05$ berarti secara regresi sederhana berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (H_0 ditolak, H_1 diterima)

Berdasarkan hasil yang didapat pada uji regresi linear sederhana, Apotek Ari Farma kualitas pelayanan *tangible* dan *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan Apotek Nayla Farma kualitas pelayanan *tangible*, *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kefarmasian *tangible* pada Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma tidak berpengaruh kepada kepuasan pasien kemungkinan dapat disebabkan karena ruang tunggu yang dimiliki apotek kurang nyaman, memiliki area parkir yang kurang luas atau bangunan apotek tidak terlihat rapi atau indah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas tambahan pada ruang tunggu pasien seperti adanya televisi, AC atau menambah tempat duduk pada ruang tunggu sehingga konsumen yang menunggu merasa nyaman, menambah area parkir atau memperbaiki bangunan apotek.

Kualitas pelayanan kefarmasian *reliability* pada Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma tidak berpengaruh pada kepuasan pasien dapat terjadi karena petugas apotek tidak memberikan informasi yang jelas mengenai cara penggunaan obat, cara penyimpanan obat dan aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat. Hal tersebut dapat diperbaiki dengan memberikan

informasi yang jelas kepada konsumen atau dapat dilakukan dengan menanyakan langsung kepada konsumen apakah informasi yang di dapatkan sudah jelas atau belum sehingga ada timbal balik antara konsumen dan petugas apotek.

Kualitas pelayanan *assurance* pada Apotek Nayla Farma tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen karena petugas apotek tidak bersikap profesional dan sopan dalam memberikan pelayanan, atau petugas apotek kurang memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pasien. Untuk mengatasi hal tersebut dapat dilakukan dengan selalu memberikan pelayanan yang ramah kepada semua konsumen yang datang ke apotek dan menambah pengetahuan sehingga mampu menjawab semua pertanyaan yang ditanyakan oleh konsumen.

2. Uji regresi linear berganda

Hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 21. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Apotek Ari Farma

Variabel	B (koefisien regresi)	T	Signifikansi
<i>Constant</i>	3,095	2,697	0,008
Tangible	0,148	1,831	0,069
Reliability	-0,142	-1,633	0,105
Responsiveness	0,203	2,336	0,021
Assurance	0,219	2,074	0,040
Empathy	0,408	4,226	0,000

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Nilai konstanta kepuasan pasien sebesar 3,095 menunjukkan bahwa semakin meningkat pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi terendah terdapat pada variabel *reliability* yaitu -0,142 diikuti oleh variabel *tangible* sebesar 0,148, variabel *responsiveness* sebesar 0,203, variabel *assurance* 0,219 serta nilai koefisien regresi tertinggi yaitu pada variabel *empathy* sebesar 0,408.

Berdasarkan tabel 21, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 3,095 + 0,148X_1 - 0,142X_2 + 0,203X_3 + 0,219X_4 + 0,408X_5$$

a = 3,905; artinya apabila $X_1, X_2, X_3, X_4,$ dan $X_5 = 0$ maka nilai $Y = 3,905$

$b_1 = 0,148$; artinya apabila kenaikan X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 konstan, maka kenaikan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,148 menjadi 4,053.

$b_2 = - 0,148$; artinya apabila kenaikan X_1 , X_3 , X_4 , dan X_5 konstan, maka kenaikan X_2 sebesar 1 satuan akan menyebabkan penurunan Y sebesar 0,148 menjadi 2,947.

$b_3 = 0,203$; artinya apabila kenaikan X_1 , X_2 , X_4 , dan X_5 konstan, maka kenaikan X_3 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,203 menjadi 3,298.

$b_4 = 0,219$; artinya apabila kenaikan X_1 , X_2 , X_3 , dan X_5 konstan, maka kenaikan X_4 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,219 menjadi 3,314.

$b_5 = 0,408$; artinya apabila kenaikan X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 konstan, maka kenaikan X_5 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,408 menjadi 3,503

Tabel 22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Apotek Nayla Farma

Variabel	B (koefisien regresi)	T	Signifikansi
<i>Constant</i>	2,543	1,469	0,144
Tangible	0,032	0,297	0,767
Reliability	0,082	0,790	0,431
Responsiveness	0,273	2,665	0,009
Assurance	0,142	1,239	0,218
Empathy	0,341	2,755	0,007

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Nilai konstanta kepuasan pasien sebesar 2,543 menunjukkan bahwa semakin meningkat pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi terendah terdapat pada variabel *tangible* yaitu 0,032 diikuti oleh variabel *reliability* sebesar 0,082, variabel *assurance* sebesar 0,142, variabel *responsiveness* 0,273 serta nilai koefisien regresi tertinggi yaitu pada variabel *empathy* sebesar 0,341.

Berdasarkan tabel 22, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,543 + 0,032X_1 - 0,082X_2 + 0,273X_3 + 0,142X_4 + 0,341X_5$$

$a = 2,543$; artinya apabila $X_1, X_2, X_3, X_4,$ dan $X_5 = 0$ maka nilai $Y = 2,543$

$b_1 = 0,032$; artinya apabila kenaikan $X_2, X_3, X_4,$ dan X_5 konstan, maka kenaikan X_1 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,032 menjadi 2,575.

$b_2 = 0,082$; artinya apabila kenaikan $X_1, X_3, X_4,$ dan X_5 konstan, maka kenaikan X_2 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,082 menjadi 2,625.

$b_3 = 0,273$; artinya apabila kenaikan $X_1, X_2, X_4,$ dan X_5 konstan, maka kenaikan X_3 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,273 menjadi 2,816.

$b_4 = 0,142$; artinya apabila kenaikan $X_1, X_2, X_3,$ dan X_5 konstan, maka kenaikan X_4 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,142 menjadi 2,685.

$b_5 = 0,341$; artinya apabila kenaikan X_1, X_2, X_3 dan X_4 konstan, maka kenaikan X_5 sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan Y sebesar 0,341 menjadi 2,884.

3. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent. Variabel independent dikatakan baik apabila memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependent, dimana ditunjukkan dengan nilai R^2 mendekati angka 1. Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 23. Hasil analisis Koefisien Determinasi Apotek Ari Farma

Model	R	R square	Adjusted R Square
1	0,712 ^a	0,507	0,492

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,489. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien di Apotek Ari Farma Sragen dapat dijelaskan oleh variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* sebesar 49,2% terhadap kepuasan pasien pada Apotek Ari Farma dan selebihnya 50,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Tabel 24. Hasil analisis Koefisien Determinasi Apotek Nayla Farma

Model	R	R square	Adjusted R Square
1	0,651 ^a	0,424	0,400

Sumber : data primer yang telah diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,400. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien di Apotek Nayla Farma Sragen dapat dijelaskan oleh variabel *tangible, reliability, responsivness, assurance* dan *empathy* sebesar 40% terhadap kepuasan pasien pada Apotek Nayla Farma dan selebihnya 60% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

4. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

Tabel 25. Hasil uji F Apotek Ari Farma

Model	Sum of Squares	Df	F	Signifikansi
Regression	355,378	5	32,552	0,000
Residual	344,982	158		
Total	700,360	163		

Sumber : data primer yang telah diolah (2018).

Berdasarkan hasil uji ANOVA pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi menunjukkan nilai $0,000 < 0,005$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel *tangible, reliability, responsivness, assurance* dan *empathy* ternyata secara simultan atau bersama-sama terbukti berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan konsumen. Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel pelanggan di Apotek Ari Farma Sragen.

Tabel 26. Hasil uji F Apotek Nayla Farma

Model	Sum of Squares	Df	F	Signifikansi
Regression	199,587	5	17,533	0,000
Residual	270,925	119		
Total	470,512	124		

Sumber : data primer yang telah diolah (2018).

Berdasarkan hasil uji ANOVA pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi menunjukkan nilai $0,000 < 0,005$ maka dapat dinyatakan

bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance* dan *empathy* ternyata secara simultan atau bersama-sama terbukti berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan konsumen. Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel pelanggan di Apotek Nayla Farma Sragen.

5. Uji T

Uji T berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk membuktikan hipotesis yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen.

Dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} dengan rumus hipotesis sebagai berikut :

H_0 = tidak ada pengaruh secara parsial pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten sragen.

H_1 = ada pengaruh secara parsial pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen di Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kabupaten Sragen.

Kriteria pengujian hipotesis :

1. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.
2. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

Tabel 27. Hasil uji T Apotek Ari Farma

Variabel	T_{hitung}	Signifikansi	T_{tabel}
Tangible	1,831	0,069	1,97509
Reliability	-1,633	0,105	1,97509
Responsiveness	2,336	0,021	1,97509
Assurance	2,074	0,040	1,97509
Empathy	4,226	0,000	1,97509

Sumber : data primer yang telah diolah (2018).

$$\begin{aligned}
T_{hitung} &= t(\alpha/2; n-k-1) \\
&= t(0,05/2; 164-5-1) \\
&= t(0,025; 164-5-1) \\
&= t(0,025; 158)
\end{aligned}$$

$$T_{hitung} = 1,97509$$

1. *Tangible*

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *tangible* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $0,069 > 0,05$ dan $t_{hitung} 1,831 < t_{tabel} 1,97509$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

2. *Reliability*

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $0,105 > 0,05$ dan $t_{hitung} -1,633 < t_{tabel} 1,97509$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

3. *Responsivness*

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *responsivness* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $0,021 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,336 > t_{tabel} 1,97509$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

4. *Assurance*

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *assurance* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $0,040 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,074 > t_{tabel} 1,97509$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

5. *Empathy*

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *empathy* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4,226 > t_{tabel} 1,97509$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

Tabel 28. Hasil uji T Apotek Nayla Farma

Variabel	T _{hitung}	Signifikansi	T _{tabel}
Tangible	0,297	0,767	1,98010
Reliability	0,790	0,431	1,98010
Responsiveness	2,665	0,009	1,98010
Assurance	1,239	0,218	1,98010
Empathy	2,755	0,007	1,98010

Sumber : data primer yang telah diolah (2018).

$$T_{hitung} = t(\alpha/2; n-k-1)$$

$$= t(0,05/2; 125-5-1)$$

$$= t(0,025; 125-5-1)$$

$$= t(0,025; 119)$$

$$T_{hitung} = 1,98010$$

1. *Tangible*

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *tangible* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $0,767 > 0,05$ dan $t_{hitung} 0,297 < t_{tabel} 1,98010$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

2. *Reliability*

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $0,431 > 0,05$ dan $t_{hitung} 0,790 < t_{tabel} 1,98010$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

3. *Responsivness*

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *responsivness* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $0,009 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,665 > t_{tabel} 1,98010$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

4. *Assurance*

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *assurance* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $0,218 > 0,05$ dan $t_{hitung} 1,239 < t_{tabel} 1,98010$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

5. *Empathy*

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh *empathy* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar $0,007 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,755 > t_{tabel} 1,98010$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti variabel pelayanan kefarmasian secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

E. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak terlepas dari keterbatasan, oleh karena itu ada beberapa keterbatasan yang perlu dikemukakan sebagai masukan pada penelitian selanjutnya, antara lain :

1. Konsumen yang menjadi responden penelitian rata-rata tidak memiliki banyak waktu saat mengisi kuesioner.
2. Pelaksanaan pengambilan data kurang efektif karena adanya batasan waktu yang ditentukan apotek.
3. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan metode kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Dimensi kualitas pelayanan kefarmasian *tangible* dan *reliability* di Apotek Ari tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($p > 0,05$) dan dimensi kualitas pelayanan *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Dimensi kualitas pelayanan kefarmasian *tangible*, *reliability*, dan *assurance* di Apotek Nayla Farma tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($p > 0,05$) dan dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$).
2. Persentase kepuasan pasien di Apotek Ari Farma yang dapat dijelaskan oleh faktor kualitas pelayanan kefarmasian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebesar 49,2% dan selebihnya 50,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar faktor penelitian. Besar faktor kepuasan pasien di Apotek Nayla Farma yang dapat dijelaskan oleh faktor kualitas pelayanan kefarmasian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebesar 40,0% dan selebihnya 60,0% dijelaskan oleh variabel lain diluar faktor penelitian.

B. Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pasien yang memanfaatkan fasilitas apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma, maka pihak yang berwenang perlu untuk :

1. Menjaga kebersihan gedung, ruang tunggu yang nyaman dan luas, serta memiliki papan nama yang mudah dilihat.
2. Mempercepat pelayanan pemberian obat, memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dan memberikan informasi mengenai aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat.
3. Sikap simpatik dari petugas apotek sehingga pasien lebih merasa senang dalam memanfaatkan fasilitas apotek Ari Farma dan apotek Nayla Farma

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2004b). *Standar Kompetensi Farmasi Indonesia*. Indonesia: Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia.
- Anonim. (2009a). *Undang-undang Republik Indonesi Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan Pasien rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO)*.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aprilia. (2008). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Teehadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bogadenta A. (2012). *Manajemen Pengelolaan Apotek*. Yogyakarta: D-Medika.
- Depkes RI (2016). *Surat Keputusan MENKES Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Palayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes RI. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Dharmnesta dan Handoko. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Engel, J. (2005). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Far'ie, M. (2017). *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi, skripsi*. Surakarta : Universitas Setia Budi.
- Gunarsa, S. (2008). *Psikologi Perawatan*. jakarta : Gunung Mulia.
- Hartini Y.S dan Sulasmono. (2007). *Apotek : Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan Terkait Apotek*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharrma.
- Hidayati, A. N. (2014). *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat.

- Ikasari. (2008). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pemberian Informasi Obat Antara Apotek di Kecamatan Kartasura Sukoharjo dengan Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Istiqomah. (2012). *Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Apotek Sleman, skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Menkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Notoatmojo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Oroh, M. R. (2014). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan*. JURNAL KEPERAWATAN.
- Parasuraman Valerie A. Zeithaml and, L. (1988). *SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Rahmqvist, M. (2001). *Patient Satisfaction In Relation To Age, Health Status And Other Background Factors : A Model For Comparisons Of Care Units*. Internet Journal Of Quality In Health care. 13(5), 385-390.
- Santoso, S. (2009). *Statistik dengan SPSS 17*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Siagian, S.P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siregar. (2012). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Situmorang. (2000). *Pedoman Pelayanan Rumah Sakit*. Sinaga, E. (Editor). *Perspektif Profesi Farmasis (Apotek) Menuju Paradigma Baru Pelayanan Kefarmasian*. Jakarta: CCED Pharma Foundation. Hal 161-164.
- Stefanus T.K. (2008). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Volume ke-10.No. 1. Maret 2008 hal 66-83: J Managemen dan Kewirausahaan.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Basis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabet. Winkel, W.S (1987).
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanti, E. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UDFR Reguler Instalasi Farmasi RSUD DR. Moewardi Tahun 2014*. Surakarta: Universitas setia Budi.
- Tjiptono F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Umar, Marzuki.(2001). *Bagaimana Awet Muda dan Panjang Usia?*. Jakarta : Gema Insani Press
- Widianto, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Cahaya Sehat Nusukan Surakarta*. Surakarta: Universitas Setia Budi.
- Yuniarta, E. &. (2011). *Hubungan Tingkat Pendidikan pasien terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent di bagian bedah RSUP DR. Kariadi Semarang (Mei-Juni 2011)*. (Doctoral dissertation, Faculty of Medicine).
- Zaini, R. (2001). *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001*. Jakarta.
- Zeithmal, et al. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research Journal of Marketing*. vol. 49 Fall, 41--50.

L

A

M

P


I

R

A

N

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitain



**UNIVERSITAS
SETIA BUDI
FAKULTAS FARMASI**

Nomor : 2377/A10 – 4/31.08.17 Surakarta, 31 Agustus 2017

H a l : Penelitian Tugas Akhir

Kepada Yth. Apoteker Pengelola
Apotek ARI
Sragen

Dengan hormat,
Berkaitan dengan penelitian tugas akhir (skripsi) mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, maka dengan ini kami mengajukan permohonan ijin bagi mahasiswa kami :

NO	NAMA	NIM	HP
1	Risa Kustiah	20144330A	087864003903

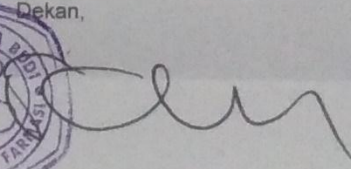

Untuk keperluan / memperoleh :

- **Studi pendahuluan**


Besar harapan kami atas terkabulnya permohonan ini yang tentunya akan berguna bagi pembangunan nusa dan bangsa khususnya kemajuan dibidang pendidikan.

Demikian atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Dekan,


Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.



WQA
1995 2007 2014

Jl. Let Jend. Sutoyo – Solo 57127 Telp. 0271-852518, Fax 0271-853275
Homepage : www.setiabudi.ac.id, e-mail : usbsolo@yahoo.com

Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian



APOTEK ARI FARMA
JL. Ahmad Yani, Sragen Kulon, Kecamatan Sragen,
Kabupaten Sragen, Jawa Tengah 57212

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Agustina Rafika I, S.Farm.,Apt.
Jabatan : Apoteker Apotek Ari Farma
Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Risa Kustiah
NIM : 20144330A
Jurusan : Farmasi
Universitas : Universitas Setia Budi Surakarta


Telah selesai melakukan penelitian di Apotek Ari Farma selama 1 bulan terhitung mulai 12 Maret 2018-13 April 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN ANTARA APOTEK ARI FARMA DAN APOTEK NAYLA FARMA KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2018”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Sragen, 20 April 2018
Apoteker Apotek Ari Farma


Agustina Rafika I, S.Farm.,Apt.
3314/SIPA/01/049/1/2012

Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian

 **APOTEK NAYLA FARMA**
Jl. Raya Sidoharjo – Tanon, km 3,5, Patihan, Sidoharjo,
Sragen, Jawa Tengah 57281

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

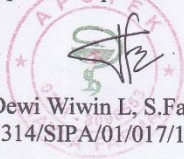
Nama : Dewi Wiwin Lismani, S.Farm.,Apt.
Jabatan : Apoteker Apotek Nayla Farma
Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Risa Kustiah
NIM : 20144330A
Jurusan : Farmasi
Universitas : Universitas Setia Budi Surakarta

Telah selesai melakukan penelitian di Apotek Nayla Farma selama 1 bulan terhitung mulai 12 Maret 2018-13 April 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN ANTARA APOTEK ARI FARMA DAN APOTEK NAYLA FARMA KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2018”**.


Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Sragen, 20 April 2018
Apoteker Apotek Nayla Farma


Dewi Wiwin L, S.Farm.,Apt.
3314/SIPA/01/017/1/2012


Lampiran 4. Ethical Clearance

2/15/2018 Form A2



HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

School of Medicine Sebelas Maret University
Fakultas Kedokteran Universitas sebelas Maret



ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 143 / II / HREC / 2018

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi General Hospital / School of Medicine Sebelas Maret
 Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi / Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret

Maret University Of Surakarta, after reviewing the proposal design, herewith to certify
 Surakarta, setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal with topic :
 Bahwa usulan penelitian dengan judul

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN ANTARA APOTEK ARI FARMA
 DAN APOTEK NAYLA FARMA KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2018**

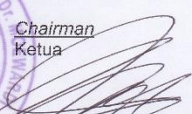
Principal investigator : Risa Kustiah
 Peneliti Utama : 20144330A

Location of research : Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma
 Lokasi Tempat Penelitian


Is ethically approved
 Dinyatakan layak etik

Issued on : 15 Feb 2018

Chairman
 Ketua



Dr. Hari Wijoso, dr., Sp.F,MM
 NIP. 19621022 199503 1 001



Lampiran 5. *Informed Consent* dan Kuisioner

SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

(*INFORMED CONSENT*)

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Sarjana Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu kegiatan dalam menyelesaikan proses belajar mengajar.

Nama : Risa Kustiah

NIM : 20144330A

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “**Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian antara Apotek Ari Farma dan Apotek Nayla Farma Kota Sragen Tahun 2018**”. Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon ketersediaan Saudara untuk berpartisipasi dengan cara mengisi kuisioner berikut. Jawaban saudara akan saya jamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila saudara berkenan mengisi kuisioner yang terlampir, mohon kiranya Saudara terlebih dahulu bersedia menandatangani lembar persetujuan menjadi responden.

Atas perhatian dan kesediaan Saudara menjadi partisipan dalam penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Sragen,2017

Peneliti

Responden

(Risa Kustiah)

()

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian

Berikan tanda ceklist (√) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data diri anda.

Nama :

(kalau keberatan boleh tidak diisi / dengan inisial)

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Umur : 17 tahun – 20 tahun
 21 tahun – 30 tahun
 31 tahun – 40 tahun
 41 tahun – 50 tahun
 >50 tahun

Tingkat Pendidikan Terakhir : SD Akademisi/Diploma
 SLTP Sarjana
 SLTA

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pedagang
 PNS Pengusaha
 Petani Lain-lain
 Pegawai Swasta

Lampiran 6. Data responden uji validitas dan uji reliabilitas

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Bp. SPR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	Bp. AW	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
3	Ibu AJ	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Ibu AS	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2
5	Ibu HR	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3
6	Ibu DH	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Ibu A	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
8	Bp. B	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
9	Bp. MJN	4	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	4	4	4	4	2	2	4	4	1	1	3	3	3	2
10	Bp. ATW	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
11	Ibu TL	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
12	Bp. SKM	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Bp. C	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Ibu PA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	Ibu AVR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Ibu CS	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Bp. MRS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
18	Ibu NP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Ibu SWN	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3
20	Ibu UMY	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Ibu SRI	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	Ibu DL	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Bp. PH	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3

24	Ibu SWS	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
25	Ibu SM	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	Bp. DT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	Bp. KRT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
28	Bp. JP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Ibu DA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
30	Ibu NAG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3

Lampiran 7. Output uji validitas dan uji reliabilitas

TANGIBLE (X1)

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
.818	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.37	.490	30
X1.2	3.40	.498	30
X1.3	3.17	.531	30
X1.4	3.30	.535	30
X1.5	3.27	.521	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13.13	2.602	.634	.776
X1.2	13.10	2.507	.691	.759
X1.3	13.33	2.575	.580	.792
X1.4	13.20	2.579	.570	.795
X1.5	13.23	2.599	.580	.791

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.50	3.845	1.961	5

RELIABILITY (X2)**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
.895	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.30	.596	30
X2.2	3.30	.651	30
X2.3	3.23	.568	30
X2.4	3.30	.651	30
X2.5	3.37	.556	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13.20	4.372	.697	.882
X2.2	13.20	4.028	.770	.866
X2.3	13.27	4.271	.797	.861
X2.4	13.20	3.890	.838	.849
X2.5	13.13	4.671	.618	.898

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.50	6.466	2.543	5

RESPONSIVNESS (X3)**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
.850	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3.30	.651	30
X3.2	3.37	.490	30
X3.3	3.37	.490	30
X3.4	3.37	.490	30
X3.5	3.37	.490	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	13.47	2.947	.426	.899
X3.2	13.40	2.800	.782	.788
X3.3	13.40	2.938	.681	.814
X3.4	13.40	2.731	.834	.774
X3.5	13.40	2.938	.681	.814

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.77	4.323	2.079	5

ASSURANCE (X4)**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
.822	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	3.37	.556	30
X4.2	3.37	.556	30
X4.3	3.37	.490	30
X4.4	3.30	.466	30
X4.5	3.43	.679	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	13.47	2.602	.879	.704
X4.2	13.47	2.602	.879	.704
X4.3	13.47	3.430	.451	.829
X4.4	13.53	3.499	.443	.830
X4.5	13.40	2.869	.504	.833

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.83	4.489	2.119	5

EMPATHY (X5)**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
.802	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	3.43	.679	30
X5.2	3.27	.691	30
X5.3	3.43	.504	30
X5.4	3.43	.504	30
X5.5	3.17	.531	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	13.30	2.976	.592	.765
X5.2	13.47	3.085	.519	.793
X5.3	13.30	3.321	.680	.741
X5.4	13.30	3.321	.680	.741
X5.5	13.57	3.495	.527	.781

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.73	4.823	2.196	5

KEPUASAN PASEIN (Y)**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
.908	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.30	.466	30
Y2	3.43	.504	30
Y3	3.47	.507	30
Y4	3.33	.547	30
Y5	3.33	.479	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	13.57	3.289	.649	.912
Y2	13.43	2.944	.812	.879
Y3	13.40	2.869	.859	.869
Y4	13.53	2.947	.723	.900
Y5	13.53	3.016	.814	.879

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.87	4.602	2.145	5

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Ibu SRI	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	Ibu DL	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	Bp. PH	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	Ibu SWS	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	Ibu SM	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
26	Bp. DT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	Bp. KRT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
28	Bp. JP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	Ibu DA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	Ibu NAG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
31	Ibu WW	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
32	Bp. SUN	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
33	Bp. AN	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	Ibu KAM	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
35	Ibu SL	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
36	Ibu RAG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	Ibu ET	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
38	Bp. WS	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
39	Bp. MUS	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
40	Bp. IB	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	Ibu ES	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
42	Bp. SUT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	Ibu AST	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	Ibu TRN	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
45	Bp. RS	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	
46	Ibu NF	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
47	Ibu SK	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
48	Bp. ED	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3
49	Bp. SA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	Ibu SMN	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
51	Bp. SHR	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
52	Ibu UL	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
53	Ibu NN	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
54	Bp. MR	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
55	Ibu NF	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
56	Ibu WRS	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	Bp. JS	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
58	Bp. PWD	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
59	Bp. HS	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
60	Bp. TS	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
61	Ibu WT	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
62	Ibu EF	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
63	Bp. PP	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
64	Ibu HR	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN													
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5									
65	Bp. GD	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	Bp. SKM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	Ibu SHT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	Ibu MY	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	Bp. BD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Bp. WGM	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	Ibu RK	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
72	Ibu NP	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	Bp. HY	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
74	Bp. DT	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
75	Ibu RI	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
76	Ibu SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	Ibu DW	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
78	Ibu RA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
79	Ibu MM	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
80	Bp. WN	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	Ibu RT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	Bp. HBB	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
83	Bp. MT	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
84	Bp. TH	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	Bp. MR	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Bp. EP	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
87	Ibu TM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	Ibu NK	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
89	Ibu DM	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
90	Ibu MN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
91	Ibu ZM	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
92	Ibu DN	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
93	Ibu WRM	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	Ibu DP	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	
95	Bp. MJR	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	Bp. TJ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	Bp. AR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	Bp. SNR	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
99	Bp. AM	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	
100	Bp. BS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
101	Ibu YS	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
102	Ibu NG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
103	Ibu DY	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
104	Ibu LP	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	Ibu TW	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
106	Bp. DO	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
107	Bp. G D	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	Ibu QN.H	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
109	Ibu SW	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
110	Bp. SGY	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
111	Ibu SR	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
112	Bp. M.ZA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	Bp. SHL	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	Bp. SYK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	Bp. AF	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
116	Ibu NV	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	Bp. SFY	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	Bp. TR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	Ibu EP	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	Bp. SMR	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
121	Bp. SMY	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
122	Ibu RAS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	Ibu NKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	Ibu DT	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	Bp. SRD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
126	Ibu SKD	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	Ibu TY	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	Ibu DPK	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
129	Ibu JMT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
130	Bp. AM	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
131	Bp. AL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	Ibu NM	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
133	Ibu TL	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	4
134	Ibu MT	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
135	Bp. SLM	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
136	Ibu TNI	2	4	3	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3
137	Ibu PK	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
138	Ibu PA	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	Bp. SR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	Ibu MRS	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
141	Ibu NPU	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
142	Ibu NO	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
143	Bp. RA	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	
144	Bp. SA	4	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	4	4	4	4	1	1	4	4	1	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3
145	Bp. SY	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
146	Ibu TM	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
147	Bp. SDY	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Bp. IW	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	Bp. SG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
150	Bp. NN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	Bp. PD	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	Ibu PS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
153	Bp. YH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	Ibu NP	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
155	Bp. EW	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
156	Ibu YM	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
157	Ibu AAC	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
158	Ibu AR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3
159	Ibu RK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
160	Ibu TW	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	Bp. AR	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
162	Bp. PND	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
163	Bp. SNS	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Ibu TTK	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4

Lampiran 8. Data karakteristik responden Apotek Ari Farma

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
1	Bp. SPR	L			√			SLTA	Lain-lain
2	Bp. AW	L		√				SLTA	Peg. Swasta
3	Ibu AJ	P		√				SLTA	Lain-lain
4	Ibu AS	P			√			SLTA	Pedagang
5	Ibu HR	P			√			SLTA	Lain-lain
6	Ibu DH	P		√				SLTP	Lain-lain
7	Ibu A	P				√		Diploma	Peg. Swasta
8	Bp. B	L					√	SLTP	Pedagang
9	Bp. MJN	L			√			SD	Petani
10	Bp. ATW	L				√		SLTA	Lain-lain
11	Ibu TL	P		√				Sarjana	Lain-lain
12	Bp. SKM	L			√			SLTA	Pedagang
13	Bp. C	L	√					SLTA	Pelajar
14	Ibu PA	P					√	SLTA	Lain-lain
15	Ibu AVR	P			√			SLTA	Pengusaha
16	Ibu CS	P		√				Diploma	PNS
17	Bp. MRS	L				√		SLTA	Peg.swasta
18	Ibu NP	P				√		SLTA	Pedagang
19	Ibu SWN	P					√	SLTA	Lain-lain
20	Ibu UMY	P	√					SLTA	Lain-lain
21	Ibu SRI	P					√	SLTA	Lain-lain
22	Ibu DL	P		√				SLTA	Pedagang
23	Bp. PH	L			√			SLTA	Pedagang

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
24	Ibu SWS	P				√		SLTA	Lain-lain
25	Ibu SM	P	√					SLTA	Pelajar
26	Bp. DT	L		√				SLTA	Peg. Swasta
27	Bp. KRT	L			√			SLTA	Pedagang
28	Bp. JP	L	√					SLTA	Pelajar
29	Ibu DA	P		√				SLTP	Pedagang
30	Ibu NAG	P		√				Diploma	PNS
31	Ibu WW	P	√					SLTA	Peg. Swasta
32	Bp. SUN	L			√			Sarjana	Lain-lain
33	Bp. AN	L			√			SLTA	Lain-lain
34	Ibu KAM	P					√	SLTA	Pengusaha
35	Ibu SL	P				√		SLTA	Peg. Swasta
36	Ibu RAG	P				√		Diploma	Pedagang
37	Ibu ET	P		√				SLTP	Lain-lain
38	Bp. WS	L			√			Sarjana	Lain-lain
39	Bp. MUS	L					√	SLTA	Lain-lain
40	Bp. IB	L		√				SLTP	Lain-lain
41	Ibu ES	P				√		Diploma	Peg.swasta
42	Bp. SUT	L			√			SLTA	Pedagang
43	Ibu AST	P		√				SLTP	PNS
44	Ibu TRN	P			√			SLTA	Lain-lain
45	Bp. RS	L				√		SD	Petani
46	Ibu NF	P				√		Sarjana	Peg.swasta
47	Ibu SK	P				√		Sarjana	Pengusaha
48	Bp. ED	L		√				SLTA	Pedagang

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
49	Bp. SA	L		√				Sarjana	Pelajar
50	Ibu SMN	P		√				SLTA	Lain-lain
51	Bp. SHR	L			√			SLTA	Pedagang
52	Ibu UL	P					√	SD	Petani
53	Ibu NN	P					√	SD	Petani
54	Bp. MR	L		√				SLTP	Peg. Swasta
55	Ibu NF	P			√			Sarjana	PNS
56	Ibu WRS	P			√			SLTA	Pedagang
57	Bp. JS	L		√				SLTA	Lain-lain
58	Bp. PWD	L					√	SLTA	Lain-lain
59	Bp. HS	L				√		SLTA	Lain-lain
60	Bp. TS	L		√				Sarjana	Lain-lain
61	Ibu WT	P		√				SLTA	Peg. Swasta
62	Ibu EF	P	√					SLTA	Pedagang
63	Bp. PP	L		√				SLTA	Lain-lain
64	Ibu HR	P		√				SLTA	Lain-lain
65	Bp. GD	L		√				Diploma	Lain-lain
66	Bp. SKM	L		√				Diploma	Pelajar
67	Ibu SHT	P			√			SLTA	PNS
68	Ibu MY	P					√	SD	Pedagang
69	Bp. BD	L			√			SLTA	Lain-lain
70	Bp. WGM	L		√				SLTA	Pelajar
71	Ibu RK	P		√				SLTA	Lain-lain
72	Ibu NP	P				√		SLTP	Lain-lain
73	Bp. HY	L					√	SD	Petani

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
74	Bp. DT	L				√		SLTA	Pengusaha
75	Ibu RI	P			√			Sarjana	Peg. Swasta
76	Ibu SP	P		√				SLTA	Lain-lain
77	Ibu DW	P				√		SLTP	Peg. Swasta
78	Ibu RA	P				√		Sarjana	Peg. Swasta
79	Ibu MM	P			√			SLTA	Pengusaha
80	Bp. WN	L					√	SD	Petani
81	Ibu RT	P			√			SLTP	Lain-lain
82	Bp. HBB	L				√		Sarjana	Pengusaha
83	Bp. MT	L		√				SLTA	Lain-lain
84	Bp. TH	L					√	Sarjana	PNS
85	Bp. MR	L					√	Sarjana	Pengusaha
86	Bp. EP	L		√				SLTP	Lain-lain
87	Ibu TM	P					√	SLTA	Pengusaha
88	Ibu NK	P				√		Sarjana	Peg. Swasta
89	Ibu DM	P				√		SLTA	Pedagang
90	Ibu MN	P		√				SLTP	Pedagang
91	Ibu ZM	P			√			SLTP	Pedagang
92	Ibu DN	P	√					Sarjana	Pelajar
93	Ibu WRM	P		√				Diploma	Pelajar
94	Ibu DP	P		√				SLTA	Lain-lain
95	Bp. MJR	L		√				SLTA	Lain-lain
96	Bp. TJ	L			√			SLTP	Pedagang
97	Bp. AR	L				√		SLTA	PNS
98	Bp. SNR	L		√				SLTA	PNS

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
99	Bp. AM	L				√		SLTA	Pedagang
100	Bp. BS	L			√			SLTA	Lain-lain
101	Ibu YS	P				√		SLTA	Lain-lain
102	Ibu NG	P				√		SLTA	Lain-lain
103	Ibu DY	P				√		SLTA	Lain-lain
104	Ibu LP	P			√			Sarjana	PNS
105	Ibu TW	P			√			SLTP	Lain-lain
106	Bp. DO	L		√				SLTP	Pedagang
107	Bp. G D	L					√	Sarjana	PNS
108	Ibu QN.H	P				√		SLTA	PNS
109	Ibu SW	P	√					SLTA	Peg. Swasta
110	Bp. SGY	L					√	SD	Pengusaha
111	Ibu SR	P			√			SLTA	Petani
112	Bp. M.ZA	L					√	SLTP	Lain-lain
113	Bp. SHL	L				√		SLTP	Peg. Swasta
114	Bp. SYK	L		√				SLTA	Petani
115	Bp. AF	L					√	SLTA	Pedagang
116	Ibu NV	P				√		SLTP	Pengusaha
117	Bp. SFY	L	√					SLTA	Lain-lain
118	Bp. TR	L					√	SLTA	Lain-lain
119	Ibu EP	P		√				Diploma	Lain-lain
120	Bp. SMR	L					√	Sarjana	PNS
121	Bp. SMY	L	√					SLTA	Pelajar
122	Ibu RAS	P			√			SLTP	Pedagang
123	Ibu NKP	P				√		Diploma	PNS

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
124	Ibu DT	P		√				SLTA	Pelajar
125	Bp. SRD	L		√				SLTA	Lain-lain
126	Ibu SKD	P		√				SLTA	Peg. Swasta
127	Ibu TY	P					√	SLTA	Pedagang
128	Ibu DPK	P				√		SLTP	Lain-lain
129	Ibu JMT	P				√		SLTA	PNS
130	Bp. AM	L		√				Sarjana	Pelajar
131	Bp. AL	L		√				SLTA	Lain-lain
132	Ibu NM	P					√	SLTA	Pengusaha
133	Ibu TL	P				√		SLTA	PNS
134	Ibu MT	P			√			SLTP	Pedagang
135	Bp. SLM	L					√	SLTP	Petani
136	Ibu TNI	P		√				Sarjana	Pelajar
137	Ibu PK	P			√			SLTA	Pedagang
138	Ibu PA	P		√				SLTP	Lain-lain
139	Bp. SR	L				√		SLTA	Pedagang
140	Ibu MRS	P			√			SLTP	Pedagang
141	Ibu NPU	P		√				SLTP	Lain-lain
142	Ibu NO	P		√				Sarjana	Lain-lain
143	Bp. RA	L			√			Sarjana	PNS
144	Bp. SA	L				√		SLTA	Pengusaha
145	Bp. SY	L				√		SLTA	Pedagang
146	Ibu TM	P			√			SLTA	PNS
147	Bp. SDY	L		√				SLTP	Lain-lain
148	Bp. IW	L					√	SD	Lain-lain

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
149	Bp. SG	L	√					SLTA	Lain-lain
150	Bp. NN	L		√				SLTA	Pelajar
151	Bp. PD	L					√	SLTP	Petani
152	Ibu PS	P			√			SLTP	Peg. Swasta
153	Bp. YH	L			√			SLTA	Pedagang
154	Ibu NP	P					√	SLTA	Petani
155	Bp. EW	L		√				SLTP	Lain-lain
156	Ibu YM	P		√				Sarjana	Lain-lain
157	Ibu AAC	P		√				SLTA	Lain-lain
158	Ibu AR	P		√				SLTA	Pelajar
159	Ibu RK	P	√					SLTA	Lain-lain
160	Ibu TW	P			√			Sarjana	PNS
161	Bp. AR	L					√	SLTA	Peg. Swasta
162	Bp. PND	L				√		SLTA	Pedagang
163	Bp. SNS	L			√			SLTA	Petani
164	Ibu TTK	P			√			SLTA	Lain-lain

Lampiran 9. Hasil perhitungan karakteristik responden Apotek Ari Farma

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase(%)
Laki-laki	$\frac{75}{164} \times 100\%$	45,73%
Perempuan	$\frac{89}{164} \times 100\%$	54,27%
Jumlah	$\frac{164}{164} \times 100\%$	100%

Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
17-20 tahun	$\frac{12}{164} \times 100\%$	7,32%
21-30 tahun	$\frac{51}{164} \times 100\%$	31,09%
31-40 tahun	$\frac{38}{164} \times 100\%$	23,17%
41-50 tahun	$\frac{35}{164} \times 100\%$	21,34%
>50 tahun	$\frac{28}{164} \times 100\%$	17,08%
Jumlah	$\frac{164}{164} \times 100\%$	100%

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SD	$\frac{9}{164} \times 100\%$	5,49%
SLTP	$\frac{30}{164} \times 100\%$	18,29%
SLTA	$\frac{91}{164} \times 100\%$	55,49%

Akademisi/Diploma	$\frac{10}{164} \times 100\%$	6,10%
Sarjana	$\frac{24}{164} \times 100\%$	14,63%
Jumlah	$\frac{164}{164} \times 100\%$	100%

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pelajar/mahasiswa	$\frac{14}{164} \times 100\%$	8,54%
PNS	$\frac{18}{164} \times 100\%$	10,97%
Petani	$\frac{12}{164} \times 100\%$	7,32%
Pegawai Swasta	$\frac{19}{164} \times 100\%$	11,58%
Pedagang	$\frac{31}{164} \times 100\%$	7,32%
Pengusaha	$\frac{12}{164} \times 100\%$	35,37%
Lain-lain	$\frac{58}{164} \times 100\%$	18,9%
Jumlah	$\frac{164}{164} \times 100\%$	100%

Lampiran 11. Output analisis data Apotek Ari Farma

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	17.20	2.073	164
Tangible	16.62	2.013	164
Reliability	16.78	2.154	164
Responsiveness	16.90	2.065	164
Assurance	16.85	2.008	164
Empathy	16.97	1.948	164

Correlations

		Kepuasan	tangible	reliability	responsivness	assurance	empathy
Pearson Correlation	kepuasan	1.000	.517	.470	.590	.609	.664
	tangible	.517	1.000	.617	.624	.541	.584
	reliability	.470	.617	1.000	.646	.737	.633
	responsivness	.590	.624	.646	1.000	.689	.646
	assurance	.609	.541	.737	.689	1.000	.753
	empathy	.664	.584	.633	.646	.753	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan	.	.000	.000	.000	.000	.000
	tangible	.000	.	.000	.000	.000	.000
	reliability	.000	.000	.	.000	.000	.000
	responsivness	.000	.000	.000	.	.000	.000
	assurance	.000	.000	.000	.000	.	.000
	empathy	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	kepuasan	164	164	164	164	164	164
	tangible	164	164	164	164	164	164
	reliability	164	164	164	164	164	164
	responsivness	164	164	164	164	164	164
	assurance	164	164	164	164	164	164
	empathy	164	164	164	164	164	164

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empathy, tangible, reliability, responsivness, assurance ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.712 ^a	.507	.492	1.478	.507	32.552	5	158	.000	1.854

a. Predictors: (Constant), empathy, tangible, reliability, responsivness, assurance

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	355.378	5	71.076	32.552	.000 ^a
	Residual	344.982	158	2.183		
	Total	700.360	163			

a. Predictors: (Constant), empathy, tangible, reliability, responsiveness, assurance

b. Dependent Variable: kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.095	1.147		2.697	.008					
	tangible	.148	.081	.144	1.831	.069	.517	.144	.102	.507	1.972
	reliability	-.142	.087	-.148	-1.633	.105	.470	-.129	-.091	.380	2.630
	responsiveness	.203	.087	.202	2.336	.021	.590	.183	.130	.418	2.394
	assurance	.219	.106	.213	2.074	.040	.609	.163	.116	.297	3.366
	empathy	.408	.096	.383	4.226	.000	.664	.319	.236	.379	2.639

a. Dependent Variable: kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	tangible	reliability	Responsiveness	assurance	empathy
1	1	5.971	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.009	25.720	.81	.00	.10	.02	.04	.00
	3	.007	29.217	.07	.70	.00	.01	.11	.06
	4	.005	33.069	.05	.00	.58	.41	.00	.08
	5	.005	35.278	.06	.15	.07	.51	.01	.41
	6	.003	46.572	.00	.14	.25	.05	.85	.45

Collinearity Diagnostics^a

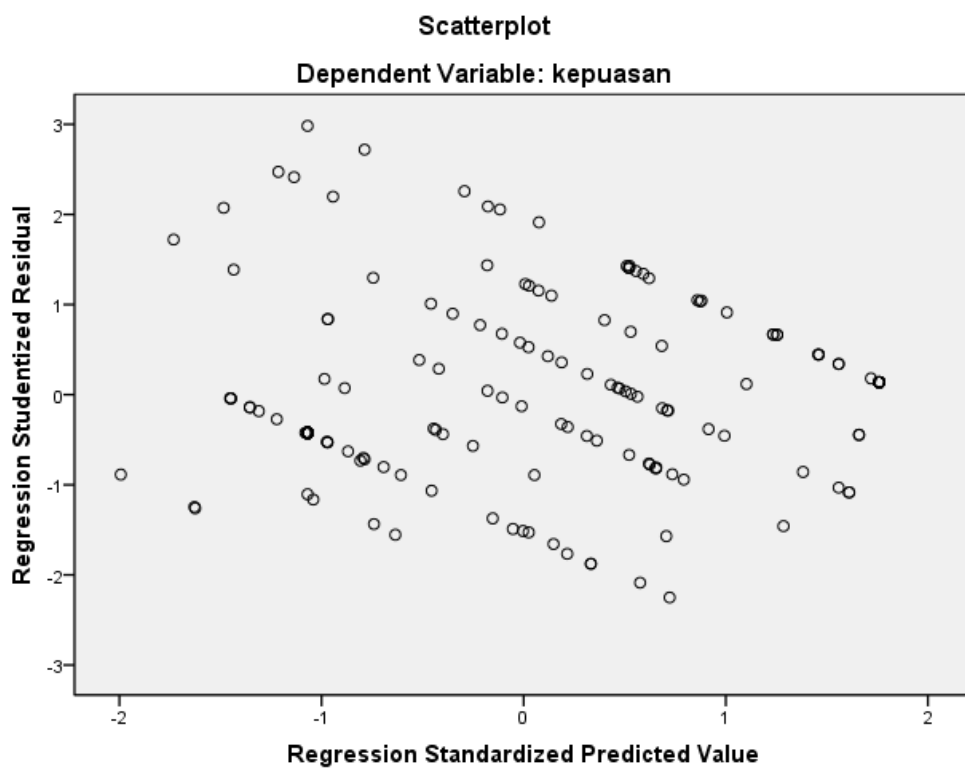
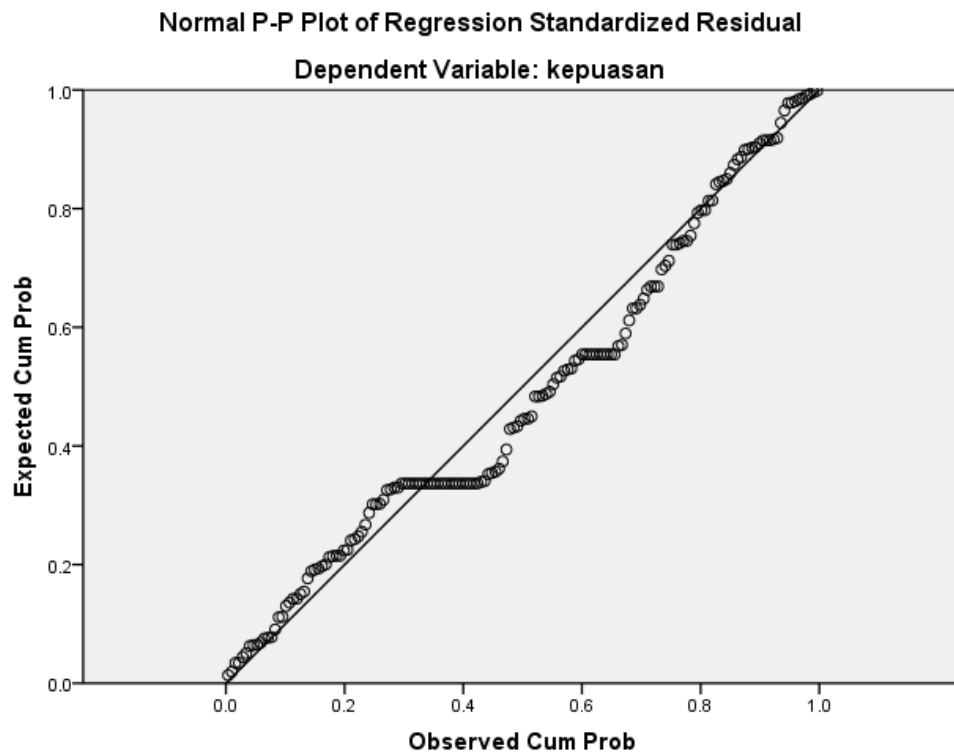
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	tangible	reliability	Responsiveness	assurance	empathy
1	1	5.971	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.009	25.720	.81	.00	.10	.02	.04	.00
	3	.007	29.217	.07	.70	.00	.01	.11	.06
	4	.005	33.069	.05	.00	.58	.41	.00	.08
	5	.005	35.278	.06	.15	.07	.51	.01	.41
	6	.003	46.572	.00	.14	.25	.05	.85	.45

a. Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.26	19.80	17.20	1.477	164
Std. Predicted Value	-1.993	1.759	.000	1.000	164
Standard Error of Predicted Value	.169	.557	.271	.082	164
Adjusted Predicted Value	14.25	19.79	17.20	1.483	164
Residual	-3.268	4.378	.000	1.455	164
Std. Residual	-2.211	2.963	.000	.985	164
Stud. Residual	-2.250	2.982	.001	1.006	164
Deleted Residual	-3.384	4.437	.003	1.520	164
Stud. Deleted Residual	-2.280	3.060	.003	1.014	164
Mahal. Distance	1.150	22.126	4.970	3.821	164
Cook's Distance	.000	.082	.008	.013	164
Centered Leverage Value	.007	.136	.030	.023	164

a. Dependent Variable: kepuasan



Lampiran 10. Data harapan responden Apotek Ari Farma

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Bp. SPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Bp. AW	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Ibu AJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	Ibu AS	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
5	Ibu HR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
6	Ibu DH	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	Ibu A	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
8	Bp. B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
9	Bp. MJN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
10	Bp. ATW	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
11	Ibu TL	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
12	Bp. SKM	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
13	Bp. C	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	Ibu PA	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	Ibu AVR	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
16	Ibu CS	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
17	Bp. MRS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
18	Ibu NP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
19	Ibu SWN	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
20	Ibu UMY	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Ibu SRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Ibu DL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	Bp. PH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
24	Ibu SWS	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
25	Ibu SM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
26	Bp. DT	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	Bp. KRT	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
28	Bp. JP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	Ibu DA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
30	Ibu NAG	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
31	Ibu WW	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
32	Bp. SUN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	Bp. AN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
34	Ibu KAM	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
35	Ibu SL	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
36	Ibu RAG	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
37	Ibu ET	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
38	Bp. WS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
39	Bp. MUS	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
40	Bp. IB	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
41	Ibu ES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Bp. SUT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	Ibu AST	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
44	Ibu TRN	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
45	Bp. RS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
46	Ibu NF	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	Ibu SK	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
48	Bp. ED	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
49	Bp. SA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
50	Ibu SMN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
51	Bp. SHR	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
52	Ibu UL	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
53	Ibu NN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
54	Bp. MR	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
55	Ibu NF	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
56	Ibu WRS	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
57	Bp. JS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	Bp. PWD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	Bp. HS	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
60	Bp. TS	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
61	Ibu WT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	Ibu EF	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	Bp. PP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
64	Ibu HR	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
65	Bp. GD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
66	Bp. SKM	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	Ibu SHT	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
68	Ibu MY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
69	Bp. BD	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
70	Bp. WGM	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
71	Ibu RK	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
72	Ibu NP	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
73	Bp. HY	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
74	Bp. DT	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
75	Ibu RI	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
76	Ibu SP	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
77	Ibu DW	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	Ibu RA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
79	Ibu MM	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
80	Bp. WN	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
81	Ibu RT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	Bp. HBB	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	Bp. MT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
84	Bp. TH	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
85	Bp. MR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
86	Bp. EP	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
87	Ibu TM	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
88	Ibu NK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
89	Ibu DM	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
90	Ibu MN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
91	Ibu ZM	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
92	Ibu DN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
93	Ibu WRM	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
94	Ibu DP	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
95	Bp. MJR	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
96	Bp. TJ	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
97	Bp. AR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	Bp. SNR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
99	Bp. AM	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
100	Bp. BS	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
101	Ibu YS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	Ibu NG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	Ibu DY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
104	Ibu LP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	Ibu TW	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
106	Bp. DO	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	Bp. G D	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
108	Ibu QN.H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
109	Ibu SW	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
110	Bp. SGY	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
111	Ibu SR	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
112	Bp. M.ZA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
113	Bp. SHL	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
114	Bp. SYK	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
115	Bp. AF	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
116	Ibu NV	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
117	Bp. SFY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
118	Bp. TR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
119	Ibu EP	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
120	Bp. SMR	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
121	Bp. SMY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	Ibu RAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	Ibu NKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
124	Ibu DT	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
125	Bp. SRD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
126	Ibu SKD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	Ibu TY	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
128	Ibu DPK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	Ibu JMT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	Bp. AM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
131	Bp. AL	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
132	Ibu NM	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
133	Ibu TL	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
134	Ibu MT	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
135	Bp. SLM	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
136	Ibu TNI	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
137	Ibu PK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
138	Ibu PA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
139	Bp. SR	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
140	Ibu MRS	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
141	Ibu NPU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	Ibu NO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	Bp. RA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
144	Bp. SA	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
145	Bp. SY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
146	Ibu TM	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
147	Bp. SDY	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
148	Bp. IW	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
149	Bp. SG	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
150	Bp. NN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
151	Bp. PD	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
152	Ibu PS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
153	Bp. YH	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
154	Ibu NP	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
155	Bp. EW	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
156	Ibu YM	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
157	Ibu AAC	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
158	Ibu AR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
159	Ibu RK	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
160	Ibu TW	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
161	Bp. AR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Bp. PND	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	Bp. SNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Ibu TTK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 11. Hasil data responden Apotek Nayla Farma

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Bp. R P	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
2	Bp. PRA	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
3	Bp. SE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	Ibu AZ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Ibu AP	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
6	Ibu AH	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
7	Bp. SP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Bp. VM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
9	Bp. YO	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	1	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	1	3	1
10	Bp. HG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Bp. AU	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
12	Bp. BD	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
13	Bp. WR	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	Bp. X	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
15	Ibu RM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Bp. JS	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
17	Ibu TM	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
18	Bp. RDY	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
19	Bp. WHY	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	Ibu PRA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
21	Ibu ES	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
22	Bp SUT	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	Bp. DAL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24	Ibu SAM	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4		
25	Ibu NA	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4		
26	Ibu SAR	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4		
27	Ibu TA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	Bp. SR	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
29	Bp. SUK	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
30	Bp. SUB	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
31	Ibu NI	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
32	Ibu DP	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
33	Bp BO	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
34	Bp. BM	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
35	Ibu ENH	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
36	Ibu SM	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
37	Ibu KAR	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
38	Ibu GN	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
39	Ibu MM	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
40	Bp. EP	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
41	Bp. RD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Ibu CIT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	Ibu KAR	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4		
44	Ibu SP	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
45	Ibu JE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Ibu UM	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
47	Ibu IM	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
48	Bp. RA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
49	Ibu PAR	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
50	Ibu SH	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	Ibu MR	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
52	Ibu RE	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
53	Bp. KD	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4
54	Bp. SUP	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
55	Bp. NO	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
56	Bp. KR	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	Ibu HAR	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
58	Ibu AR	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
59	Ibu PL	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
60	Ibu WI	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
61	Bp SW	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
62	Ibu NW	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
63	Bp PAR	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
64	Bp. GI	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
65	Ibu EK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	Bp. KR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	Ibu MRT	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
68	Bp. PRA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
69	Bp. RS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
70	Ibu HT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	Ibu MA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	Ibu NN	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
73	Bp. DI	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
74	Bp. LA	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
75	Ibu DM	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
76	Bp. DAN	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
77	Ibu NA	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
78	Bp. SI	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	Ibu KA	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	Bp. SAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
81	Bp. SMN	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	Ibu SD	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
83	Ibu SUN	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
84	Ibu IN	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
85	Ibu SIS	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
86	Bp. HRD	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
87	Ibu AL	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
88	Bp. HRN	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
89	Bp. SS	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
90	Bp. ZAI	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
91	Ibu NON	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
92	Ibu NAZ	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
93	Ibu JUN	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
94	Bp. MU	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	Bp HU	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
96	Bp. FA	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
97	Ibu AG	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4
98	Ibu ZP	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
99	Bp. YO	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	Ibu WA	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
101	Bp. KA	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
102	Bp. KT	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3
103	Bp. X	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
104	Ibu RAH	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
105	Bp. GIY	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	Bp. DAR	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
107	Ibu SUL	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
108	Bp. PAR	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
109	Ibu HAR	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
110	Bp. MI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
111	Bp. HS	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
112	Bp. ED	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
113	Ibu KR	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
114	Ibu RA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	Bp. X	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	Bp. Y	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	Bp. Z	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	Bp. A	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	Bp. B	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
120	Bp. C	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	Bp. D	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
122	Bp. E	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
123	Ibu HAR	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	Ibu JU	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	Bp. SUR	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4

Lampiran 12. Data karakteristik responden Apotek Nayla Farma

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	Pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
1	Bp. R P	L	√					SLTA	Pelajar
2	Bp. PRA	L	√					SLTA	Pelajar
3	Bp. SE	L			√			Diploma	Lain-lain
4	Ibu AZ	P	√					SLTP	Lain-lain
5	Ibu AP	P					√	SD	Petani
6	Ibu AH	P		√				SLTA	Lain-lain
7	Bp. SP	L			√			Diploma	Lain-lain
8	Bp. VM	L	√					SLTA	Pedagang
9	Bp. YO	L	√					SLTA	Pelajar
10	Bp. HG	L	√					SLTA	Lain-lain
11	Bp. AU	L		√				Diploma	Pelajar
12	Bp. BD	L			√			SLTP	Petani
13	Bp. WR	L			√			SLTA	Lain-lain
14	Bp. X	L		√				Diploma	Lain-lain
15	Ibu RM	P		√				SLTA	Pedagang
16	Bp. JS	L			√			Sarjana	Lain-lain
17	Ibu TM	P	√					SLTA	Pedagang
18	Bp. RDY	L		√				Diploma	Lain-lain
19	Bp. WHY	L	√					Sarjana	Pelajar
20	Ibu PRA	P			√			SLTA	Lain-lain
21	Ibu ES	P				√		SLTA	Pedagang
22	Bp SUT	L				√		SLTA	Pedagang
23	Bp. DAL	L				√		SLTP	Petani

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	Pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
24	Ibu SAM	P					√	SLTP	Pedagog
25	Ibu NA	P		√				SLTA	Pedagog
26	Ibu SAR	P			√			Diploma	Peg. Swasta
27	Ibu TA	P		√				Diploma	Lain-lain
28	Bp. SR	L				√		SLTA	Pedagog
29	Bp. SUK	L					√	SD	Petani
30	Bp. SUB	L					√	SD	Petani
31	Ibu NI	P		√				Diploma	Peg. Swasta
32	Ibu DP	P			√			Sarjana	PNS
33	Bp BO	L	√					SLTA	Pelajar
34	Bp. BM	L			√			SLTP	Lain-lain
35	Ibu ENH	P	√					SLTA	Pelajar
36	Ibu SM	P			√			SLTA	Peg. Swasta
37	Ibu KAR	P					√	SD	Petani
38	Ibu GN	P					√	SD	Petani
39	Ibu MM	P					√	SD	Petani
40	Bp. EP	L				√		SLTA	Peg. Swasta
41	Bp. RD	L					√	SLTP	Petani
42	Ibu CIT	P		√				Sarjana	Lain-lain
43	Ibu KAR	P			√			Sarjana	Lain-lain
44	Ibu SP	P			√			Sarjana	Peg. Swasta
45	Ibu JE	P		√				SLTA	Peg. Swasta
46	Ibu UM	P			√			Diploma	Lain-lain
47	Ibu IM	P		√				Diploma	Lain-lain
48	Bp. RA	L			√			Diploma	Lain-lain

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	Pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
49	Ibu PAR	P				√		SLTA	Pedagang
50	Ibu SH	P				√		Sarjana	PNS
51	Ibu MR	P					√	Sarjana	PNS
52	Ibu RE	P			√			Sarjana	PNS
53	Bp. KD	L					√	SD	Petani
54	Bp. SUP	L			√			SLTA	Pedagang
55	Bp. NO	L				√		SLTA	Pedagang
56	Bp. KR	L			√			SLTA	Pedagang
57	Ibu HAR	P				√		SLTA	Lain-lain
58	Ibu AR	P		√				Diploma	Peg. Swasta
59	Ibu PL	P			√			SLTA	Peg. Swasta
60	Ibu WI	P					√	Sarjana	PNS
61	Bp SW	L					√	SLTP	Pedagang
62	Ibu NW	P			√			SLTA	Lain-lain
63	Bp PAR	L				√		SLTA	Pedagang
64	Bp. GI	L				√		SLTA	Pengusaha
65	Ibu EK	P		√				Sarjana	Lain-lain
66	Bp. KR	L				√		SLTA	Pedagang
67	Ibu MRT	P		√				SLTA	Peg. Swasta
68	Bp. PRA	L					√	SD	Lain-lain
69	Bp. RS	L			√			SLTA	Lain-lain
70	Ibu HT	P			√			SLTA	Lain-lain
71	Ibu MA	P				√		SLTA	Pengusaha
72	Ibu NN	P	√					SLTP	Pelajar
73	Bp. DI	L		√				SLTA	Lain-lain

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	Pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
74	Bp. LA	L	√					SLTA	Peg. Swasta
75	Ibu DM	P			√			Sarjana	PNS
76	Bp. DAN	L		√				Diploma	Peg. Swasta
77	Ibu NA	P			√			Sarjana	Peg. Swasta
78	Bp. SI	L				√		Sarjana	Lain-lain
79	Ibu KA	P		√				Sarjana	Lain-lain
80	Bp. SAL	L				√		SLTP	Petani
81	Bp. SMN	L		√				SLTA	Pelajar
82	Ibu SD	P			√			SLTA	Peg. Swasta
83	Bp. SUN	L					√	Diploma	Peg. Swasta
84	Ibu IN	P			√			Sarjana	PNS
85	Ibu SIS	P		√				SLTA	Peg. Swasta
86	Bp. HRD	L			√			SLTA	Peg. Swasta
87	Ibu AL	P			√			SLTA	Lain-lain
88	Bp. HRN	L				√		SLTA	Lain-lain
89	Bp. SS	L		√				SLTA	Pedagang
90	Bp. ZAI	L			√			SLTA	Pedagang
91	Ibu NON	P		√				Sarjana	Lain-lain
92	Ibu NAZ	P			√			Sarjana	Lain-lain
93	Ibu JUN	P				√		Sarjana	PNS
94	Bp. MU	L				√		SLTP	Petani
95	Bp HU	L					√	Diploma	PNS
96	Bp. FA	L			√			Diploma	Lain-lain
97	Ibu AG	P		√				SLTA	Peg. Swasta
98	Ibu ZP	P			√			Sarjana	Lain-lain

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	Pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
99	Bp. YO	L					√	SLTP	Petani
100	Ibu WA	P					√	SD	Pedagang
101	Bp. KA	L				√		SLTA	Pengusaha
102	Bp. KT	L				√		SLTA	Pengusaha
103	Bp. X	L				√		SLTA	Lain-lain
104	Ibu RAH	P			√			SLTA	Pedagang
105	Bp. GIY	L				√		SD	Pedagang
106	Bp. DAR	L				√		Sarjana	PNS
107	Ibu SUL	P			√			SLTA	Lain-lain
108	Bp. PAR	L					√	SD	Petani
109	Ibu HAR	P					√	SLTP	Pedagang
110	Bp. MI	L					√	SD	Lain-lain
111	Bp. HS	L					√	SD	Petani
112	Bp. ED	L				√		SLTP	Lain-lain
113	Ibu KR	P			√			SLTA	Peg.swasta
114	Ibu RA	P				√		SLTA	Peg. Swasta
115	Bp. X	L			√			SLTP	Lain-lain
116	Bp. Y	L			√			Diploma	Lain-lain
117	Bp. Z	L	√					SLTA	Pelajar
118	Bp. A	L	√					SLTA	Pelajar
119	Bp. B	L				√		SLTP	Petani
120	Bp. C	L			√			SLTA	Lain-lain
121	Bp. D	L					√	SLTA	Peg. Swasta
122	Bp. E	L	√					SLTA	Pelajar
123	Ibu HAR	P			√			SLTA	Peg. Swasta

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur (tahun)					Pendidikan terakhir	Pekerjaan
			17-20	21-30	31-40	41-50	>50		
124	Ibu JU	P					√	SLTA	Petani
125	Bp. SUR	L			√			SLTA	Lain-lain

Lampiran 13. Hasil perhitungan karakteristik responden Apotek Nayla Farma

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase(%)
Laki-laki	$\frac{67}{125} \times 100\%$	53,6%
Perempuan	$\frac{58}{125} \times 100\%$	46,4%
Jumlah	$\frac{125}{125} \times 100\%$	100%

Distribusi frekuensi responden berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
17-20 tahun	$\frac{15}{125} \times 100\%$	12%
21-30 tahun	$\frac{22}{125} \times 100\%$	17,6%
31-40 tahun	$\frac{39}{125} \times 100\%$	31,2%
41-50 tahun	$\frac{26}{125} \times 100\%$	20,8%
>50 tahun	$\frac{23}{125} \times 100\%$	18,4%
Jumlah	$\frac{125}{125} \times 100\%$	100%

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SD	$\frac{13}{125} \times 100\%$	10,4%
SLTP	$\frac{15}{125} \times 100\%$	12%
SLTA	$\frac{59}{125} \times 100\%$	47,2%

Akademisi/Diploma	$\frac{17}{125} \times 100\%$	13,6%
Sarjana	$\frac{21}{125} \times 100\%$	16,8%
Jumlah	$\frac{125}{125} \times 100\%$	100%

Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pelajar/mahasiswa	$\frac{12}{125} \times 100\%$	9,6%
PNS	$\frac{10}{125} \times 100\%$	8%
Petani	$\frac{17}{125} \times 100\%$	13,6%
Pegawai Swasta	$\frac{21}{125} \times 100\%$	16,8%
Pedagang	$\frac{21}{125} \times 100\%$	16,8%
Pengusaha	$\frac{4}{125} \times 100\%$	3,2%
Lain-lain	$\frac{40}{125} \times 100\%$	32%
Jumlah	$\frac{125}{125} \times 100\%$	100%

Lampiran 14. Output analisis data Apotek Nayla Farma

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN PASIEN	17.35	1.948	125
TANGIBLE	16.88	1.692	125
RELIABILITY	16.89	1.893	125
RESPONSIVNESS	17.03	1.845	125
ASSURANCE	17.26	1.770	125
EMPATHY	17.18	1.648	125

Correlations

		KEPUASA N PASIEN	TANGIB LE	RELIABILI TY	RESPONSIV NESS	ASSURA NCE	EMPAT HY
Pearson Correlatio n	KEPUASAN PASIEN	1.000	.404	.474	.547	.534	.570
	TANGIBLE	.404	1.000	.610	.471	.415	.528
	RELIABILITY	.474	.610	1.000	.606	.500	.542
	RESPONSIVNESS	.547	.471	.606	1.000	.595	.518
	ASSURANCE	.534	.415	.500	.595	1.000	.691
	EMPATHY	.570	.528	.542	.518	.691	1.000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAN PASIEN	.	.000	.000	.000	.000	.000
	TANGIBLE	.000	.	.000	.000	.000	.000
	RELIABILITY	.000	.000	.	.000	.000	.000
	RESPONSIVNESS	.000	.000	.000	.	.000	.000
	ASSURANCE	.000	.000	.000	.000	.	.000
	EMPATHY	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	KEPUASAN PASIEN	125	125	125	125	125	125
	TANGIBLE	125	125	125	125	125	125
	RELIABILITY	125	125	125	125	125	125
	RESPONSIVNESS	125	125	125	125	125	125
	ASSURANCE	125	125	125	125	125	125
	EMPATHY	125	125	125	125	125	125

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EMPATHY, RESPONSIVNESS, TANGIBLE, RELIABILITY, ASSURANCE ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.651 ^a	.424	.400	1.509	.424	17.533	5	119	.000	2.023

a. Predictors: (Constant), EMPATHY, RESPONSIVNESS, TANGIBLE, RELIABILITY, ASSURANCE

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	199.587	5	39.917	17.533	.000 ^a
	Residual	270.925	119	2.277		
	Total	470.512	124			

a. Predictors: (Constant), EMPATHY, RESPONSIVNESS, TANGIBLE, RELIABILITY, ASSURANCE

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.453	1.670		1.469	.144					
	TANGIBLE	.032	.106	.027	.297	.767	.404	.027	.021	.567	1.763
	RELIABILITY	.082	.104	.080	.790	.431	.474	.072	.055	.477	2.096
	RESPONSIVNESS	.273	.103	.259	2.665	.009	.547	.237	.185	.513	1.951
	ASSURANCE	.142	.115	.129	1.239	.218	.534	.113	.086	.444	2.254
	EMPATHY	.341	.124	.289	2.755	.007	.570	.245	.192	.440	2.272

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	TANGIBLE	RELIABILITY	RESPONSIVNESS	ASSURANCE	EMPATHY
1	1	5.975	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.007	29.120	.04	.18	.28	.00	.20	.05
	3	.007	30.289	.40	.12	.07	.29	.04	.00
	4	.005	34.747	.39	.06	.02	.39	.07	.19
	5	.004	39.845	.17	.54	.62	.22	.00	.00
	6	.003	47.512	.00	.09	.01	.10	.70	.76

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

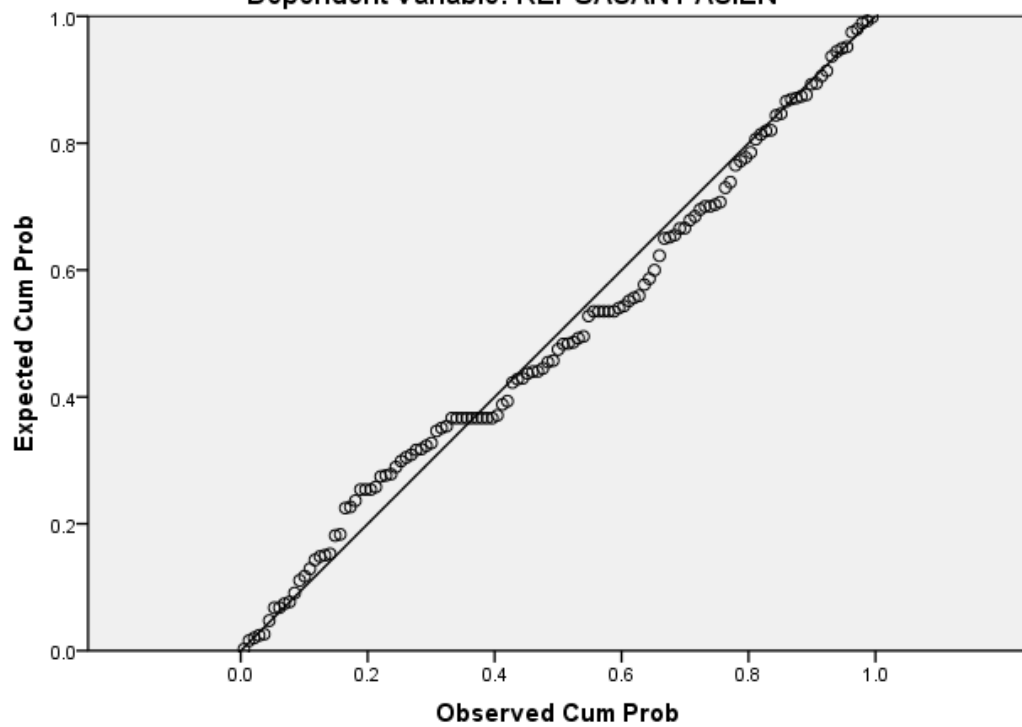
Residuals Statistics^a

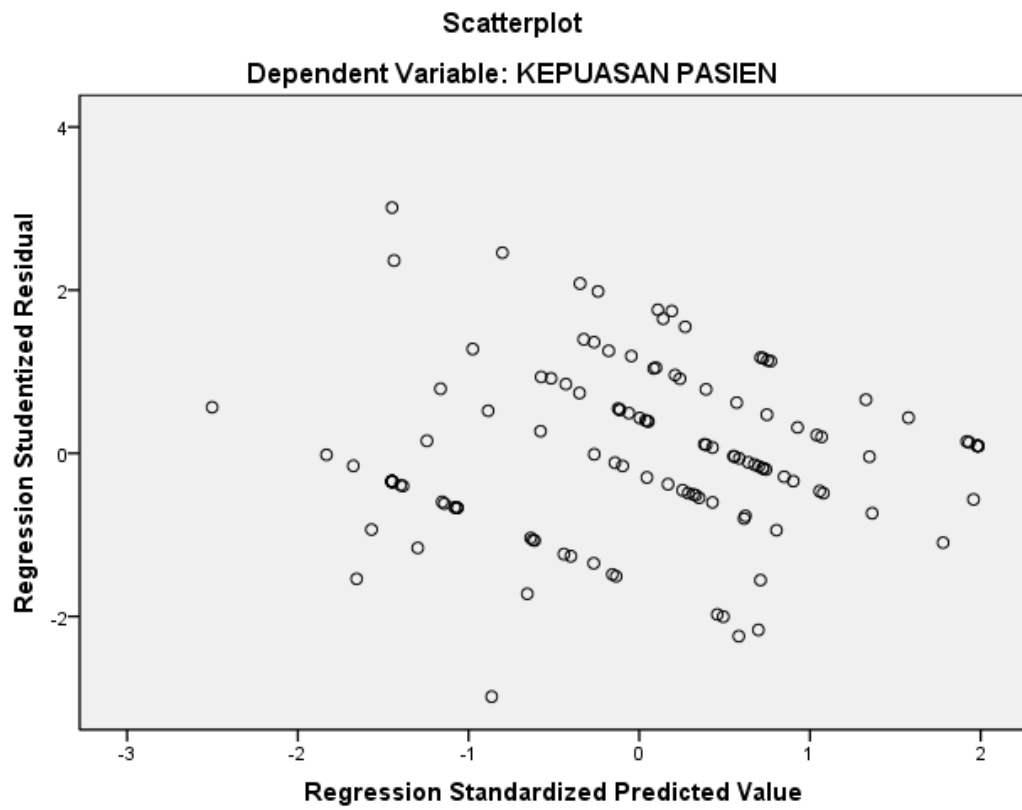
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.18	19.87	17.35	1.269	125
Std. Predicted Value	-2.502	1.983	.000	1.000	125
Standard Error of Predicted Value	.169	.614	.317	.093	125
Adjusted Predicted Value	14.12	19.87	17.36	1.275	125
Residual	-4.255	4.486	.000	1.478	125
Std. Residual	-2.820	2.973	.000	.980	125
Stud. Residual	-2.984	3.013	-.001	1.009	125
Deleted Residual	-4.763	4.606	-.003	1.569	125
Stud. Deleted Residual	-3.089	3.121	.000	1.021	125
Mahal. Distance	.561	19.526	4.960	3.806	125
Cook's Distance	.000	.177	.011	.025	125
Centered Leverage Value	.005	.157	.040	.031	125

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN





Lampiran 15. Data harapan responden Apotek Nayla Farma

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Bp. R P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	Bp. PRA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	Bp. SE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
4	Ibu AZ	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
5	Ibu AP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4		
6	Ibu AH	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
7	Bp. SP	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3		
8	Bp. VM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
9	Bp. YO	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
10	Bp. HG	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
11	Bp. AU	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
12	Bp. BD	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
13	Bp. WR	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
14	Bp. X	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
15	Ibu RM	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
16	Bp. JS	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3		
17	Ibu TM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
18	Bp. RDY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
19	Bp. WHY	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
20	Ibu PRA	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4		

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
21	Ibu ES	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
22	Bp SUT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
23	Bp. DAL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
24	Ibu SAM	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4				
25	Ibu NA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4			
26	Ibu SAR	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
27	Ibu TA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4			
28	Bp. SR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
29	Bp. SUK	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4		
30	Bp. SUB	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
31	Ibu NI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
32	Ibu DP	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
33	Bp BO	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
34	Bp. BM	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
35	Ibu ENH	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
36	Ibu SM	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3		
37	Ibu KAR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
38	Ibu GN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
39	Ibu MM	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
40	Bp. EP	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
41	Bp. RD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Ibu CIT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	Ibu KAR	4	4	4	4	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	
44	Ibu SP	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
45	Ibu JE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
46	Ibu UM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	Ibu IM	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
48	Bp. RA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	Ibu PAR	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
50	Ibu SH	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
51	Ibu MR	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
52	Ibu RE	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
53	Bp. KD	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
54	Bp. SUP	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
55	Bp. NO	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
56	Bp. KR	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
57	Ibu HAR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	Ibu AR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	Ibu PL	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
60	Ibu WI	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
61	Bp SW	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	Ibu NW	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	Bp PAR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
64	Bp. GI	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
65	Ibu EK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4			
66	Bp. KR	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4			
67	Ibu MRT	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3			
68	Bp. PRA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
69	Bp. RS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3			
70	Ibu HT	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4			
71	Ibu MA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
72	Ibu NN	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
73	Bp. DI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4			
74	Bp. LA	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
75	Ibu DM	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4			
76	Bp. DAN	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3			
77	Ibu NA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
78	Bp. SI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3			
79	Ibu KA	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
80	Bp. SAL	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4			
81	Bp. SMN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
82	Ibu SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
83	Bp. SUN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
84	Ibu IN	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
85	Ibu SIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4			
86	Bp. HRD	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4			

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
87	Ibu AL	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
88	Bp. HRN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
89	Bp. SS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
90	Bp. ZAI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
91	Ibu NON	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
92	Ibu NAZ	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
93	Ibu JUN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
94	Bp. MU	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
95	Bp HU	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	Bp. FA	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
97	Ibu AG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	Ibu ZP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
99	Bp. YO	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
100	Ibu WA	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
101	Bp. KA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	Bp. KT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	Bp. X	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
104	Ibu RAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	Bp. GIY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
106	Bp. DAR	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
107	Ibu SUL	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
108	Bp. PAR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

NO	NAMA	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE					EMPATHY					KEPUASAN					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
109	Ibu HAR	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
110	Bp. MI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
111	Bp. HS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
112	Bp. ED	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
113	Ibu KR	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
114	Ibu RA	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
115	Bp. X	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
116	Bp. Y	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3		
117	Bp. Z	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
118	Bp. A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
119	Bp. B	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
120	Bp. C	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4		
121	Bp. D	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	Bp. E	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	Ibu HAR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
124	Ibu JU	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
125	Bp. SUR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	

Lampiran 16. Tabel harga r *Product Moment*

Tabel harga r *Product Moment*
Uji satu sisi pada taraf signifikansi 0,05

N	Signifikansi	N	Signifikansi	N	Signifikansi
1	0,9511	21	0,2774	41	0,1993
2	0,8000	22	0,2711	42	0,1970
3	0,6870	23	0,2653	43	0,1947
4	0,6084	24	0,2598	44	0,1925
5	0,5509	25	0,2546	45	0,1903
6	0,5067	26	0,2497	46	0,1883
7	0,4716	27	0,2451	47	0,1863
8	0,4428	28	0,2407	48	0,1843
9	0,4187	29	0,2366	49	0,1825
10	0,3981	30	0,2327	50	0,1806
11	0,3802	31	0,2289	51	0,1789
12	0,3646	32	0,2254	52	0,1772
13	0,3507	33	0,2220	53	0,1755
14	0,3383	34	0,2187	54	0,1739
15	0,3271	35	0,2156	55	0,1723
16	0,3170	36	0,2126	56	0,1708
17	0,3077	37	0,2097	57	0,1693
18	0,2992	38	0,2070	58	0,1678
19	0,2914	39	0,2043	59	0,1664
20	0,2841	40	0,2018	60	0,1650

Lampiran 17. Tabel titik Persentase Distribusi t
Titik Pesentase Distribusi t

Pr	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
Df	0,50	0,20	0,10	0,050	0,02	0,010	0,002
1	1,00000	3,07768	6,31375	12,70620	31,82052	63,65674	31830884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Pr	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
Df	0,50	0,20	0,10	0,050	0,02	0,010	0,002
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Lampiran 18. Foto Dokumentasi Pengambilan Data Apotek Ari Farma

Pengambilan data



Ruang tunggu Pasien



Bangunan Apotek



Papan nama Apotek



Parkir Apotek

Lampiran 19. Foto Dokumentasi Pengambilan Data Apotek Nayla Farma

Bangunan Apotek



Tempat parkir Apotek



Pengambilan data