

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1. Surat izin *Ethical clearance*.

Nomor : 252 / D3-04 / 08.02.2022
Lamp. : -
Perihal : *Surat Ijin Ethical Clearance*

Kepada : Yth. Ketua / Pimpinan
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah
Di Surakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penyusunan proposal penelitian tugas akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi di Surakarta sebagai berikut :

N a m a : Alif Syahab
Nomor Induk Mhs. : 24185476A
Topik / Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Obat di Apotek Tohudan Karanganyar pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2022.

Maka guna melengkapi penelitiannya dengan ini mohon bantuan agar peserta didik kami dapat diberikan ijin untuk melakukan Ethical Clearance di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 08 Februari 2022
Dekan Fakultas Farmasi

Prof. Dr. apt. R.A. Oetari., S.U., M.M., M.Sc.

Lampiran 2. Surat izin Penelitian.

Nomor : 252 / D3-04 / 08.02.2022
Lamp. : -
Perihal : *Surat Ijin Penelitian*

Kepada : Yth. Kepala / Pimpinan
Apoteker / Apotek Tohudan, Karanganyar
Di Karanganyar

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penyusunan proposal penelitian tugas akhir (Skripsi) bagi mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi di Surakarta sebagai berikut :

N a m a : Alif Syahab
Nomor Induk Mhs. : 24185476A
Topik / Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Obat di Apotek Tohudan Karanganyar pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2022.

Maka guna melengkapi penelitiannya dengan ini mohon bantuan agar peserta didik kami dapat diberikan ijin untuk melakukan penelitian di Apotek Tohudan, Karanganyar.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 08 Februari 2022
Desain Fakultas Farmasi

Prof. Dr. apt. R.A. Oetari., S.U., M.M., M.Sc.

Lampiran 3. *Ethical clearance*



UMS
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK)
Health Research Ethics Committee
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta
Faculty of Medicine Universitas Muhammadiyah Surakarta
Komplek Kampus 4 UMS, Gondan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah 57168
Telp. +62271717817 psw. 8115, Fax. 0271-748881
Website: <http://www.fk.umh.ac.id/kepk> | E-mail: kepk@ums.ac.id

ETHICAL CLEARANCE LETTER
Surat Kelainan Etik
No. 4109/B.1/KEPK-FKUMS/III/2022

Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) FK UMS, setelah menelaah rancangan penelitian yang diusulkan menyatakan bahwa:
Health Research Ethics Committee Faculty of medicine of Universitas Muhammadiyah Surakarta, after reviewing the research design, state that:

Penelitian dengan judul:
The research proposal with topic:

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK TOHUDAN KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2022

Peneliti:
The researcher:

Nama/ Name : Alif Syahab

Alamat/ Address : Jl. Danliris, Ruko kelapa, permai, blulukan Colomadu-Karanganyar

Institusi/ Institution : S1 FARMASI

Telah memenuhi deklarasi Helsinki 1975, Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOMS) dan World Health Organization (WHO) 2016
Has met the declaration of Helsinki 1975, Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOMS) and World Health Organization (WHO) 2016

dan dinyatakan lolos etik
and ethically approved

Surakarta, 11 Maret 2022
Ketua/Chairman,



Prof. Dr. dr. EM. Sutrisna, M.Kes.

Lampiran 4. Surat keterangan izin Penelitian.

Jl. Adi Sumarmo, Tohudan, Colomadu, Karanganyar

Nomor : 001/S.Ket_Penelitian/01.04.2022

Hal : Surat Keterangan Ijin Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : apt. Dewi Ekowati, M.Sc.

Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab Apotek Tohudan

Alamat : Jl. Adi Sumarmo, Klipan, Tohudan, Kec. Colomadu, Kabupaten Karanganyar,

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Alif Syahab

NIM : 24185476A

Asal Universitas : S1 Farmasi, Universitas Setia Budi

Judul Penelitian : Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan obat di Apotek Tohudan Karanganyar pada masa pandemi Covid-19 Tahun 2022.

Berdasarkan surat dari Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi No. 252 / D3-04 / 08.02.2022 tentang permohonan ijin penelitian maka kami memberikan ijin mahasiswa tersebut diatas untuk melakukan penelitian di apotek Tohudan.

Demikian surat keterangan ijin penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.


Karanganyar, 1 April 2022



(apt. Dewi Ekowati, M.Sc.)

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.*Informed consent*

Judul Penelitian :

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN OBAT DI APOTEK TOHUDAN
KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19
TAHUN 2022**

Perkenalkan saya Alif Syahab (24185476A) mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi.

kefarmasian menjadi salah satu tuntutan profesionalisme dalam profesi kesehatan, pelayanan kefarmasian yang baik akan meliputi penampilan Apotek.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan obat dengan lima dimensi yaitu kehandalan, jaminan, berwujud, empati, dan ketanggapan di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022.

Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dan menebus obat di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022 dengan jumlah responden 100, berusia 17-55 tahun, dengan pendidikan terakhir SMP, Akademik/Perguruan Tinggi, Pegawai swasta, Pegawai Negeri/TNI/Polri, Tenaga kesehatan. Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan langsung kuisisioner ke pasien di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022, yang berisi pertanyaan mengenai kepuasan pasien, untuk data yang diperoleh nantinya akan dilakukan analisis menggunakan SPSS, dan kemudian dilakukan Uji untuk mengetahui tingkat kepuasan dan mencari nilai gap (harapan dan kenyataan) tertinggi.

Kegunaan penelitian ini untuk memberikan informasi dan pengetahuan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan obat di Apotek Tohudan dan menjadi tolak ukur terhadap kepentingan pengembangan dalam pelayanan kefarmasian di Apotek tohudan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022. Yang perlu dilakukan oleh responden adalah mengisi identitas secara lengkap dan menjawab semua pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti.

Saya mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian saya dan memberikan tanggapan atau jawaban dari pertanyaan yang diberikan. Tanggapan atau jawaban

bersifat bebas dan tanpa ada paksaan. Saya akan menjamin kerahasiaan identitas dan informasi yang saudara berikan. Penelitian ini hanya dipergunakan untuk kepentingan pendidikan serta pengembangan kualitas pelayanan di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2022.

Demikian *Informed Consent* ini saya buat untuk memberikan pemahaman kepada calon responden, kurang lebihnya saya mohon maaf.

Terima kasih.

Lampiran 6. Lembar persetujuan responden.**Lembar Persetujuan Responden** (*Informed Consent*)**Lembar Persetujuan Responden**

Setelah membaca dan memahami penjelasan penelitian, dengan ini saya menyatakan

SETUJU / TIDAK SETUJU

Untuk ikut berpartisipasi sebagai responden/sampel penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi yaitu Alif Syahab (24185476A) dengan judul penelitian “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI APOTEK TOHUDAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2022”.

Karanganyar, Febuari 2022

Peneliti

Responden

(Alif Syahab)

(.....)

Lampiran 7. Lembar kuisisioner.

**KUISISIONER PENELITIAN
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN OBAT DI APOTEK TOHUDAN
KARANGANYAR PADA MASA PANDEMI COVID-19
TAHUN 2022**

PETUNJUK PENGISIAN KUISISIONER

1. Berdoa sebelum mengisi soal.
2. Isilah biodata anda sesuai dengan KTP dan kejujuran.
3. Pada soal kuisisioner pilihlah jawaban yang anda anggap benar sesuai dengan tingkat kepuasan anda.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Respoden :
Jenis kelamin : Laki-laki/perempuan
Umur :
Alamat lengkap :
Pekerjaan :

- a. Pegawai Swasta
- b. Pegawai Negeri/TNI/Polri
- c. Buruh
- d. petani
- e. Ibu rumah tangga
- f. Mahasiswa / pelajar
- g. lainnya

Pendidikan terakhir

- a. SMP
- b. SMA / sederajat
- c. Akademik / Perguruan tinggi

No .telp/hp (yang dapat dihubungi) :

Soal Kuisioner kepuasan

Jawablah pertanyaan berikut yang sesuai dengan pendapat anda dan
berilah tanda (√) dikolom yang menurut anda paling tepat.

Keterangan :

TP = Tidak Puas

CP = Cukup Puas

SP = Sangat Puas

KP = Kurang Puas

P = Puas

No	Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
<i>Reability</i> (kehandalan)						
1.	Ketika anda menanyakan kegunaan obat, petugas dapat memberikan keterangan tentang kegunaan obat dengan jelas dan benar					
2.	Ketika anda menanyakan penyimpanan obat, petugas dapat memberikan keterangan tentang penyimpanan obat dengan jelas dan benar					
3.	Ketika anda menanyakan efek samping obat, petugas dapat memberikan informasi tentang efek samping obat dengan jelas dan benar					
4.	Pelayanan di Apotek mudah, petugas memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti					
5.	Ketika anda konsultasi, petugas dapat memecahkan masalah atau memberi solusi terhadap masalah anda					

No	Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)						
1.	Ketika anda memasuki area Apotek pada masa pandemi Covid-19, petugas langsung mengecek suhu badan anda					

2.	Ketika anda bertanya, petugas dapat menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani anda					
3.	Ketika anda mencari obat dan lupa nama obat tersebut, petugas dengan cepat dan tepat memeberikan obat yang anda butuhkan					
4.	Ketika anda lupa menjaga jarak satu dengan yang lain pada masa pandemi Covid-19, petugas selalu mengingatkan anda untuk menjaga jarak					
5.	Ketika anda datang atau selesai berkunjung di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19, petugas selalu ingat anda untuk memakai (<i>handsanitizer</i>) atau mencuci tangan					

No	Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
<i>Empathy (empati)</i>						
1.	Petugas Apotek bersikap ramah dan sopan dalam melayani anda pada masa pandemi Covid-19					
2.	Petugas Apotek mendengarkan pertanyaan dan keluhan anda dengan sabar pada masa pandemi Covid-19					
3.	Petugas bersedia membantu anda ketika kesusahan dalam memilih obat yang tepat					
4.	Petugas Apotek memberikan perhatian yang lebih terhadap protokol kesehatan yang berlaku dimasa pandemi Covid-19					
5.	Petugas Apotek memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial					

No	Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
<i>Assurance</i> (jaminan)						
1.	Petugas memberikan jaminan keselamatan di Apotek tohuda pada masa pandemi Covid-19 dengan menerapkan protokol kesehatan dengan ketat					
2.	Obat yang anda diterima dalam kemasan yang baik dan bersih					
3.	Informasi obat yang anda diterima akurat dan bisa dipertanggung jawabkan					
4.	Tercantum tanggal kadaluarsa pada obat anda					
5.	Petugas selalu memakai makser dan (<i>handsanitizer</i>) sebelum dan sesudah melayani anda					

No	Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
<i>Tangible</i> (berwujud)						
1.	Apotek menyediakan tempat (<i>handiniter</i>) wastafel untuk mencuci tangan					
2.	Apotek memiliki parkir yang memadai dan ruang tunggu yang nyaman dengan menerapkan protokol kesehatan pada masa pandemi Covid-19					
3.	Apotek memiliki pembatas/penghalang dalam menyampaikan informasi obat pada masa pandemi Covid-19					
4.	Apotek menyediakan pengecekan suhu badan pada masa pandemi Covid-19					
5.	Apotek menyediakan tempat pembuangan sampah					

Soal Kuisisioner Harapan

Jawablah pertanyaan berikut yang sesuai dengan pendapat anda dan berilah tanda (√) dikolom yang menurut anda paling tepat.

Keterangan :

SR = Sangat Rendah

CT = Cukup Tinggi

ST = Sangat Tinggi

R = Rendah

T = Tinggi

No	Pernyataan	SR	R	CT	T	ST
<i>Reability</i> (kehandalan)						
1.	Ketika anda menanyakan kegunaan obat, harapan anda petugas dapat memberikan keterangan tentang kegunaan obat dengan jelas dan benar					
2.	Ketika anda menanyakan penyimpanan obat, harapan anda petugas dapat memberikan keterangan tentang penyimpanan obat dengan jelas dan benar					
3.	Ketika anda menanyakan efek samping obat, harapan anda petugas dapat memberikan informasi tentang efek samping obat dengan jelas dan benar					
4.	Pelayanan di Apotek mudah, harapan anda petugas dapat memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti					
5.	Ketika anda konsultasi, harapan anda petugas dapat memecahkan masalah atau memberi solusi terhadap masalah anda					

No	Pernyataan	SR	R	CT	T	ST
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)						
1.	Ketika anda memasuki area Apotek pada masa pandemi Covid-19, harapan anda petugas langsung mengecek suhu badan anda					

2.	Ketika anda bertanya, harapan anda petugas dapat menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani anda					
3.	Ketika anda mencari obat dan lupa nama obat tersebut, harapan anda petugas dengan cepat dan tepat memeberikan obat yang anda butuhkan					
4.	Ketika anda lupa menjaga jarak satu dengan yang lain pada masa pandemi Covid-19, harapan anda petugas selalu mengingatkan anda untuk menjaga jarak					
5.	Ketika anda datang atau selesai berkunjung di Apotek Tohudan pada masa pandemi Covid-19, harpan anda petugas selalu mengingatkan anda untuk memakai (<i>handsanitizer</i>) atau mencuci tangan					

No	Pernyataan	SR	R	CT	T	ST
<i>Empathy</i> (empati)						
1.	Petugas Apotek bersikap ramah dan sopan dalam melayani anda, harapan anda pada masa pandemi Covid-19					
2.	Petugas Apotek mendengarkan pertanyaan dan keluhan anda dengan sabar, harapan anda pada masa pandemi Covid-19					
3.	Harapan anda petugas bersedia membantu anda ketika kesusahan dalam memilih obat yang tepat					
4.	Harapan anda petugas Apotek memberikan perhatian yang lebih terhadap protokol kesehatan yang berlaku dimasa pandemi Covid-19					
5.	Harapan anda petugas Apotek memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial					

No	Pernyataan	SR	R	CT	T	ST
<i>Assurance</i> (jaminan)						
1.	Harapan anda petugas memberikan jaminan keselamatan di Apotek tohuda pada masa pandemi Covid-19 dengan menerapkan protokol kesehatan dengan ketat					
2.	Harapan anda obat yang anda diterima dalam kemasan yang baik dan bersih					
3.	Harapan anda tentang Informasi obat yang anda diterima akurat dan bisa dipertanggung jawabkan					
4.	Tercantum tanggal kadaluarsa pada obat anda					
5.	Harapan anda Petugas selalu memakai makser dan (<i>handsanitizer</i>) sebelum dan sesudah melayani anda					

No	Pernyataan	ST	T	CT	R	SR
<i>Tangible</i> (berwujud)						
1.	Harapan anda Apotek menyediakan tempat (<i>handinitalizezer</i>) wastafel untuk mencuci tangan					
2.	Harapan anda Apotek memiliki parkirana yang memadai dan ruang tunggu yang nyaman dengan menerapkan protokol kesehatan pada masa pandemi Covid-19					
3.	Harapan anda Apotek memiliki pembatas/penghalang dalam menyampaikan informasi obat pada masa pandemi Covid-19					
4.	Harapan anda Apotek menyediakan pengecekan suhu badan pada masa pandemi Covid-19					
5.	Harapan anda Apotek menyediakan tempat pembuangan sampah					

Lampiran 8. Uji Validitas

		Correlations																														
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	Item_20	Item_21	Item_22	Item_23	Item_24	Item_25	Item_26	Item_27	Item_28	Item_29		
Item_1	Pearson Correlation	1																														
Item_2	Pearson Correlation	.647	1																													
Item_3	Pearson Correlation	.679	.708	1																												
Item_4	Pearson Correlation	.730	.636	.634	1																											
Item_5	Pearson Correlation	.712	.712	.714	.714	1																										
Item_6	Pearson Correlation	.688	.698	.693	.693	.693	1																									
Item_7	Pearson Correlation	.684	.687	.684	.687	.684	.687	1																								
Item_8	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1																							
Item_9	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1																						
Item_10	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1																					
Item_11	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1																				
Item_12	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1																			
Item_13	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1																		
Item_14	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1																	
Item_15	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1																
Item_16	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1															
Item_17	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1														
Item_18	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1													
Item_19	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1												
Item_20	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1											
Item_21	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1										
Item_22	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1									
Item_23	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1								
Item_24	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1							
Item_25	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1						
Item_26	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1					
Item_27	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1				
Item_28	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1			
Item_29	Pearson Correlation	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	.687	1		

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

Lampiran 9. Realiabilitas.**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	25

Lampiran 10. Lembar Protokol Kesehatan.**LEMBAR PROTOKOL KESEHATAN PENGAMBILAN SAMPEL**

1. Peneliti dalam kondisi sehat tidak mengalami gejala Covid-19.
2. Sudah melakukan vaksinasi Covid-19.
3. Menggunakan alat pelindung diri atau menggunakan masker.
4. Mencuci tangan menggunakan air mengalir atau menggunakan cairan berbasis alkohol atau handsanitizer.
5. Mengecek suhu badan maximal 37° C.
6. Menjaga jarak minimal 1 meter dengan responden.
7. Menghindari kontak fisik dengan responden.

Lampiran 11. Lembar Rekap Tingkat Kepuasan.

Ko de	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	Tot al	Kategori	
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	103	tinggi	
2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123	sangat tinggi	
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	3	4	99	sedang
4	5	5	5	4	3	1	4	5	2	1	4	4	5	2	5	2	5	5	5	3	2	5	5	2	4	93	sedang	
5	4	4	5	5	5	1	5	4	1	1	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	1	5	100	sedang	
6	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	93	sedang	
7	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	121	sangat tinggi
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	sangat tinggi
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	sangat tinggi
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	118	sangat tinggi	
11	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	sangat tinggi
12	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	96	sedang
13	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	102	tinggi
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	92	sedang	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	sangat tinggi
16	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	114	sangat tinggi
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	sangat rendah
18	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	sangat tinggi
19	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	116	sangat tinggi

44	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	115	tinggi
45	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	109	tinggi
46	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	77	sangat rendah
47	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	101	sedang
48	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	110	tinggi
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	102	tinggi
50	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	rendah
51	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	77	sangat rendah
52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	103	tinggi
53	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	120	sangat tinggi
54	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	sangat tinggi
55	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	91	sedang
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	sangat tinggi
57	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	91	sedang
58	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	112	tinggi
59	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	94	sedang
60	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	tinggi
61	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	115	sangat tinggi
62	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	sangat tinggi
63	4	4	4	3	4	1	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	86	rendah
64	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	85	rendah
65	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	111	tinggi
66	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	108	tinggi
67	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	119	sangat

90	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	77	sangat rendah	
91	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	72	sangat rendah	
92	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	90	sedang	
93	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	110	tinggi	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	sangat tinggi
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	92	sedang	
96	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	101	sedang	
97	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	65	sangat rendah
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	72	sangat rendah
99	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	3	74	sangat rendah
100	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	120	sangat tinggi

Lampiran 12. Lembar Rekap Tingkat Harapan.

Kode	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Tot al	Kategori	
1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116	sangat tinggi
2	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	5	3	3	5	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	93	sangat tinggi
3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	90	sangat tinggi
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	95	sangat tinggi
5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	101	sangat tinggi
6	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	111	sangat tinggi
7	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	sangat tinggi
8	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	102	sangat tinggi
9	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	sangat tinggi
10	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	96	sangat tinggi
11	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	117	sangat tinggi
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	sangat tinggi
13	4	5	5	4	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	101	sangat tinggi
14	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	107	sangat tinggi
15	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	100	sangat tinggi

16	3	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	102	sangat tinggi
17	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	114	sangat tinggi
18	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112	sangat tinggi
19	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	111	sangat tinggi
20	4	5	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	101	sangat tinggi
21	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	107	sangat tinggi
22	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	99	sangat tinggi
23	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	99	sangat tinggi
24	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	109	sangat tinggi
25	3	4	5	3	5	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	98	sangat tinggi
26	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	115	sangat tinggi
27	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3	103	sangat tinggi
28	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	103	sangat tinggi
29	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	107	sangat tinggi
30	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	102	sangat tinggi
31	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	102	sangat tinggi
32	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	104	sangat tinggi

33	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	100	sangat tinggi
34	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	99	sangat tinggi
35	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	101	sangat tinggi
36	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	101	sangat tinggi
37	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116	sangat tinggi
38	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	102	sangat tinggi
39	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	91	sangat tinggi
40	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	105	sangat tinggi
41	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	104	sangat tinggi
42	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	99	sangat tinggi
43	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	103	sangat tinggi
44	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	96	sangat tinggi
45	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	102	sangat tinggi
46	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	110	sangat tinggi
47	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	94	sangat tinggi
48	5	4	4	4	4	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	108	sangat tinggi
49	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	109	sangat tinggi

50	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	94	sangat tinggi
51	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	sangat tinggi
52	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	121	sangat tinggi
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	123	sangat tinggi
54	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	117	sangat tinggi
55	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	121	sangat tinggi
56	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	118	sangat tinggi
57	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	117	sangat tinggi
58	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	118	sangat tinggi
59	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	118	sangat tinggi
60	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	117	sangat tinggi
61	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	118	sangat tinggi
62	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	106	sangat tinggi
63	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	102	sangat tinggi
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	sangat tinggi
65	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	99	sangat tinggi	
66	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	104	sangat tinggi

67	4	5	4	4	3	2	4	1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	101	sangat tinggi	
68	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	1	4	1	4	3	1	3	5	5	3	3	3	87	tinggi	
69	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	100	sangat tinggi	
70	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	114	sangat tinggi	
71	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	100	sangat tinggi	
72	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	96	sangat tinggi
73	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	97	sangat tinggi	
74	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	94	sangat tinggi	
75	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	97	sangat tinggi	
76	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	88	tinggi	
77	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	92	sangat tinggi	
78	4	3	4	1	4	1	1	2	4	4	4	1	4	1	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	75	sedang	
79	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	sangat tinggi	
80	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	100	sangat tinggi	
81	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	96	sangat tinggi	
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	97	sangat tinggi	
83	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	5	2	4	2	5	3	88	tinggi	
84	5	4	5	5	5	2	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	105	sangat tinggi	
85	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	sangat tinggi	

86	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	108	sangat tinggi
87	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	107	sangat tinggi
88	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	100	sangat tinggi
89	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	111	sangat tinggi
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	sangat tinggi
91	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	5	110	sangat tinggi
92	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	92	sangat tinggi
93	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	100	sangat tinggi
94	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	108	sangat tinggi
95	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	102	sangat tinggi
96	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	105	sangat tinggi
97	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	5	103	sangat tinggi
98	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	104	sangat tinggi
99	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	109	sangat tinggi
100	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	108	sangat tinggi

Lampiran 13. karakteristik responden.**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	43	43.0	43.0	43.0
	Perempuan	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	55	55.0	55.0	55.0
	26-35 tahun	18	18.0	18.0	73.0
	36-45 tahun	18	18.0	18.0	91.0
	45-55 tahun	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	35	35.0	35.0	35.0
	Pegawai Negeri/TNI/Polri	1	1.0	1.0	36.0
	Buruh	2	2.0	2.0	38.0
	Ibu rumah tangga	14	14.0	14.0	52.0
	Mahasiswa / pelajar	39	39.0	39.0	91.0
	Lainnya	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	5	5.0	5.0	5.0
	SMA / sederajat	68	68.0	68.0	73.0
	Akademik / Perguruan tinggi	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 14. Uji Univariat Kepuasan.

Kehandalan (*reability*)

Pertanyaan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Puas	19	19.0	19.0	19.0
Puas	39	39.0	39.0	58.0
Sangat Puas	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Puas	17	17.0	17.0	17.0
Puas	42	42.0	42.0	59.0
Sangat Puas	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	18	18.0	18.0	19.0
Puas	41	41.0	41.0	60.0
Sangat Puas	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Puas	16	16.0	16.0	16.0
Puas	35	35.0	35.0	51.0
Sangat Puas	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Puas	19	19.0	19.0	19.0
Puas	49	49.0	49.0	68.0
Sangat Puas	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ketanggapan (*Responsiveness*)**Pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	11	11.0	11.0	11.0
	Kurang Puas	11	11.0	11.0	22.0
	Cukup Puas	15	15.0	15.0	37.0
	Puas	38	38.0	38.0	75.0
	Sangat Puas	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Puas	15	15.0	15.0	16.0
	Puas	38	38.0	38.0	54.0
	Sangat Puas	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	17	17.0	17.0	17.0
	Puas	35	35.0	35.0	52.0
	Sangat Puas	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Puas	3	3.0	3.0	4.0
	Cukup Puas	21	21.0	21.0	25.0
	Puas	44	44.0	44.0	69.0
	Sangat Puas	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Puas	2	2.0	2.0	4.0
	Cukup Puas	20	20.0	20.0	24.0
	Puas	40	40.0	40.0	64.0
	Sangat Puas	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Empati (*Empathy*)**Pertanyaan 11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	17	17.0	17.0	17.0
	Puas	29	29.0	29.0	46.0
	Sangat Puas	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	21	21.0	21.0	21.0
	Puas	28	28.0	28.0	49.0
	Sangat Puas	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Puas	14	14.0	14.0	15.0
	Puas	39	39.0	39.0	54.0
	Sangat Puas	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	16	16.0	16.0	18.0
	Puas	44	44.0	44.0	62.0
	Sangat Puas	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	14	14.0	14.0	14.0
	Puas	35	35.0	35.0	49.0
	Sangat Puas	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jaminan (*Assurance*)**Pertanyaan 16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	16	16.0	16.0	18.0
	Puas	45	45.0	45.0	63.0
	Sangat Puas	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	13	13.0	13.0	15.0
	Puas	31	31.0	31.0	46.0
	Sangat Puas	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	15	15.0	15.0	17.0
	Puas	37	37.0	37.0	54.0
	Sangat Puas	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Puas	17	17.0	17.0	18.0
	Puas	28	28.0	28.0	46.0
	Sangat Puas	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Puas	16	16.0	16.0	17.0
	Puas	40	40.0	40.0	57.0
	Sangat Puas	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berwujud (*Tangible*)**Pertanyaan 21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Puas	15	15.0	15.0	16.0
	Puas	40	40.0	40.0	56.0
	Sangat Puas	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	16	16.0	16.0	16.0
	Puas	42	42.0	42.0	58.0
	Sangat Puas	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	17	17.0	17.0	17.0
	Puas	34	34.0	34.0	51.0
	Sangat Puas	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	10	10.0	10.0	10.0
	Kurang Puas	15	15.0	15.0	25.0
	Cukup Puas	13	13.0	13.0	38.0
	Puas	31	31.0	31.0	69.0
	Sangat Puas	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	14	14.0	14.0	14.0
	Puas	33	33.0	33.0	47.0
	Sangat Puas	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 15. Uji Univariat Harapan.Kehandalan (*Reability*)**Pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	12	12.0	12.0	12.0
	Tinggi	64	64.0	64.0	76.0
	Sangat Tinggi	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	24	24.0	24.0	24.0
	Tinggi	47	47.0	47.0	71.0
	Sangat Tinggi	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	19	19.0	19.0	19.0
	Tinggi	56	56.0	56.0	75.0
	Sangat Tinggi	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Tinggi	17	17.0	17.0	18.0
	Tinggi	55	55.0	55.0	73.0
	Sangat Tinggi	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	17	17.0	17.0	17.0
	Tinggi	51	51.0	51.0	68.0
	Sangat Tinggi	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ketanggapan (*Responsivenees*)**Pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Rendah	3	3.0	3.0	4.0
	Cukup Tinggi	23	23.0	23.0	27.0
	Tinggi	37	37.0	37.0	64.0
	Sangat Tinggi	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Tinggi	15	15.0	15.0	16.0
	Tinggi	52	52.0	52.0	68.0
	Sangat Tinggi	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Rendah	1	1.0	1.0	2.0
	Cukup Tinggi	16	16.0	16.0	18.0
	Tinggi	43	43.0	43.0	61.0
	Sangat Tinggi	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	15	15.0	15.0	15.0
	Tinggi	43	43.0	43.0	58.0
	Sangat Tinggi	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	19	19.0	19.0	19.0
	Tinggi	45	45.0	45.0	64.0
	Sangat Tinggi	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Empati (*Empathy*)**Pertanyaan 11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Tinggi	12	12.0	12.0	13.0
	Tinggi	49	49.0	49.0	62.0
	Sangat Tinggi	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Tinggi	12	12.0	12.0	13.0
	Tinggi	51	51.0	51.0	64.0
	Sangat Tinggi	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Tinggi	9	9.0	9.0	10.0
	Tinggi	46	46.0	46.0	56.0
	Sangat Tinggi	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Tinggi	19	19.0	19.0	21.0
	Tinggi	36	36.0	36.0	57.0
	Sangat Tinggi	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	14	14.0	14.0	14.0
	Tinggi	44	44.0	44.0	58.0
	Sangat Tinggi	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jaminan (*Assurance*)**Pertanyaan 16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Rendah	1	1.0	1.0	2.0
	Cukup Tinggi	23	23.0	23.0	25.0
	Tinggi	49	49.0	49.0	74.0
	Sangat Tinggi	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	14	14.0	14.0	14.0
	Tinggi	48	48.0	48.0	62.0
	Sangat Tinggi	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Tinggi	16	16.0	16.0	17.0
	Tinggi	49	49.0	49.0	66.0
	Sangat Tinggi	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Tinggi	22	22.0	22.0	24.0
	Tinggi	46	46.0	46.0	70.0
	Sangat Tinggi	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	11	11.0	11.0	11.0
	Tinggi	49	49.0	49.0	60.0
	Sangat Tinggi	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berwujud (*Tangible*)**Pertanyaan 21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Tinggi	17	17.0	17.0	18.0
	Tinggi	51	51.0	51.0	69.0
	Sangat Tinggi	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	12	12.0	12.0	12.0
	Tinggi	50	50.0	50.0	62.0
	Sangat Tinggi	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Tinggi	13	13.0	13.0	14.0
	Tinggi	45	45.0	45.0	59.0
	Sangat Tinggi	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	14	14.0	14.0	14.0
	Tinggi	50	50.0	50.0	64.0
	Sangat Tinggi	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 16. Perhitungan Solvin.

Perhitungan penelitian ini berdasarkan rumus Slovin, yaitu dengan populasi pada bulan Oktober 2021 - Desember 2021 sebesar 1500 pasien :

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah populasi (kunjungan pasien di Apotek Tohudan 3 bulan terakhir)

n = Jumlah sampel

d = Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan (0,1 atau 10%)

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

$$n = \frac{1500}{1+1500+(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1500}{1+15+(0,1)^2}$$

n = 93,75 dibulatkan menjadi 100 responden.

Dari hasil perhitungan diatas dengan jumlah sampel diketahui sebanyak 100 responden dalam 30 hari. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *prospektif* yang didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi.