

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN  
KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI APOTEK IKHLAS KABUPATEN NGAWI**



Oleh:

**Muhammad Far'ie  
19133711 A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA**

**2017**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN  
KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI APOTEK IKHLAS KABUPATEN NGAWI**

*SKRIPSI*

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai*

*Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)*

*Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi*

*Universitas Setia Budi*

Oleh :

**Muhammad Far'ie  
19133711 A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA**

**2017**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

berjudul

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN  
KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI APOTEK IKHLAS KABUPATEN NGAWI**

Oleh  
Muhammad Far'ie  
19133711 A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Fakultas Farmasi universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 4 April 2017

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi



Dekan,

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

Pembimbing Utama

Dra. Pudiastuti RSP., M.M., Apt

Pembimbing Pendamping

Dra. Elina Endang S., M.Si.

Penguji :

1. Samuel Budi Harsono, M.Si., Apt
2. Ganet Eko Pramukantoro, M.Si., Apt
3. Drs. Mardiyono, M.Si
4. Dra. Pudiastuti RSP., M.M., Apt

## 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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, 4 April 2017



Muhammad Far'ie

## **HALAMAN MOTTO**

“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu,  
maka Allah memudahkannya mendapat jalan ke surga”

( H.R Muslim)

**“Teruslah Belajar-Belajar Apapun Itu, Karena Ilmu Tidak ada Batasnya”**

(Penulis)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”

(Aristoteles)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini di persembahkan untuk:

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.BA yang terhormat.
2. Ibu Prof. Dr. R. A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc., Apt yang saya hormati.
3. Ibu Dwi Ningsih, M.Farm., Apt yang saya hormati.
4. Ibu Dewi Ekowati, S.Si, M.Sc., Apt yang saya hormati.
5. Ibu Dra. Pudiastuti RSP., M.M., Apt yang saya hormati.
6. Ibu Dra. Elina Endang S., M.Si yang saya hormati.
7. Ibu Iklas Karyanti, SST, MM Kes yang saya hormati.
8. Bapak dan Ibu karyawan karyawan Apotek Ikhlas yang saya hormati.
9. Orang tua yang aku cintai.
10. Seseorang yang aku sayangi.
11. Teman – teman S1 Farmasi yang terkasih.
12. Sahabat yang tak bisa di sebutkan satu persatu.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang merupakan salah satu mata kuliah di S1 Farmasi Universitas Setia Budi sebagai syarat kelulusan. Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK IKHLAS KABUPATEN NGAWI”**.

Keberhasilan menyusun Skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, baik material maupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.BA selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Dwi Ningsih, M.Farm., Apt. selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi
4. Dewi Ekowati, S.Si, M.Sc., Apt selaku pembimbing akademik atas segala bimbingan dan pengarahannya.
5. Dra. Pudiastuti RSP., M.M., Apt. selaku pembimbing skripsi 1 atas segala ide dan motivasi dalam memberikan arahan.
6. Dra. Elina Endang S., M.Si selaku pembimbing skripsi 2 atas segala ide dan motivasi dalam memberikan arahan.
7. Segenap dosen pengajar dan staff Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi yang telah banyak memberikan ilmu dan pelajaran berharga.
8. Iklas Karyanti, SST, MM Kes selaku pimpinan Apotek Ikhlas yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
9. Bapak dan Ibu karyawan karyawan Apotek Ikhlas yang telah membantu selama melakukan penelitian dan pengambilan data.
10. Orang tua yang telah memberikan dukungan dalam material maupun spiritual untuk membantu menyelesaikan Skripsi ini.

11. Desi Mulyawati S., Farm yang aku sayangi yang banyak memberikan semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini. Terima kasih untuk waktunya yang telah banyak dikorbankan untuk menemani penulis.
12. Teman - teman seperjuangan mufit, galuh, lintang, riska dan khalif kerja sama yang baik untuk selalu dikenang selama ini baik suka maupun duka di bangku perkuliahan.
13. Seluruh pihak satu persatu yang tidak bisa penulis sebutkan dalam penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Namun demikian penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surakarta, 4 April 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
DAFTAR SINGKATAN .....	xviii
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Pelayanan Kefarmasian .....	5
1. Definisi.....	5
2. Standar Pelayanan Kefarmasian.....	6
2.1 Penampilan Apotek .....	6
2.2 Keramahan Petugas Apotek .....	6
2.3 Pelayanan Informasi Obat .....	7

2.4 Ketersediaan Obat di Apotek .....	7
2.5 Kecepatan Pelayanan Petugas Apotek .....	8
B. Apotek .....	8
1. Definisi .....	8
2. Tugas dan Fungsi Apotek .....	9
3. Apoteker .....	9
4. Asisten Apoteker .....	10
5. Jenis Pelayanan di Apotek .....	11
5.1 Pelayanan Resep .....	11
5.2 Pelayanan Non Resep .....	11
C. Kepuasan Konsumen .....	12
1. Definisi .....	16
2. Indikator Kepuasan Pasien .....	15
D. Kerangka Pikir .....	16
E. Landasan Teori .....	17
F. Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Rancangan Penelitian .....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
C. Populasi dan Sampel .....	20
1. Populasi .....	20
2. Sampel .....	20
D. Alat dan Bahan .....	21
E. Variabel Penelitian .....	22
1. Variabel Bebas .....	22
2. Variabel Terikat .....	22
F. Definisi Operasional Variabel .....	22
G. Analisis Data .....	24
1. Uji Instrumen Penelitian .....	24
2. Uji Asumsi Dasar .....	24
3. Uji Asumsi Klasik .....	26
H. Skema Jalannya Penelitian .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
A. Karakteristik Responden .....	28
1. Jenis Kelamin .....	28
2. Umur .....	29
3. Pendidikan Terakhir .....	29
4. Pekerjaan .....	30
5. Berapa Kali ke Apotek Ikhlas .....	30
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
1. Variabel Penampilan Apotek .....	31
2. Variabel Keramahan Petugas .....	32
3. Variabel Pelayanan Informasi Obat .....	32

4. Variabel Ketersediaan Obat .....	33
5. Variabel Kecepatan Pelayanan.....	34
6. Variabel Kepuasan .....	35
C. Uji Asumsi Dasar .....	36
1. Uji Normalitas .....	36
2. Uji Linieritas .....	37
D. Uji Asumsi Klasik .....	40
1. Uji Multikolinearitas .....	40
2. Uji Heterokedastisitas .....	41
3. Uji Autokolerasi .....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA .....	44
LAMPIRAN.....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Pikir .....	16
2. Skema Jalannya Penelitian.....	27
3. Uji Normalitas Kepuasan .....	36
4. Uji Heterokedastisitas .....	41

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1. Operasionalisasi Variabel (Variabel dan Indikator).....	23
2. Interpretasi Hasil .....	25
3. Profil Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
4. Profil Pasien Berdasarkan Umur.....	29
5. Profil Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	29
6. Profil Pasien Berdasarkan Pekerjaan .....	30
7. Profil Pasien Berdasarkan Berapa Kali ke Apotek Ikhlas.....	30
8. Validitas Jumlah Sampel Tryout Penampilan Apotek .....	31
9. Reliabilitas Tryout Penampilan Apotek.....	31
10. Validitas Penampilan Apotek.....	31
11. Validitas Jumlah Sampel Tryout Keramahan petugas .....	32
12. Reliabilitas Tryout Keramahan Petugas.....	32
13. Validitas Keramahan Petugas .....	32
14. Validitas Jumlah Sampel Tryout Pelayanan Informasi Obat .....	32
15. Reliabilitas Tryout Pelayanan Informasi Obat.....	33
16. Validitas Pelayanan Informasi Obat .....	33
17. Validitas Jumlah Sampel Tryout Ketersediaan Obat .....	33
18. Reliabilitas Tryout Ketersediaan Obat.....	34
19. Validitas Ketersediaan Obat.....	34
20. Validitas Jumlah Sampel Tryout Kecepatan pelayanan.....	34
21. Reliabilitas Tryout Kecepatan Pelayanan .....	34

22. Validitas Kecepatan Pelayanan.....	35
23. Validitas Jumlah Sampel Tryout Kepuasan Pasien .....	35
24. Reliabilitas Tryout Kepuasan Pasien .....	35
25. Validitas Kepuasan Pasien.....	36
26. Uji Linieritas .....	37
27. Analisis Korelasi Ganda (R) .....	38
28. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama ( Uji F).....	39
29. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	39
30. Uji Multikolinearitas.....	40
31. Uji autokolerasi .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas .....	47
2. Surat Ijin Penelitian dari Apotek Ikhlas .....	48
3. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Apotek Ikhlas.....	49
4. Logbook Penelitian .....	50
5. Kuesioner .....	53
6. Perhitungan jumlah pengunjung Apotek Ikhlas bulan Januari 2017 .....	59
7. Perhitungan jumlah sampel responden dengan menggunakan rumus <i>Isaac and Micheal</i> .....	60
8. Data tryout .....	61
9. Data penelitian .....	62
10. Output Uji Multikolinieritas .....	68
11. Output Uji Autokorelasi.....	68
12. Output Uji Korelasi.....	69
13. Output Uji Regresi Berganda.....	69
14. Dokumentasi sewaktu penelitian .....	70

## DAFTAR SINGKATAN

APA	Apoteker Pengelola Apotek
AA	Asisten Apoteker
Depkes	Departemen Kesehatan
KIE	Komunikasi, Informasi dan Edukasi
Menkes	Menteri Kesehatan
OB	Obat Bebas
OBT	Obat Bebas Terbatas
OWA	Obat Wajib Apotek
PIO	Pelayanan Informasi Obat
PP	Peraturan Pemerintah
SD	Sekolah Dasar
SIA	Surat Ijin Apotek
SIPA	Surat Ijin Praktek Apoteker
SLTA	Sekolah Lanjut Tingkat Atas
SLTP	Sekolah Lanjut Tingkat Pertama
SP	Surat Pesanan
VIF	<i>Variance Information Factor</i>



## INTISARI

**FAR'IE, M., 2017 ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK IKHLAS KABUPATEN NGAWI, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Kepuasan pasien dalam menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi berdasarkan faktor penampilan apotek, faktor keramahan petugas, faktor pelayanan informasi obat, faktor ketersediaan obat dan faktor kecepatan pelayanan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif non eksperimental. Peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan intervensi atau perlakuan terhadap subjek penelitian tetapi hanya memberikan kuesioner (*self administered*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian *kualitatif* yang di *kuantitatifkan*, untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Sampel diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, dengan jumlah sampel 312 pasien.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan faktor keramahan petugas, faktor ketersediaan obat dan faktor kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ , sedangkan faktor penampilan apotek dan faktor pelayanan informasi obat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $> 0,05$ . Secara simultan atau bersama-sama terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Hasil analisis determinasi sebesar 55,1% yang menunjukkan kepuasan pasien di Apotek Ikhlas.

---

---

**Kata Kunci** : pelayanan kefarmasian, kepuasan, apotek

## ABSTRACT

**FAR'IE, M., 2017 ANALYSIS INFLUENCE OF PHARMACEUTICAL SERVICES FACTOR ON PATIENT SATISFACTION IN NGAWI IKHLAS PHARMACIES, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Patient satisfaction in the use of pharmacy services is a reflection of the result from health services quality that provided in pharmacies. The aim of this study is to analyze patient satisfaction in the Ngawi Ikhlas pharmacy depend on the pharmacy appearance factor, officers, hospitality availability factor, and fast services factor.

This research includes of non-experimental description research. Researchers didn't intervene or treatment of research subjects but only gave questionnaires (self-administered). This study uses qualitative research methods in quantitative, to determine the influence of pharmacy services factors to patient satisfaction. Samples were taken using non-probability sampling technique and purposive sampling method, with a sample of 312 patients.

The results showed a partial officer hospitality factor, medicine availability factor and the fast service factor influence on patient satisfaction services with significant value  $< 0.05$ , while the pharmacy appearance factor and medicine information service factor has no effect on patient satisfaction with a significant value  $> 0.05$ . Simultaneously or jointly proven to influence positively and significantly related to patient satisfaction with significance value  $< 0.05$ . The analysis results of determination is 55.1% which showed patient satisfaction in the Ikhlas pharmacy.

---

Keywords : pharmacy services, satisfaction, pharmacies

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dimulai dengan standar etika manajemen yang tinggi pula. Secara ekstrim dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen (Anonim 2009).

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 2008).

Apotek merupakan sarana kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan obat. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) 51 Tahun 2009, apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Depkes 2009). Perkembangan yang pesat telah terjadi di apotek dengan bergesernya orientasi seorang apoteker dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*, kegiatan pelayanan kefarmasian yang mengacu pada konsep *pharmaceutical care* secara nyata dapat dilihat dari kualitas pelayanan informasi obat di apotek. Pelayanan Informasi Obat (PIO), merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien. Obat merupakan produk khusus yang memerlukan keamanan yang tinggi bagi pemakainya, sehingga pasien sebagai pengguna obat sangat perlu dibekali informasi yang memadai tentang obat yang dikonsumsi. Selain itu, bagi apotek, pelayanan informasi obat dapat digunakan untuk mengidentifikasi, memecahkan, dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan obat

(*drug related problems*) sehingga tujuan terapi yaitu kesembuhan pasien dapat tercapai.

Kepuasan pasien dalam menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari 2010), sehingga kepuasan pasien menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat seberapa besar kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Kabupaten Ngawi merupakan salah satu kabupaten yang memiliki banyak apotek sebagai sarana pelayanan kefarmasian. Apotek Ikhlas merupakan salah satu apotek yang letaknya dipusat kota, dimana apotek ini memiliki pengunjung yang cukup banyak dan Apotek Ikhlas juga memiliki kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yaitu:

1. Penelitian Reni Erlinawati. (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Kranggan Kecamatan Wirosari Kabupaten Grobogan Tahun 2016, menunjukkan bahwa kepuasan pasien di tentukan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian dan empati dengan nilai sebesar 57,3%, sedangkan 42,7% dijelaskan oleh faktor lain yang belum di teliti.
2. Penelitian Frista Anesti Nomi. (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Yang Dimensi Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Karanganyar Tahun 2015, Nilai pengaruh dari kualitas pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien akan cukup besar setelah dimediasi kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar
3. Penelitian Resha. (2011), Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo, menunjukkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan

kepedulian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Apotek pajang Kabupaten Sukoharjo dengan korelasi lemah. Variasi dalam kepuasan terhadap loyalitas 36,30% sisanya sebesar 63,70% di pengaruhi oleh variabel-variabel lain.

4. Penelitian Mas'ud. (2009), Analisis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek), secara keseluruhan rata-rata kepuasan tingkat apotek yang di teliti 90,14%.

Hasil penelitian-penelitian terdahulu melatar belakangi peneliti bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di apotek sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di apotek. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan analisis mengenai pengaruh faktor-faktor pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi, meliputi faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat dirumuskan pertanyaan peneliti sebagai berikut :

1. Apakah faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi?
2. Apakah faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi?
3. Berapa besar persentase variabel kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi dapat di jelaskan oleh faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi.
2. Mengetahui faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi.
3. Mengetahui besarnya presentase variabel kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi dapat di jelaskan oleh faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian ini maka manfaat yang di peroleh sebagai berikut :

1. Bagi Apotek :  
Sebagai bahan masukan bagi pihak apotek dalam melakukan perbaikan sistem pelayanan yang ada saat ini.
2. Bagi Institusi :  
Menambah referensi penelitian di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta dan informasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan untuk melakukan penelitian lebih dalam untuk peneliti yang lain.
3. Bagi Peneliti :  
Mendapatkan pengalaman melakukan penelitian terutama dibidang kesehatan dan mengetahui cara melakukan penelitian yang baik dengan menggunakan ilmu metodologi yang sudah diperoleh selama perkuliahan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Kefarmasian**

##### **1. Definisi**

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien (Depkes 2009). Pelayanan kefarmasian merupakan proses kolaboratif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Situmorang 2000).

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Penggunaan pelayanan kefarmasian tidak hanya digunakan untuk pelayanan resep tapi juga untuk pengobatan sendiri (swamedikasi) (Gupta *et al.* 2011). Pelayanan kefarmasian dalam hal memberikan perlindungan terhadap pasien berfungsi sebagai berikut:

- a. Menyediakan informasi tentang obat-obatan kepada tenaga kesehatan lainnya, tujuan yang ingin dicapai mencakup mengidentifikasi hasil pengobatan dan tujuan akhir pengobatan, agar pengobatan dapat diterima untuk terapi, agar diterapkan penggunaan secara rasional, memantau efek samping obat dan menentukan metode penggunaan obat.
- b. Mendapatkan rekam medis untuk digunakan pemilihan obat yang tepat.
- c. Memantau penggunaan obat apakah efektif, tidak efektif, reaksi yang berlawanan, keracunan dan jika perlu memberikan saran untuk memodifikasi pengobatan.
- d. Menyediakan bimbingan dan konseling dalam rangka pendidikan kepada pasien.

Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, apoteker memiliki peran dan tanggung jawab yang besar pada swamedikasi. Peran dan tanggung jawab apoteker ini didasarkan pada filosofi *Pharmaceutical Care*, yaitu tanggung jawab

apoteker dalam hal farmakoterapi dengan tujuan untuk mencapai keluaran yang dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Didasarkan pada filosofi ini, maka tanggung jawab apoteker adalah mengidentifikasi, memecahkan, dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan obat (*drug-related problems*), sehingga dapat tercapai keluaran terapi yang optimal (ISFI 2004). Standar pelayanan kefarmasian di apotek ini meliputi penampilan apotek, keramahan petugas apotek, pelayanan informasi obat di apotek, ketersediaan obat di apotek, dan kecepatan pelayanan di apotek (Depkes RI 2004).

## **2. Standar Pelayanan Kefarmasian**

**2.1 Penampilan apotek.** Dalam hal pemilihan lokasi apotek hendaknya mempertimbangkan keadaan sekitar, misalnya adanya sarana kesehatan baik rumah sakit, praktek dokter, mantri (desa), bidan, klinik, dan puskesmas, selain itu hendaknya dipilih daerah yang dekat dengan pusat keramaian seperti pasar atau terminal dan juga pemukiman penduduk (Muslicnah 2010). Penampilan apotek adalah keadaan secara fisik dari penampilan apotek menyangkut penataan ruang tunggu dan desain interior (etalase obat), kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta fasilitas penunjang lainnya seperti adanya TV, AC, koran, toilet, telpon dan penampilan petugas, serta informasi secara umum berupa poster maupun papan pemberitahuan tentang prosedur pelayanan. Lingkungan fisik apotek harus tersedia ruangan, peralatan dan fasilitas lain yang mendukung administrasi, profesionalisme dan fungsi teknik pelayanan farmasi sehingga menjamin terselenggaranya pelayanan farmasi yang fungsional dan profesional (Ifmaily 2006).

**2.2 Keramahan Petugas Apotek.** Sistem pelayanan kepada pelanggan harus ramah (senyum, sapa, salam), cepat, tepat, serta dengan informasi yang jelas. Keramahan pada pelanggan sangat penting agar mereka merasa dihargai, sehingga bisa menjadi pelanggan yang setia. Petugas melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan (Walgito 2006). Hal tersebut dapat dicapai apabila jumlah petugas cukup, sehingga beban pekerjaan tidak terlalu berat, dengan demikian akan memberi kesempatan kepada petugas untuk bersikap ramah. Baik atau buruknya suatu pelayanan kesehatan menurut pasien diantaranya



adalah dari sikap petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Sebaliknya jika pelayanan kesehatan dianggap kurang baik karena petugasnya kasar dan berbicara kurang sopan (Yunevy & Haksamana 2013).

**2.3 Pelayanan Informasi Obat di Apotek.** Informasi obat adalah setiap data atau pengetahuan obyektif diuraikan secara ilmiah dan terdokumentasi mencakup farmakologi, toksikologi, dan farmakoterapi obat. Pelayanan informasi obat adalah pengumpulan, pengkajian, pengevaluasian, pengorganisasian, penyimpanan, peringkasan, pendistribusian, penyebaran serta penyampaian informasi tentang obat dalam berbagai bentuk dan berbagai metode kepada pengguna. Perilaku penggunaan obat oleh pasien dapat dipengaruhi tingkat pengetahuan pasien dan efektifitas informasi yang diterima oleh pasien mengenai obat yang digunakan. Pelayanan informasi obat kepada pasien bertujuan agar pasien mengetahui penggunaan obat yang diterimanya. Informasi yang diberikan antara lain nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan, interaksi obat atau dengan makanan, efek samping, dan cara penyimpanan (Siregar 2005), sehingga dapat disimpulkan Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi serta rekomendasi obat yang akurat oleh apoteker kepada pasien.

**2.4 Ketersediaan Obat di Apotek.** Lengkap dan akurat dalam penyediaan obat harus sesuai dengan standar penyediaan obat di apotek yaitu meliputi obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat OWA (Obat Wajib Apotek). Obat bebas dan obat bebas terbatas merupakan obat yang memiliki logo lingkaran berwarna hijau dan lingkaran berwarna biru yang meliputi obat penurun panas, batuk dan vitamin, sedangkan obat OWA meliputi obat oral kontrasepsi, obat saluran cerna, obat mulut serta tenggorokan, obat saluran nafas, obat yang mempengaruhi sistem *neuromuscular* (analgesik), antiparasit dan obat kulit (BPOM 2004). Ketersediaan obat merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan dalam menentukan jenis dan jumlah obat yang ada di dalam apotek. Ketersediaan obat di apotek merupakan faktor utama dalam menghadapi persaingan dengan apotek sekitarnya. Pemesanan obat di pesan dari PBF (Pedagang Besar Farmasi)

dengan memberikan SP (Surat Pesanan) yang ditanda tangani oleh apoteker penanggung jawab apotek. Ketersediaan obat dalam suatu apotek meliputi variasi jenis, tipe ukuran kemasan barang yang dijual, dan macam-macam rasa dari suatu produk yang akan dibeli (Yuliana 2009).

**2.5 Kecepatan Pelayanan Petugas Apotek.** Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk mencapai target secara cepat sesuai waktu yang ditentukan. Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Oktavia *et al.* 2012). Dapat disimpulkan kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan. Secara teoritis pasien tidak ingin mengalami kesulitan atau membutuhkan waktu yang lama dan antrian yang panjang untuk menunggu, tidak berdaya serta merasa terlantar, apabila keinginan pasien dengan cepat mendapatkan pelayanan terpenuhi maka akan timbul rasa kepercayaan pasien untuk kembali membeli obat di tempat tersebut (Trimurthy 2009). Pada dasarnya manusia ingin kemudahan, begitu juga dengan mencari pelayanan kesehatan, mereka suka pelayanan yang cepat mulai dari pendaftaran sampai pada waktu pulang (Naik *et al.* 2010)

## **B. Apotek**

### **1. Definisi**

Apotek adalah suatu tempat di lakukan penyaluran ketersediaan farmasi dan perbekalan kesehatan kepada masyarakat (Menkes 2002). Apotek merupakan sarana dilakukan pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apotek dipimpin oleh seorang Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang telah diberi ijin mengelola apotek. Dalam mengelola apotek, apoteker dibantu oleh beberapa Asisten Apoteker (AA) (Anonim 2004). Sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, maka dalam pelayanannya apotek harus mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu menyediakan, menyimpan, dan menyerahkan sediaan farmasi yang bermutu baik. Apotek juga berperan sebagai

pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat. Dalam pengelolaannya, apotek harus dikelola oleh apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker dan memiliki SIPA (surat izin praktek apoteker). Standar kefarmasian suatu apotek adalah adanya apoteker dan asisten apoteker di apotek, ketika apotek melakukan kegiatan kefarmasian serta apotek memiliki ruang tunggu untuk pengambilan obat, apabila salah satu hal tersebut tidak dapat terpenuhi maka apotek tersebut dapat dikatakan standar kefarmasian kurang (Depkes 2009).

## **2. Tugas dan Fungsi Apotek**

Berdasarkan PP No. 51 Tahun 2009, tugas dan fungsi apotek adalah :

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetika.
- d. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional

## **3. Apoteker**

Apoteker adalah tenaga profesi yang memiliki dasar pendidikan serta ketrampilan di bidang farmasi dan diberi wewenang serta tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan kefarmasian (Depkes 2011). Peran apoteker adalah melakukan pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) yang merupakan bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Depkes 2004).

Apoteker harus memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, mampu berkomunikasi antar profesi, menempatkan diri sebagai pemimpin dalam situasi multidisipliner, kemampuan mengelola sumber daya (manusia, fisik dan anggaran) secara efektif,

selalu belajar sepanjang karir dan membantu pendidikan serta memberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan (Depkes 2004).

Tugas dan fungsi apoteker antara lain :

- a. Bidang profesi, melakukan penelitian seperlunya terhadap semua obat dan bahan obat yang dibeli secara kualitatif/ kuantitatif, mengadakan pengontrolan serta pengecekan terhadap pelayanan atas resep yang telah dibuat dan diserahkan kepada pasien, menyelenggarakan informasi tentang obat pada pasien, dokter, menyelenggarakan komunikasi dengan mengusahakan segala sesuatunya agar dapat melancarkan hubungan keluar antara lain dokter, survei pasar, promosi.
- b. Bidang administrasi, memimpin, mengatur dan mengawasi pekerjaan tata usaha, keuangan, membuat laporan-laporan dan menyelenggarakan surat menyurat.
- c. Bidang komersil, mengatur dan merencanakan kebutuhan barang yaitu obat alat kesehatan, mengatur dan mengawasi penjualan dalam bentuk resep serta penjualan bebas dan menentukan kalkulasi harga serta kebijakan harga.
- d. Tanggung jawab dan wewenang, bertanggung jawab mengenai segala aktivitas perusahaan di bidang farmasi kepada Departemen Kesehatan RI. Memimpin serta mengelola sejumlah orang dalam melakukan pengabdian profesi kefarmasian. Menambah, memperhentikan dan mutasi pegawai serta memberi kenaikan gaji.

#### **4. Tenaga Teknis Kefarmasian**

Tenaga teknis kefarmasian merupakan tenaga yang membantu peran apoteker dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, meliputi sarjana farmasi, ahli madya farmasi, dan analis farmasi (Depkes 2011). Bentuk pekerjaan Tenaga Teknis Kefarmasian antara lain : melayani resep dokter sesuai dengan tanggung jawab dan standart profesinya, memberi informasi yang berkaitan dengan penggunaan/pemakaian obat, menghormati hak pasien dan menjaga kerahasiaan idntitas serta data kesehatan pasien, melakukan pengelolaan apotek dan pelayanan informasi mengenai sediaan farmasi.

## 5. Jenis Pelayanan di Apotek

**5.1 Pelayanan Resep.** Pelayanan resep adalah suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dokter, dokter gigi, dan dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan perundangan yang berlaku. Pada dasarnya sediaan farmasi yang berupa obat berdasarkan resep dokter tidak dapat diganti dengan padanannya. Namun demikian pasien berhak untuk memilih obat serta mendapatkan obat tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan dari apoteker (Anonim 1999). Resep ditulis dalam rangka memesan obat untuk pengobatan penderita maka isi resep merupakan refleksi proses pengobatan. Agar resep dilayani secara tepat dan relatif cepat maka resep harus lengkap dan jelas atau komunikatif dan agar pengobatan berhasil, resepnya harus benar/ rasional (Christina 2002).

Jenis-jenis resep antara lain :

- a. Resep standar (R/. *Officinalis*), yaitu resep yang komposisinya telah dibakukan dan dituangkan ke dalam buku farmakope atau buku standar lainnya. Penulisan resep sesuai dengan buku standar.
- b. Resep obat generik, yaitu penulisan resep obat dengan nama generik dalam bentuk sediaan dan jumlah tertentu. Dalam pelayanannya bisa atau tidak mengalami peracikan (Jas 2009).

**5.2 Pelayanan Non-resep.** Pelayanan obat non-resep merupakan pelayanan kepada pasien yang ingin melakukan pengobatan sendiri, dikenal dengan swamedikasi (Purwanti 2004). Swamedikasi adalah mengobati segala keluhan pada diri sendiri dengan obat-obatan yang dibeli bebas di apotek atau toko obat atas inisiatif sendiri tanpa nasehat dokter (Indriyanti 2009). Dengan kata lain, pasien datang dengan keluhan gejala atau meminta suatu produk tanpa resep dari dokter.

Obat-obat yang dapat digunakan untuk swamedikasi/tanpa resep meliputi obat wajib apotek (OWA), obat bebas terbatas (OBT), dan obat bebas (OB) (Purwanti 2004). Jadi dapat disimpulkan swamedikasi (pengobatan sendiri) berarti mengobati segala keluhan pada diri sendiri dengan obat-obat yang dibeli bebas di

apotek atas inisiatif sendiri tanpa nasehat dokter, tetapi harus berkonsultasi dengan apoteker.

Kehadiran pasien di apotek didasarkan atas keperluan untuk mendapatkan obat dan untuk berkonsultasi tentang penyakit serta kaitannya dengan pengobatan kepada tenaga kefarmasian khususnya apoteker. Dalam swamedikasi dibutuhkan penggunaan obat yang tepat atau rasional. Penggunaan obat yang rasional adalah bahwa pasien menerima obat yang tepat dengan keadaan kliniknya, dalam dosis yang sesuai dengan keadaan individunya, pada waktu yang tepat dan dengan harga terjangkau. Swamedikasi sendiri bertujuan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menolong dirinya sendiri guna mengatasi masalah kesehatan secara tepat, aman, dan rasional. Oleh sebab itu peran apoteker di apotek dalam pelayanan KIE (komunikasi, informasi dan edukasi) serta pelayanan obat kepada masyarakat perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan pengobatan sendiri (Tan & Rahardja 2007).

## **C. Kepuasan Konsumen**

### **1. Definisi**

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan konsumen tidak akan puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan mereka, konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Kotler 1997). Kepuasan yang dirasakan konsumen tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat

layanan yang diterima, maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka konsumen akan puas. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, dikarenakan dampak bad *word of mouth*. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (perhatian), *Tangibles* (tampilan fisik) dan *Reliability* (kehandalan) (Yamit 2001).

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi 2001), yaitu:

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Dalam industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung untuk memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *social-point* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, sebagai berikut:

a. Pendekatan TQS (*Total Quality Service*)

Total Quality Service adalah sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi keinginan dan harapan konsumen. TQS berfokus pada lima aspek, yaitu fokus kepada pelanggan, keterlibatan total dari seluruh elemen perusahaan, menetapkan sistem pengukuran, dukungan sistematis dari manajemen dan perbaikan secara berkesinambungan.

b. Mengelola bukti kualitas jasa

Dari sudut pandang perusahaan penyedia jasa, bukti kualitas jasa dapat berupa segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator seperti apa jasa yang akan diberikan dan seperti apa jasa yang akan diterima. Misalnya fasilitas fisik jasa, penampilan pemberi jasa, perlengkapan yang digunakan. Usaha ini bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan.

c. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Usaha yang dapat dilakukan adalah dengan melalui suatu riset untuk mengetahui determinasi jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang akan diberikan terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinasi tersebut. Perusahaan perlu untuk selalu memantau determinan utama dalam jangka waktu tertentu.

d. Mengelola harapan konsumen

Dalam hal ini perusahaan disarankan untuk tidak memberikan janji yang berlebihan karena akan membentuk harapan konsumen yang tidak realitas serta



menambah peluang tidak terpenuhinya harapan pelanggan. Satu pedoman yang dapat dipegang perusahaan, yaitu “Jangan janjikan apa yang tidak dapat diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan”.

## 2. Indikator Kepuasan Pasien

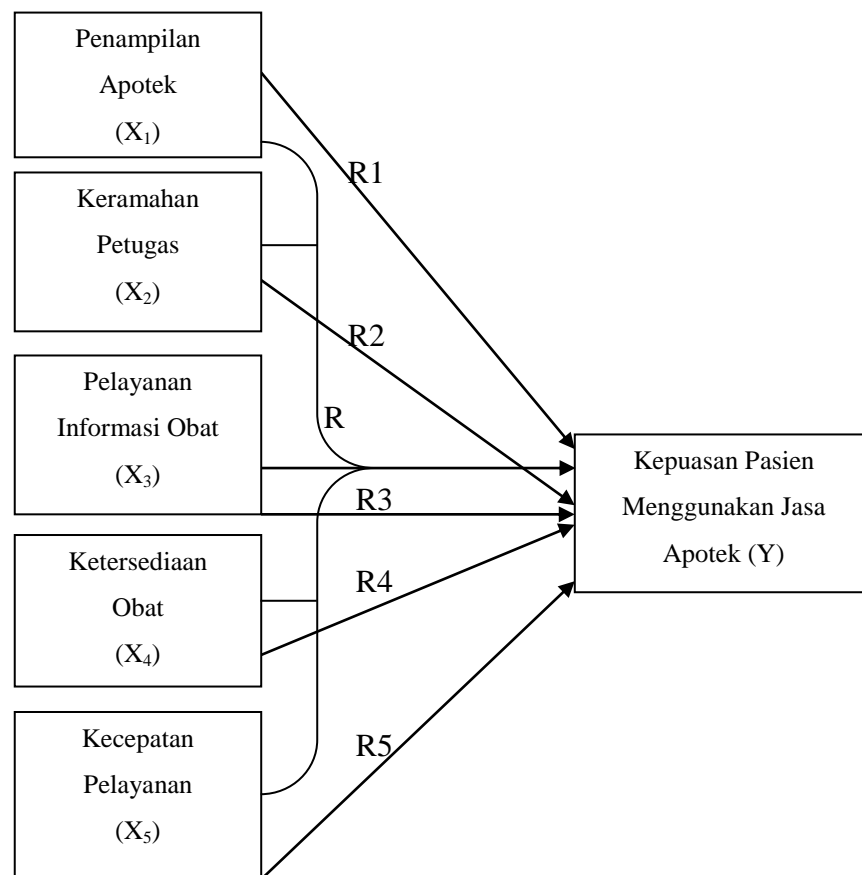
Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa, atau campuran antara barang dan jasa (Depkes RI 2008).

Supardi (2008) mengatakan model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian sebagai berikut :

- a. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat. Dalam pelayanan apotek adalah lama waktu menunggu pasien mulai dari datang sampai mendapat pelayanan apotek.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat.
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien sehingga dipercaya. Dalam pelayanan apotek adalah kejelasan tenaga kesehatan memberikan informasi tentang penyakit dan obatnya kepada pasien.
- d. *Emphaty* (empati), yaitu kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien. Dalam pelayanan apotek adalah keramahan petugas kesehatan dalam menyapa dan berbicara, keikutsertaan pasien dalam mengambil keputusan pengobatan, dan kebebasan pasien memilih tempat berobat dan tenaga kesehatan, serta kemudahan pasien rawat inap mendapat kunjungan keluarga/temannya.
- e. *Tangible* (bukti langsung), yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien. Dalam pelayanan apotek adalah kebersihan ruangan apotek dan toilet.

Kepuasan konsumen dibangun berdasarkan kualitas pelayanan. Apabila apotek ingin memberikan kepuasan yang lebih kepada konsumen maka pihak apotek harus meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin bermutu. Keunggulan suatu produk dan jasa tergantung dari kualitas yang diberikan oleh produk atau jasa tersebut sesuai dengan harapan konsumen.

#### D. Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Keterangan :

- R1 : Koefisien korelasi antara X<sub>1</sub> dengan Y
- R2 : Koefisien korelasi antara X<sub>2</sub> dengan Y
- R3 : Koefisien korelasi antara X<sub>3</sub> dengan Y
- R4 : Koefisien korelasi antara X<sub>4</sub> dengan Y
- R5 : Koefisien korelasi antara X<sub>5</sub> dengan Y

R : Koefisien korelasi secara bersama-sama antara X1, X2, X3, X4, dan X5 dengan Y

### **E. Landasan Teori**

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kesehatan pasien (Depkes 2009). Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Penggunaan pelayanan kefarmasian tidak hanya digunakan untuk pelayanan resep tapi juga untuk pengobatan sendiri (swamedikasi) (Gupta *et al.* 2011).

Apotek merupakan tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan kefarmasian serta perbekalan alat kesehatan lainnya kepada masyarakat (Depkes 2009). Sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, maka dalam pelayanannya apotek harus mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu menyediakan, menyimpan, dan menyerahkan perbekalan farmasi yang bermutu baik.

Penampilan apotek adalah keadaan secara fisik dari penampilan apotek menyangkut penataan ruang tunggu dan desain interior (etalase obat), kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta fasilitas penunjang lainnya seperti adanya TV, AC, koran, toilet, telpon dan penampilan petugas, serta informasi secara umum berupa poster maupun papan pemberitahuan tentang prosedur pelayanan. Sistem pelayanan kepada pelanggan harus ramah (senyum, sapa, salam), cepat, tepat, serta dengan informasi yang jelas.

Keramahan pada pelanggan sangat penting agar mereka merasa dihargai, sehingga bisa menjadi pelanggan yang setia. Petugas melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan (Walgito 2006).

Pelayanan informasi obat adalah pengumpulan, pengkajian, pengevaluasian, pengorganisasian, penyimpanan, peringkasan, pendistribusian, penyebaran serta penyampaian informasi tentang obat dalam berbagai bentuk dan berbagai metode kepada pengguna. Informasi yang diberikan antara lain nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan, interaksi obat atau dengan makanan, efek samping, dan cara penyimpanan (Siregar 2005), sehingga dapat disimpulkan Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi serta rekomendasi obat yang akurat oleh apoteker kepada pasien.

Ketersediaan obat merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan dalam menentukan jenis dan jumlah obat yang ada di dalam apotek. Ketersediaan obat di apotek merupakan faktor utama dalam menghadapi persaingan dengan apotek sekitarnya. Lengkap dan akurat dalam penyediaan obat harus sesuai dengan standar penyediaan obat di apotek yaitu meliputi obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat OWA (Obat Wajib Apotek).

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk mencapai target secara cepat sesuai waktu yang ditentukan. Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Octavia *et al.* 2012). Dapat disimpulkan kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (1997) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Menurut Supranto (1997) 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 usaha apotek. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya

terpenuhi (Irawan 2002). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa, pengalaman, dan akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Baik pelanggan maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.

### **F. Hipotesis**

Berdasarkan landasan teori dapat di simpulkan jawaban sementara, sebagai berikut :

4. Faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi.
5. Faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi.
6. Besarnya presentase variabel kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi 100% dapat di jelaskan oleh faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif non eksperimental. Peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan intervensi atau perlakuan terhadap subjek penelitian tetapi hanya memberikan kuesioner (*self administered*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian *kualitatif* yang *dikuantitatifkan*, untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Sampel diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian Apotek Ikhlas di Kabupaten Ngawi selama bulan Januari Tahun 2017.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan (Sugiyono 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang ke Apotek Ikhlas di Kabupaten Ngawi bulan Januari tahun 2017.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian harus dapat mewakili seluruh populasi atau lebih tepat jika sampel dapat menjadi cermin dari populasi yang ada. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Berdasarkan tabel Isaac dan Michael (Sugiyono 2008), jumlah sampel yang harus diambil untuk

pasien yang menggunakan jasa pelayanan kefarmasian di Apotek Ikhlas. Penentuan jumlah sampel dari populasi yang di kembangkan oleh Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5%.

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{D_2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

s = Jumlah sample

N = Jumlah populasi

$\lambda^2$  = Chi Kuadrat, dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%

d = 0,05

P = Q = 0,5

Sampel yang di gunakan adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi peneliti.

Kriteria inklusi meliputi :

- a. Pasien yang membeli obat dengan resep dan konsumen yang membeli obat tanpa resep di Apotek Ikhlas .
- b. Pasien dengan usia 17-65 tahun, bisa berkomunikasi, membaca dan menulis.
- c. Pasien yang bersedia mengisi kuisisioner.

Kriteria eksklusi meliputi :

- a. Pasien yang hanya datang untuk konseling.
- b. Pasien yang merupakan keluarga dari pegawai apotek.

#### **D. Alat dan Bahan**

Alat yang diperlukan peneliti adalah kuisisioner, buku-buku pustaka, jurnal yang terkait dengan penelitian dan lembar pengumpul data.

Bahan yang diperlukan berupa konsumen yang memenuhi kriteria inklusi dan datang di Apotek Ikhlas bulan Januari 2017.

#### **E. Variabel Penelitian**

### **1. Variabel bebas (*independent variabel*)**

Variabel bebas yaitu suatu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel bebas berupa kualitas pelayanan pada lima dimensi utama yang terdiri dari penampilan apotek, keramahan petugas apotek, pelayanan informasi obat di apotek, ketersediaan obat di apotek dan kecepatan pelayanan apotek di Apotek Ikhlas.

### **2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)**

Variabel terikat yaitu suatu variabel yang menjadi akibat atau yang di pengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat berupa kepuasan pasien menggunakan jasa apotek di Apotek Ikhlas.

## **F. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi oprasional dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan apotek merupakan persepsi pasien terhadap hal-hal yang bisa di lihat dengan jelas meliputi desain interior yang menarik, kerapian petugas apotek dan letak Apotek Ikhlas yang strategis.
- b. Keramahan petugas apotek, merupakan persepsi pasien terhadap petugas apotek dalam melakukan pelayanan apotek, meliputi : senyum, sapa, salam, cepat serta kesiapan membantu pasien dengan baik dan sabar.
- c. Pelayanan informasi obat di apotek merupakan persepsi pasien terhadap petugas pada saat memberikan konseling informasi, edukasi kepada pasien serta mengawasi jalannya pelayanan kefarmasian.
- d. Ketersediaan obat di apotek merupakan persepsi pasien mengenai kelengkapan obat yang ada di Apotek Ikhlas.
- e. Kecepatan pelayanan di apotek merupakan persepsi pasien terhadap cepat atau lambatnya dalam meracik obat, cepat dan tanggap petugas saat melayani permintaan pasien.
- f. Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan persepsi pasien terhadap rasa kecewa atau senang dengan apa yang diterima dari pelayanan kefarmasian apotek di Apotek Ikhlas.



**Tabel 1. Operasionalisasi Variabel (Variabel dan Indikator)**

Variabel Bebas	Indikator
Penampilan apotek ( $X_1$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Letak apotek ditempat yang strategis di Kota Ngawi</li> <li>2. Penataan obat yang rapi</li> <li>3. Ruang tunggu yang nyaman dan bersih</li> <li>4. Fasilitas pendukung yang lengkap meliputi toilet, tempat brosur obat dan tempat sampah</li> <li>5. Penampilan petugas yang rapi dan menarik</li> </ol>
Keramahan Petugas apotek ( $X_2$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keramahan petugas pelayanan yang ramah, senyum, sapa, salam</li> <li>2. Petugas mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>3. Petugas selalu memberi tanggapan tentang keluhan pasien</li> <li>4. Petugas mudah beradaptasi dengan pasien</li> <li>5. Petugas selalu siap membantu pasien dengan baik dan sabar</li> </ol>
Pelayanan Informasi obat di apotek ( $X_3$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengawasi jalannya kefarmasian</li> <li>2. Petugas memberikan konseling, edukasi kepada pasien</li> <li>3. Petugas memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti</li> <li>4. Petugas tidak merahasiakan harga obat jika pasien ingin mengetahui harga obat</li> <li>5. Petugas memberikan informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien</li> </ol>
Ketersediaan Obat apotek ( $X_4$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya obat dari berbagai jenis</li> <li>2. Adanya obat dari berbagai macam rasa, ukuran dan bentuk</li> <li>3. Obat di simpan secara higienis</li> <li>4. Kondisi atau kualitas obat yang dibeli terjamin (tidak <i>expired date</i> dan kemasan tidak rusak).</li> <li>5. Petugas memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada.</li> </ol>
Kecepatan pelayanan apotek ( $X_5$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat dan tanggap petugas saat melayani permintaan pasien</li> <li>2. Petugas cepat dalam meracik resep</li> <li>3. Petugas cepat melakukan proses transaksi pembelian, dan pembayaran</li> <li>4. Kesuaian antara waktu antrian dan waktu penyerahan obat</li> <li>5. Pasien tidak jenuh dan bosan saat menunggu antrian obat</li> </ol>
Variabel Terikat	Indikator

Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang di berikan apotek</li> <li>2. Pasien merasa puas dengan kinerja petugas apotek</li> <li>3. Pasien merasa puas dengan kelengkapan obat yang ada di apotek</li> <li>4. Pasien merasa puas dengan harga yang diberikan oleh apotek</li> <li>5. Pasien merasa puas dengan fasilitas yang diberikan</li> </ol>
---	--

Sumber : Silalahi (2007) yang telah dimodifikasi

## G. Analisis Data

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran alat ukur yang menunjukkan benar-benar mengukur apa yang akan diukur (Arikunto 2006), dalam penelitian ini yang diukur adalah kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien. Peneliti mengambil kuisisioner terhadap 30 pasien yang sudah di uji korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumusan korelasi pearson (Hastono 2001).

#### b. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat ukur instrumen yang cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data setelah dilakukan uji kevaliditasan (Arikunto 2006). Uji reliabilitas menggunakan uji Cronbach Alpha.

### 2. Uji Asumsi dasar

Uji asumsi dasar meliputi uji normalitas, uji linieritas, dan uji homogenitas.

#### a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memperlihatkan bahwa sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal, terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas, antara lain : Uji Kolmogorov-Smirnov, Uji Lilliefors dan Uji Chi-Kuadrat.

#### b. Uji linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya di gunakan sebagai prasyarat dalam analisis regresi linier, uji linieritas di bagi menjadi :

1. Analisis Regresi Linier Sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif.

Menurut (Sugiyono 2009) pedoman untuk memberikan interpretasi hasil dapat di nyatakan sebagai berikut :

Interval	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 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2009)

2. Analisis Regresi Linier Berganda
  - a. Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis ini diantaranya : Analisis Regresi Linier Ganda (R), di gunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai yang mendekati 1 nilai hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 1, maka

presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

- b. Uji koefisien regresi secara bersama sama (uji  $F$ ), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ).
- c. Uji koefisien regresi secara parsial (uji  $T$ ), uji ini digunakan untukn mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen ( $Y$ )

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi.

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dideteksi dengan cara menghitung koefisien ganda dan membandingkan dengan koefisien korelasi antar variabel bebas.

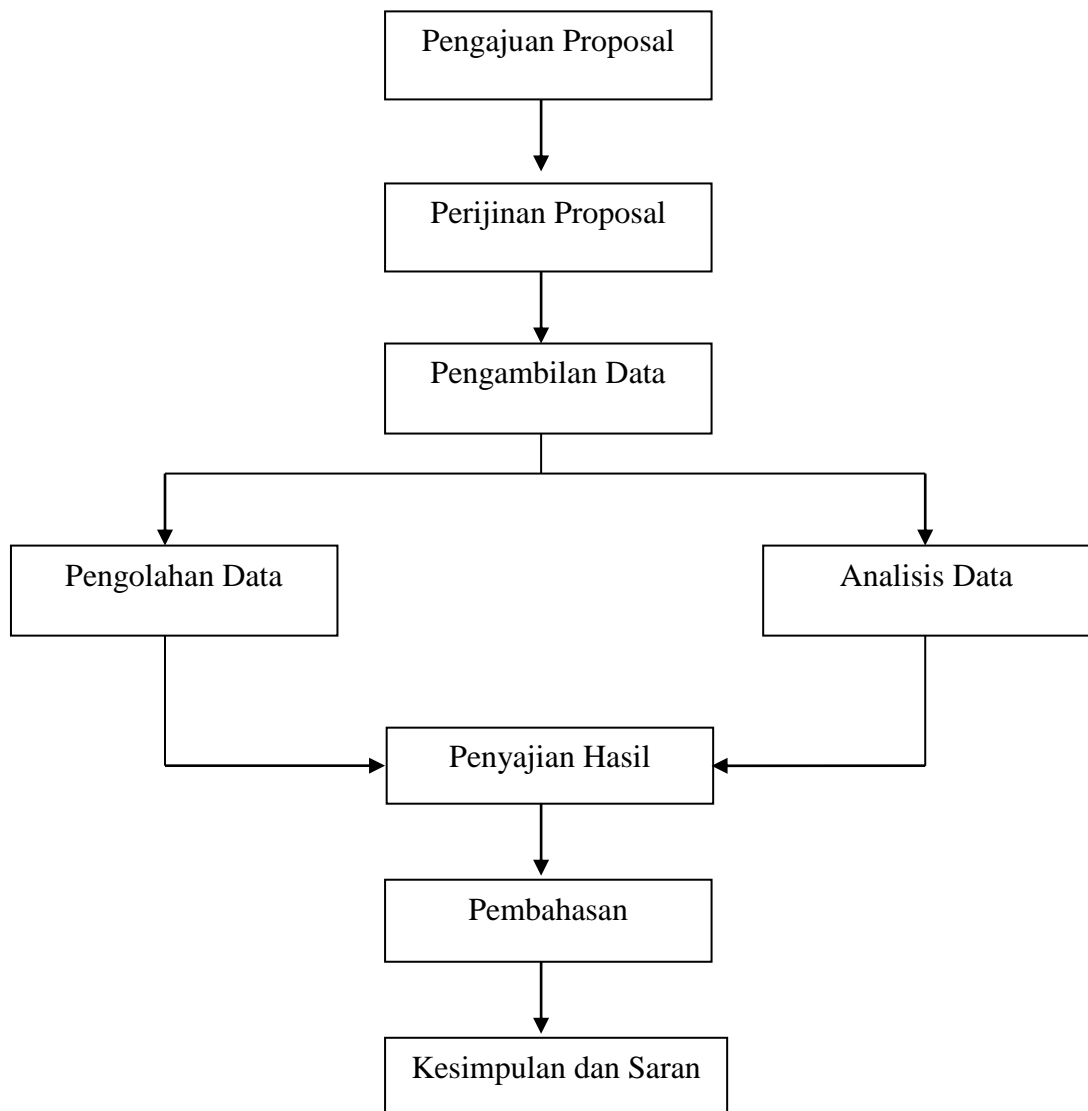
#### b. Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dapat terjadi jika di dalam regresi terdapat varian error, tidak konstan untuk beberapa nilai  $x$ , pendeteksian konstan tidaknya varian error dapat dilakukan dengan menggambar grafik antara  $y$  dengan residum apabila garis yang membatasi sebaran titik-titik relative paralel maka varian error dikatakan konstan.

#### c. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu variabel dengan variabel lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Cara deteksi autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji statistik Durbin-Watson.

## H. Skema Jalannya Penelitian



**Gambar 2. Skema jalannya penelitian**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi, selama bulan Januari tahun 2017. Data penelitian ini diperoleh menggunakan teknik kuesioner yaitu dengan memberikan kuesioner langsung kepada pasien.

#### **A. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan dan berapa kali pernah membeli obat di apotek.

##### **1. Jenis Kelamin**

**Tabel 3. Profil Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
laki-laki	144	46,2
perempuan	168	53,8
Total	312	100,0

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 312 responden. Responden yang digunakan adalah konsumen yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Responden yang persentase paling tinggi adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 53,8% atau 168 responden. Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa perempuan pada umumnya lebih peduli terhadap kesehatan diri sendiri maupun kesehatan keluarga. Hal ini didukung oleh data jumlah penduduk perempuan di Kabupaten Ngawi lebih banyak daripada laki-laki, sehingga jumlah perempuan yang membeli obat di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi lebih banyak daripada laki-laki.

## 2. Umur

**Tabel 4. Profil Pasien Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
17-24 tahun	57	18,3
25-34 tahun	108	34,6
35-44 tahun	60	19,2
>44 tahun	87	27,9
Total	312	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 4 dapat dijelaskan umur responden dengan persentase paling tinggi adalah pada umur 25-34 tahun sebanyak 34,6% atau 108 responden. Berdasarkan data jumlah penduduk kabupaten Ngawi penduduk paling banyak adalah usia 40-44 tahun, namun persentasenya lebih kecil. Hal ini bisa disebabkan karena pada usia produktif lebih memperhatikan kesehatan selain itu pada usia produktif banyak yang menjadi utusan pasien lanjut usia untuk menebuskan obatnya ke apotek, maka disini usia 25-34 tahun menduduki persentase paling tinggi.

## 3. Pendidikan Terakhir

**Tabel 5. Profil Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD	14	4,5
SLTP	31	9,9
SLTA	128	41,0
D3	51	16,3
Sarjana	88	28,2
Total	312	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 5 dapat dijelaskan pendidikan terakhir responden persentase paling tinggi adalah pasien yang memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 41,0% atau 128 responden, tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi kepeduliannya terhadap kesehatan.

## 4. Pekerjaan

**Tabel 6. Profil Pasien Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
pelajar	18	5,8
pns	75	24,0
wiraswasta	173	55,4
tenaga kesehatan	46	14,7
Total	312	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 6 dapat dijelaskan pekerjaan responden yang memiliki presentase paling tinggi adalah responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 55,4% atau 173 responden, karena lingkungan Apotek Ikhlas yang di sekitar masyarakat sebagai wiraswasta.

## 5. Berapa kali ke Apotek Ikhlas

**Tabel 7. Profil Pasien Berdasarkan Berapa Kali ke Apotek Ikhlas**

Kunjungan	Jumlah	Persentase (%)
2-3	47	15,1
4-5	68	21,8
6-7	38	12,2
>7	159	51,0
Total	312	100,0

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

Tabel 7 dapat dijelaskan responden yang datang berkunjung ke Apotek Ikhlas yang memiliki persentase paling tinggi adalah responden yang kunjungan >7 kali sebanyak 51,0% atau 159 responden, ini menunjukkan bahwa pengunjung Apotek Ikhlas merupakan pelanggan tetap apotek yang mempunyai kepercayaan untuk membeli ulang ke Apotek Ikhlas.

## B. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Variabel ( $X_1$ ) : Penampilan Apotek Ikhlas

- a. **Tabel 8. Validitas Jumlah Sampel Tryout Penampilan Apotek**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

Tabel 8. dijelaskan bahwa variabel penampilan apotek data 30 item yang masuk semuanya valid.

- b. Reliabilitas

**Tabel 9. Reliabilitas Tryout Penampilan Apotek**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,766	5

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**



Hasil cronbach's alpha dari variabel penampilan apotek adalah  $0,766 > 0,6$ , maka kuesioner dengan variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

c. Corrected Item-Total Correlation

**Tabel 10. Validitas Penampilan Apotek  
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
X1.1	13,07	2,961	,257
X1.2	13,03	2,447	,647
X1.3	13,00	2,552	,675
X1.4	13,17	2,420	,568
X1.5	13,07	2,547	,600

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil validitas penampilan apotek adalah valid karena *corrected item-total correlation* semuanya  $> 0,2407$  sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

## 2. Variabel (X<sub>2</sub>) : Keramahan petugas Apotek Ikhlas

a. **Tabel 11. Validitas Jumlah Sampel Tryout Keramahan petugas  
Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 11 dijelaskan bahwa variabel keramahan petugas data 30 item yang masuk semuanya valid.

b. Reliabilitas

**Tabel 12. Reliabilitas Tryout Keramahan Petugas  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	5

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil cronbach's alpha dari variabel keramahan petugas adalah  $0,795 > 0,6$ , maka kuesioner dengan variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

## c. Corrected Item-Total Correlation

**Tabel 13. Validitas Keramahan Petugas  
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
X2.1	13,10	1,886	,576
X2.2	13,23	2,116	,501
X2.3	13,13	1,982	,515
X2.4	13,13	1,844	,643
X2.5	13,13	1,844	,643

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil validitas keramahan petugas adalah valid karena *corrected item-total correlation* semuanya  $> 0,2407$  sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

### 3. Variabel (X<sub>3</sub>) : Pelayanan informasi obat di Apotek Ikhlas

a. **Tabel 14. Validitas Jumlah Sampel Tryout Pelayanan Informasi Obat  
Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 14 dijelaskan bahwa variabel pelayanan informasi obat data 30 item yang masuk semuanya valid.

b. Reliabilitas

**Tabel 15. Reliabilitas Tryout Pelayanan Informasi Obat  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	5

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil cronbach's alpha dari variabel pelayanan informasi obat adalah  $0,769 > 0,6$ , maka kuesioner dengan variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

c. Corrected Item-Total Correlation

**Tabel 16. Validitas Pelayanan Informasi Obat  
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
X3.1	12,77	1,357	,566
X3.2	12,87	1,775	,296
X3.3	12,47	1,154	,606
X3.4	12,70	1,252	,772
X3.5	12,67	1,402	,501

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil validitas pelayanan informasi obat adalah valid karena *corrected item-total correlation* semuanya  $> 0,2407$  sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

#### 4. Variabel (X<sub>4</sub>) : Ketersediaan obat di Apotek Ikhlas

a. **Tabel 17. Validitas Jumlah Sampel Tryout Ketersediaan Obat**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 17 dijelaskan bahwa variabel ketersediaan obat data 30 item yang masuk semuanya valid.

#### b. Reliabilitas

**Tabel 18. Reliabilitas Tryout Ketersediaan Obat**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	5

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil cronbach's alpha dari variabel ketersediaan obat adalah  $0,794 > 0,6$ , maka kuesioner dengan variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

#### c. Corrected Item-Total Correlation

**Tabel 19. Validitas Ketersediaan Obat**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
X4.1	12,97	2,033	,468
X4.2	13,03	2,033	,456
X4.3	12,80	1,476	,755
X4.4	12,53	1,568	,650
X4.5	12,80	1,821	,558

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil validitas ketersediaan obat adalah valid karena *corrected item-total correlation* semuanya  $> 0,2407$  sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

## 5. Variabel (X<sub>5</sub>) : Kecepatan pelayanan di Apotek Ikhlas

a. **Tabel 20. Validitas Jumlah Sampel Tryout Kecepatan pelayanan  
Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

Tabel 20 dijelaskan bahwa variabel kecepatan pelayanan data 30 item yang masuk semuanya valid.

### b. Reliabilitas

**Tabel 21. Reliabilitas Tryout Kecepatan Pelayanan  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	5

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

Hasil cronbach's alpha dari variabel kecepatan pelayanan adalah 0,809 > 0,6 , maka kuesioner dengan variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

### c. Corrected Item-Total Correlation

**Tabel 22. Validitas Kecepatan Pelayanan  
Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
X5.1	13,07	1,857	,645
X5.2	13,07	1,995	,514
X5.3	13,00	1,793	,645
X5.4	13,10	1,886	,660
X5.5	13,10	2,024	,524

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

Hasil validitas kecepatan pelayanan adalah valid karena *corrected item-total correlation* semuanya > 0,2407 sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

## 6. Variabel (Y) : Kepuasan pasien menggunakan jasa Apotek Ikhlas

a. **Tabel 23. Validitas Jumlah Sampel Tryout Kepuasan Pasien**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 23 dijelaskan bahwa variabel kepuasan pasien data 30 item yang masuk semuanya valid.

### b. Reliabilitas

**Tabel 24. Reliabilitas Tryout Kepuasan Pasien**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	5

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil cronbach's alpha dari variabel kepuasan pasien adalah  $0,763 > 0,6$  , maka kuesioner dengan variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

### c. Corrected Item-Total Correlation

**Tabel 25. Validitas Kepuasan Pasien**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
Y1	12,67	1,195	,570
Y2	12,83	1,247	,658
Y3	12,97	1,482	,659
Y4	12,97	1,757	,264
Y5	12,83	1,316	,571

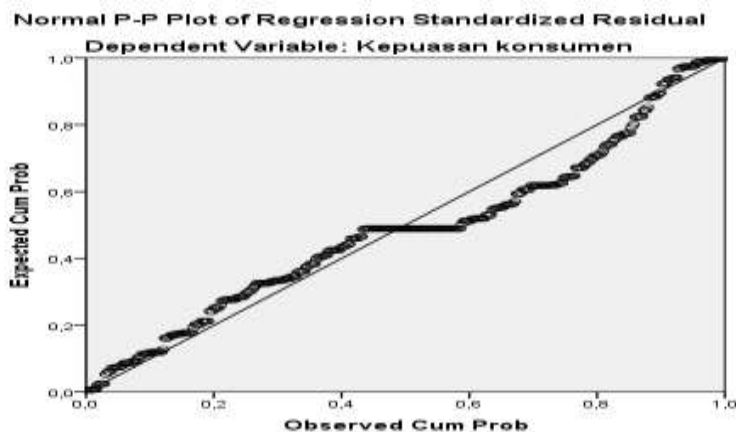
Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil validitas kepuasan pasien adalah valid karena *corrected item-total correlation* semuanya  $> 0,2407$  sehingga dapat di gunakan untuk penelitian.

## C. Uji Asumsi Dasar

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data populasi terdistribusi normal atau tidak, normalitas bisa di lihat dari diagram *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual*



**Gambar 3. Uji Normalitas Kepuasan**  
**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

Variabel-variabel pengganggu akan dinyatakan terdistribusi secara normal atau mendekati normal bila gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Terlihat dalam diagram *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* di atas, data tersebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan variabel-variabel pengganggu terdistribusi secara normal dengan demikian syarat normalitas bagi model regresi terpenuhi.

## 2. Uji Linieritas

- a. Analisis regresi linier sederhana

**Tabel 26. Uji Linieritas**

Correlations		Kepuasan konsumen
	Kepuasan konsumen	1,000
	Penampilan Apotek	,497
	Keramahan petugas	,646
	Pelayanan Informasi Obat	,539
	Ketersediaan obat	,635
	Kecepatan pelayanan	,696
Pearson Correlation		

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

1. Antara faktor penampilan apotek dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,497 yang terletak pada interval 0,400 – 0,599 berarti tingkat hubungannya sedang, hal tersebut bisa terjadi karena perlengkapan di apotek ikhlas sudah memadai sesuai dengan harapan pasien. Seperti penataan obat yang rapi, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, dan penampilan petugas apotek yang rapi dan menarik.

2. Antara faktor keramahan petugas dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,646 yang terletak pada interval 0,600 – 0,799 berarti tingkat hubungannya kuat, hal tersebut bisa terjadi karena keramahan petugas di apotek ikhlas sudah memadai sesuai dengan harapan pasien. Seperti petugas yang selalu memberikan senyum, sapa, salam kepada pasien, petugas yang selalu tanggap dengan keluhan pasien dan petugas yang selalu siap membantu dengan baik dan sabar kebutuhan pasien.
3. Antara faktor pelayanan informasi obat dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,539 yang terletak pada interval 0,400 – 0,599 berarti tingkat hubungannya sedang, hal tersebut bisa terjadi karena pelayanan informasi obat di apotek ikhlas sudah memadai sesuai dengan harapan pasien. Seperti petugas apotek yang memberikan konseling dan edukasi kepada pasien, petugas memberikan informasi obat kepada pasien dengan bahasa yang mudah di mengerti dan petugas juga memberikan informasi selain obat yang masih berhubungan dengan penyakit pasien.
4. Antara faktor ketersediaan obat dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,635 yang terletak pada interval 0,600 – 0,799 berarti tingkat hubungannya kuat, hal tersebut bisa terjadi karena kelengkapan obat di apotek ikhlas sudah memadai sesuai dengan harapan pasien. Seperti semua jenis obat tersedia lengkap, semua obat dari berbagai ukuran, bentuk dan rasa tersedia lengkap, dan kondisi atau kualitas obat yang dibeli di apotek Ikhlas terjamin (tidak *expired date* dan kemasan tidak rusak).
5. Antara faktor kecepatan pelayanan dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,696 yang terletak pada interval 0,600 – 0,799 berarti tingkat hubungannya kuat, hal tersebut bisa terjadi karena kecepatan pelayanan petugas di apotek ikhlas sudah memadai sesuai dengan harapan pasien. Seperti petugas apotek cepat dan tanggap saat melayani permintaan pasien, petugas apotek cepat melakukan proses

transaksi pembelian, dan pembayaran, dan kesesuaian antara waktu antrian dan waktu penyerahan obat.

- b. Analisis regresi linier berganda
  1. Analisis kolerasi ganda (R)

**Tabel 27. Analisis Kolerasi Ganda (R)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,747 <sup>a</sup>	,558	,551

- a. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Penampilan Apotek, Pelayanan Informasi Obat, Keramahan petugas, Ketersediaan obat
- b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

Hasil analisis korelasi ganda (R) dapat di lihat dari output model summary angka R sebesar 0,747. Nilai korelasi ganda dapat ditentukan dengan melihat nilai R berada di antara 0,600 – 7,99, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara faktor penampilan apotek, faktor keramahan petugas, faktor pelayanan informasi obat, faktor ketersediaan obat, dan faktor kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas. Berdasarkan *output* diperoleh angka  $R_2$  sebesar 55,1 %, menunjukkan secara efektif 55,1 % kepuasan pasien di Apotek Ikhlas ditentukan oleh faktor penampilan apotek, faktor keramahan petugas, faktor pelayanan informasi obat, faktor ketersediaan obat, dan faktor kecepatan pelayanan, sedangkan 54,9% sisanya di tentukan oleh faktor-faktor di luar penelitian.

2. Uji koefisien regresi secara bersama-sama atau simulat ( Uji F)

**Tabel 28. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama atau Simultan ( Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		F	Sig.
1	Regression	77,232	,000 <sup>b</sup>
	Residual		
	Total		

- a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen
- b. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Penampilan Apotek, Pelayanan Informasi Obat, Keramahan petugas, Ketersediaan obat

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**



Dari hasil uji F pada penelitian ini di dapatkan nilai F hitung sebesar 77,232% dengan tingkat signifikan ( $p$ -value) = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 maka dapat di nyatakan bahwa bukti faktor penampilan apotek, faktor keramahan petugas, faktor pelayanan informasi obat, faktor ketersediaan obat, dan faktor kecepatan pelayanan secara simultan atau bersama-sama terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di apotek Ikhlas.

### 3. Uji koefisien regresi secara parsial (Uji t)

**Tabel 29. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Sig.
1	(Constant)	,116
	Penampilan Apotek	,141
	Keramahan petugas	,000
	Pelayanan Informasi Obat	,221
	Ketersediaan obat	,000
	Kecepatan pelayanan	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

Berdasarkan dari hasil analisis uji koefisiensi regresi secara parsial (uji t) dapat di lihat pada *output coefficient* tersebut, bahwa faktor penampilan apotek dengan signifikan 0,141 > 0,05 berarti tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas. Faktor keramahan petugas apotek dengan signifikan 0,000 < 0,05 berarti berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas. Faktor pelayanan informasi obat dengan signifikan 0,221 > 0,05 berarti tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas. Faktor ketersediaan obat dengan signifikan 0,000 < 0,05 berarti berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas. Faktor kecepatan pelayanan 0,000 < 0,05 berarti berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas.

## D. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinearitas

Tabel 30. Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>

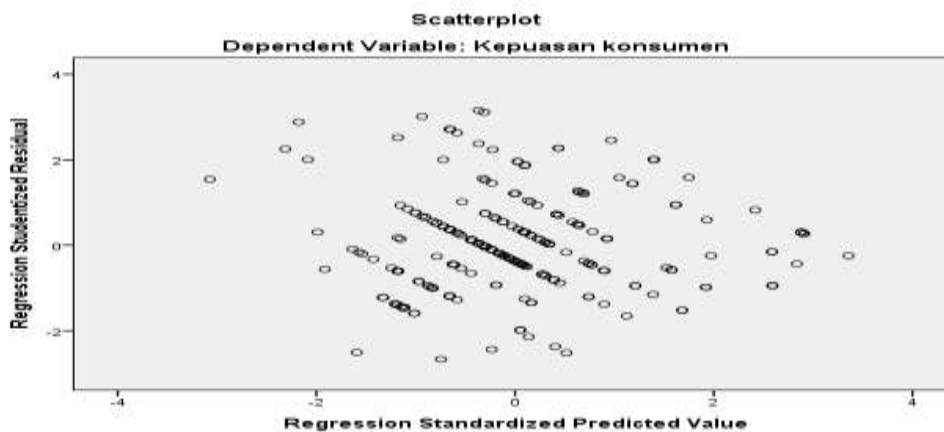
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Penampilan Apotek	,441	2,268
	Keramahan petugas	,375	2,669
	Pelayanan Informasi Obat	,374	2,675
	Ketersediaan obat	,321	3,119
	Kecepatan pelayanan	,344	2,903

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil dari uji multikolinearitas bisa di lihat pada tabel di atas bahwa semua nilai dari VIF (*Value Inflation Factor*) adalah kurang dari 5, dapat di katakan bahwa antar variabel independent tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

### 2. Uji Heterokedastisitas



Gambar 4. Uji Heterokedastisitas

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Hasil dari uji heterokedasitas telah didapatkan gambar output *scatterplot* yang menunjukkan bahwa pada gambar terdapat titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk suatu pola tertentu, jadi bisa disimpulkan bahwa tidak adanya masalah heterodasitas antara tiap dimensi dari kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

### 3. Uji Autokolerasi

**Tabel 31. Uji autokolerasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Durbin-Watson
1	1,928

**Sumber : Data Primer yang diolah (2017)**

Hasil dari autokolerasi yang menunjukkan bahwa nilai dari durbin-waston pada kepuasan pasien adalah 1,928 yang berada di antara 1,55-2,46, hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya autokolerasi diantara dimensi-dimensi kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis maka pengaruh faktor-faktor pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor keramahan petugas, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi.
2. Faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi.
3. Hasil analisis determinasi yang di lihat dari nilai *Adjusted R Square* dengan nilai sebesar 55,1% yang menunjukkan kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi di tentukan oleh faktor-faktor penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan, sedangkan 44,9% dijelaskan oleh faktor lain yang belum diteliti.

## **B. Saran**

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang telah dibuat, maka untuk pengembangan dan peningkatan kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi penulis memberi saran sebagai berikut :

1. Hasil penelitian sudah diketahui bahwa variabel keramahan petugas, variabel ketersediaan obat dan variabel kecepatan pelayanan secara simultan memiliki nilai korelasi ganda (R) terjadi hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas, sehingga perlu di pertahankan guna mempertahankan kepuasan pasien di Apotek Ikhlas.
2. Penampilan apotek dan pelayanan informasi obat hendaknya di tingkatkan sehingga bisa meningkatkan kepuasan pasien di Apotek Ikhlas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfianasari, J. 2010. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana IM3. *Jurnal Capacity STIE AMKOP*. Makasar.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Ed Revisi IV*. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta.
- [BPOM]. 2004. *Pengobatan Sendiri*. Jakarta Available From: <http://perpustakaan.pom.go.id/KoleksiLainny/Buletin%20Info%20POM/0604.pdf>. [20 Spt 2016].
- Christina L. 2002. *Seni Menulis Resep Teori dan Praktek*. Jakarta : Perca.
- [Depkes]. 1999. Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta. *Depkes RI*
- [Depkes]. 2001 Nomor 25 Tahun 1980. *Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Apotek*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- [Depkes]. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Depkes RI. Jakarta.
- [Depkes]. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.791/MENKES/SK/VIII/2008 tentang Daftar Obat*
- [Depkes]. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Depkes RI. Jakarta.
- Esensial Nasional 2008. Available from: <http://www.kedokteran.info>. [15 Spt 2016]
- Frista Anesti Nomi. 2016. pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan yang dimensi kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD karanganyar tahun 2015. [Skripsi]. Surakarta : Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Gupta, Prateek, Bobhate, Saurabh, and Shrivastava. 2011. Determinants Of Self Medication Practices in an Urban Slum Community. *Asian J of Pharmaceutical and Clinical Research* Vol. 4, Issue 3.
- Hastono, S.P. 2001. *Analisis Data*. Jakarta : Penerbit Pustaka Fakultas Kesehatan Masyarakat-UI.
- Ifmaily. 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina

- Yarsi Padang Tahun 2006. [Tesis]. Semarang : Fakultas Farmasi, Universitas Diponegoro.
- Indriyanti. 2009. Hubungan Pengetahuan Orang Tua Dengan Tindakan Swamedikasi Batuk Pada Anak Balitanya Di Wilayah Wonogiri. <http://etd.eprints.ums.ac.id/5835/>, [ 27 Agt 2016].
- Irawan. 2002. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- [ISFI] Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia. 2004. *Standar Kompetensi Farmasis Indonesia*, Jakarta : PT ISFI Penerbitan.
- Jas A. 2009. *Perihal Resep & Dosis serta Latihan Menulis Resep. Ed 2*. Universitas Sumatera Utara Press. Medan.
- Kotler P. 1997. *Manajemen Pemasaran (Marketing Management 9e): Analisis, Perencanaan, Implementasi*. Jakarta : PT. Prenhallindo
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mas'ud. 2009. Analisis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek). *Majalah Ilmu Kefarmasian* 56-74.
- Muslicnah, Wahyuddin, M., dan Syamsuddin. 2010. Pengaruh Faktor Lingkungan, Faktor Individu, dan Faktor Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Membeli Obat Farmasi antara Apotek di Kabupaten Sukoharjo dan Apotek di Kota Surakarta.[Tesis]. Surakarta : Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Naik, Prabhagasar, G dan Santasala,SB. 2010. Service Quality (*Servqual*) and in Effort on Customer Satisfaction in Retaily. *European J Of Social Science Vol 16*.
- Octavia, A. Suswitarosa, dan Anwar, A. 2012. Analisis kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi. [Disertasi]. Jambi : Fakultas Manajemen, Universitas Jambi.
- Purwanti A., Harianto, dan Supardi S. 2004. *Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi di Apotek DKI Jakarta Tahun 2003*. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, No. 2, Vol. 1, p. 102-115.
- Reni Erlinawati. 2016. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di apotek kranggan kecamatan wirosari kabupaten grobogan tahun 2016 [Skripsi]. Surakarta : Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi.
- Silalahi U. 2007. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Memakai Analisi Jalur*. Bandung : Alfabeta.

- Siregar JP. 2005. *Farmasi Klinik Teori dan Penerapan*. Bandung : EGC.
- Situmorang, C.H. (2000). Pedoman Pelayanan Rumah Sakit. Sinaga, E. (editor). *Perspektif Profesi Farmasis (Apoteker) Menuju Paradigma Baru Pelayanan Kefarmasian*. Jakarta: CCED Pharma Foundation. Hal 161-164.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supardi. (2008). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Supranto.1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. hal 231. Rineka Cipta. Jakarta.
- Stefanus T.K. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya, *J Manajemen dan Kewirausahaan*..Volume ke-10. No.1. Maret 2008 hal 66-83.
- Tan, H.T dan Rahardja K. 2007. *Obat-Obat Penting Khasiat, Penggunaan dan Efek-Efek Sampingnya*. Ed ke-6. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta. hlm 269-271.
- Trimurthy, IGA. 2009. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. [Tesis]. Semarang : Fakultas farmasi, Universitas Diponegoro.
- Walgito. 2006. *Pengantar Psikologi Umum Ed IV*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Yuliana. 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Excellent. Surakarta.
- Yunevy E dan Haksama S. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *J Administrasi Kesehatan Indonesia* 11: 9-20.
- Zulian Yamit. 2001. *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Yogyakarta : Ekonisia.



## Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas



Nomor : 1799/A10 – 4/17.12.16  
Hal : Penelitian Tugas Akhir

Surakarta, 17 Desember 2016

Kepada Yth. Apoteker Pengelola  
Apotek IKHLAS  
Jl. S. Parman No.14A  
Kabupaten Ngawi

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	Muhammad Far'ie	19133711A	085731565797

Untuk keperluan / memperoleh :

**Ijin untuk penelitian dengan judul : “ ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK IKHLAS KABUPATEN NGAWI”**

Mengenai prosedur dan biaya kami mengikuti sesuai prosedur dan kebijakan yang ada instansi yang Ibu /Bapak pimpin..

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.



## Lampiran 2.Surat Ijin Penelitian dari Apotek Ikhlas



Jl. S. Parman No. 14a Ngawi Telp. (0351)743870

Nomor : 001/20/12/2016  
 Lampiran : -  
 Perihal : Penelitian Tugas Akhir

Kepada Yth. :  
 Dekan Universitas Setia Budi  
 Fakultas Farmasi  
 Di  
SURAKARTA

Sehubungan dengan surat saudara No. 1799/A10 – 4/17.12.16 tanggal 17 Desember 2016 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka dengan ini di beritahukan bahwa kami memberi ijin pada

Nama : MUHAMMAD FAR'IE  
 Nim : 19133711A

Untuk melakukan penelitian di Apotek Ikhlas Ngawi dengan judul "ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK IKHLAS KABUPATEN NGAWI" bulan Januari 2017 dalam rangka melakukan penelitian tugas akhir (skripsi) mahasiswa Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Demikian atas perhatian Saudara di ucapkan terimakasih

Ngawi, 20 Desember 2016  
 Pimpinan Apotek Ikhlas



IKLAS KARYANTI, SST, MM Kes

### Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Apotek Ikhlas



## SURAT KETERANGAN

4/2/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini An. Pimpinan Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi, menerangkan bahwa :

Nama : MUHAMMAD FAR'IE  
 Nim : 19133711A  
 Prodi : S1 Farmasi  
 Institusi : UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA

Telah melakukan penelitian di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi pada tanggal, 2 Januari 2017 sampai dengan 3 Februari 2017.

Surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya


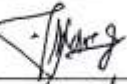
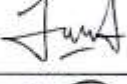
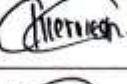
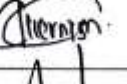
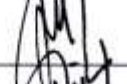
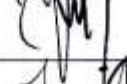
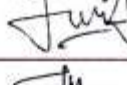
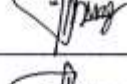
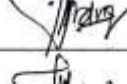


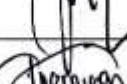
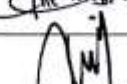


Ngawi, 4 Februari 2017  
 Pimpinan Apotek Ikhlas



IKLAS KARYANTI, SST, MM Kes



### Log Book Penelitian

No.	Hari	Tanggal	Jam	Jumlah Kuisoner	Tanda Tangan
1.	Senin	2 Jan 17	16.00 - 20.30	8	
2.	Selasa	3 Jan 17	16.00 - 20.30	7	
3.	Rabu	4 Jan 17	16.00 - 20.30	8	
4.	Kamis	5 Jan 17	16.00 - 20.30	9	
5.	Jum'at	6 Jan 17	16.00 - 20.30	11	
6.	Sabtu	7 Jan 17	16.00 - 20.30	11	
7.	Senin	9 Jan 17	16.00 - 20.30	13	
8.	Selasa	10 Jan 17	16.00 - 20.30	13	
9.	Rabu	11 Jan 17	16.00 - 20.30	11	
10.	Kamis	12 Jan 17	16.00 - 20.30	12	
11.	Jum'at	13 Jan 17	16.00 - 20.30	10	
12.	Sabtu	14 Jan 17	16.00 - 20.30	9	
13.	Senin	16 Jan 17	16.00 - 20.30	14	
14.	Selasa	17 Jan 17	16.00 - 20.30	15	
15.	Rabu	18 Jan 17	16.00 - 20.30	14	
16.	Kamis	19 Jan 17	16.00 - 20.30	14	

17.	Jum'at	20 Jan 17	16.00 - 20.30	10	Juni
18.	Sabtu	21 Jan 17	16.00 - 20.30	11	Chermain
19.	Senin	23 Jan 17	16.00 - 20.30	10	Juni
20.	Selasa	24 Jan 17	16.00 - 20.30	18	Juni
21.	Rabu	25 Jan 17	16.00 - 20.30	16	Chermain
22.	Kamis	26 Jan 17	16.00 - 20.30	17	Juni
23.	Jum'at	27 Jan 17	16.00 - 20.30	13	Juni
24.	Senin	30 Jan 17	16.00 - 20.30	16	Chermain
25.	Selasa	31 Jan 17	16.00 - 20.30	14	Juni
Jumlah Total Kuesioner				312	

Mengetahui,

Pimpinan Apotek Ikhlas



*(Handwritten signature)*

(Iklas Karyanti)

**Lampiran 5. Kuesioner****SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
KEIKUTSERTAAN DALAM PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Alamat :

No. Telepon :

Menyatakan sebagai berikut :

1. Telah mendapat keterangan secara lisan dan tulisan tentang penelitian yang dilakukan oleh pelaksana penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasiendi Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi”.
2. Dapat mengerti manfaat dari penelitian ini secara umum dan secara khusus terhadap diri saya/anggota keluarga dan masyarakat secara keseluruhan.
3. Setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini sebagai responden.

Pelaksana Penelitian

Ngawi, Januari 2016

Saya yang menyatakan

---

---

## **KUESIONER**

### **I. Kata Pengantar**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana yang sedang saya lakukan di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta, maka saya melakukan penelitian dengan judul : “Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasiendi Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi”

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan di gunakan dalam penelitian. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya mengucapkan banyak terimakasih.

Peneliti



**II. Data Responden**

1. Jenis kelamin :  laki-laki  
 Perempuan
2. Umur :  17-24 tahun  35-44 tahun  
 25-34 tahun  > 44 tahun
3. Pendidikan terakhir :  SD  Diploma  
 SLTP  Sarjana  
 SLTA
4. Pekerjaan :  Pelajar  Wiraswasta  
 PNS  Tenaga Kesehatan
5. Pernah membeli obat di Apotek ini :  2 – 3 kali  4 - 5 kali  
 6 – 7kali  > 7 kali

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda cheklist (√) pada pernyataan yang sesuai dengan pilihan jawaban anda. Kategori skor :

Sangat Setuju : 4                      Tidak Setuju                      : 2

Setuju                      : 3                      Sangat Tidak Setuju                      : 1

#### 1. Penampilan Apotek Ikhlas di Kabupaten Ngawi

No.	Pernyataan	Skor			
		STS	TS	S	SS
1.	Letak apotek Ikhlas ditempat yang strategis di Kota Ngawi	1	2	3	4
2.	Penataan obat yang rapi di apotek Ikhlas	1	2	3	4
3.	Ruang tunggu di apotek Ikhlas yang nyaman dan bersih	1	2	3	4
4.	Fasilitas pendukung di apotek Ikhlas yang lengkap meliputi toilet, tempat brosur obat dan tempat sampah	1	2	3	4
5.	Penampilan petugas apotek Ikhlas yang rapi dan menarik	1	2	3	4

#### 2. Keramahan petugas Apotek Ikhlas di Kabupaten Ngawi

No.	Pernyataan	Skor			
		STS	TS	S	SS
1.	Keramahan petugas apotek Ikhlas dalam melakukan pelayanan yang ramah, senyum, sapa, salam	1	2	3	4
2.	Petugas apotek Ikhlas mampu berkomunikasi baik dengan pasien	1	2	3	4
3.	Petugas apotek Ikhlas selalu memberi tanggapan tentang keluhan pasien	1	2	3	4
4.	Petugas apotek Ikhlas mudah beradaptasi dengan pasien	1	2	3	4
5.	Petugas apotek Ikhlas selalu siap membantu dengan baik dan sabar	1	2	3	4

## 3. Pelayanan informasi obat di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi

No.	Pernyataan	Skor			
		STS	TS	S	SS
1.	Petugas apotek Ikhlas mengawasi jalannya kefarmasian dengan baik	1	2	3	4
2.	Petugas apotek Ikhlas memberikan konseling, edukasi kepada pasien	1	2	3	4
3.	Petugas apotek Ikhlas memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	1	2	3	4
4.	Petugas apotek Ikhlas tidak merahasiakan harga obat jika pasien ingin mengetahui harga obat	1	2	3	4
5.	Petugas apotek Ikhlas memberikan informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien	1	2	3	4

## 4. Ketersediaan obat di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi

No.	Pernyataan	Skor			
		STS	TS	S	SS
1.	Semua jenis obat tersedia lengkap di apotek ikhlas	1	2	3	4
2.	Semua obat dari berbagai ukuran, bentuk dan rasa tersedia lengkap di apotek Ikhlas	1	2	3	4
3.	Semua obat di apotek Ikhlas di simpan secara higienis di tempat penyimpanan	1	2	3	4
4.	Kondisi atau kualitas obat yang dibeli di apotek Ikhlas terjamin (tidak <i>expired date</i> dan kemasan tidak rusak).	1	2	3	4
5.	Petugas apotek Ikhlas memberikan solusinya bila obat yang diminta pasien kosong atau tidak ada (di ganti obat lain yang isi kandungannya sama)	1	2	3	4

## 5. Kecepatan pelayanan Apotek Ikhlas di Kabupaten Ngawi

No.	Pernyataan	Skor			
		STS	TS	S	SS
1.	Petugas apotek Ikhlas cepat dan tanggap saat melayani permintaan pasien	1	2	3	4
2.	Petugas apotek Ikhlas cepat dan benar dalam meracik resep	1	2	3	4
3.	Petugas apotek Ikhlas cepat melakukan proses transaksi pembelian, dan pembayaran	1	2	3	4
4.	Kesesuaian antara waktu antrian dan waktu penyerahan obat di apotek Ikhlas	1	2	3	4
5.	Pasien tidak jenuh dan bosan saat menunggu antrian obat di apotek Ikhlas	1	2	3	4

## 6. Kepuasan pasien menggunakan jasa Apotek Ikhlas di Kabupaten Ngawi

No.	Pernyataan	Skor			
		STS	TS	S	SS
1.	Pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang di lakukan oleh apotek Ikhlas	1	2	3	4
2.	Pasien merasa puas dengan kinerja petugas apotek Ikhlas	1	2	3	4
3.	Pasien merasa puas dengan kelengkapan obat yang ada di apotek Ikhlas	1	2	3	4
4.	Pasien merasa puas dengan harga yang diberikan oleh apotek Ikhlas	1	2	3	4
5.	Pasien merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan di apotek Ikhlas	1	2	3	4

**Lampiran 6. Perhitungan jumlah pengunjung Apotek Ikhlas bulan Desember 2016**

<b>No</b>	<b>Hari</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>
1	Kamis	1 Desember 2016	158
2	Jum'at	2 Desember 2016	142
3	Sabtu	3 Desember 2016	152
4	Senin	5 Desember 2016	123
5	Selasa	6 Desember 2016	127
6	Rabu	7 Desember 2016	129
7	Kamis	8 Desember 2016	125
8	Jum'at	9 Desember 2016	127
9	Sabtu	10 Desember 2016	114
10	Selasa	13 Desember 2016	122
11	Rabu	14 Desember 2016	126
12	Kamis	15 Desember 2016	147
13	Jum'at	16 Desember 2016	92
14	Sabtu	17 Desember 2016	110
15	Senin	19 Desember 2016	93
16	Selasa	20 Desember 2016	132
17	Rabu	21 Desember 2016	103
18	Kamis	22 Desember 2016	88
19	Jum'at	23 Desember 2016	100
20	Sabtu	24 Desember 2016	113
21	Senin	26 Desember 2016	114
22	Selasa	27 Desember 2016	96
23	Rabu	28 Desember 2016	106
24	Kamis	29 Desember 2016	85
25	Jum'at	30 Desember 2016	96
26	Sabtu	31 Desember 2016	98
<b>Jumlah Pengunjung Apotek Ikhlas</b>			<b>3.019</b>

**Lampiran 7. Perhitungan jumlah sampel responden dengan menggunakan rumus *Isaac and Micheal* :**

$$S = \frac{\lambda_2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{D_2 (N - 1) + \lambda_2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

S = Jumlah Sampel (312)

N = Jumlah Populasi (3.019)

P = Q Proporsi dalam populasi (P = Q = 0,50)

d = Ketelitian / derajat ketetapan (0,05)

$\chi^2$  = *chisquare* untuk  $\alpha$  tertentu ( $\lambda_2 = 3,841$  taraf signifikansi 95 %)

$$S = \frac{3,481 \cdot 3.019 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 (3.018) + (3,481 \cdot 0,5 \cdot 0,5)}$$

$$S = \frac{2.627,28475}{7,545 + 0,87025}$$

$$S = \frac{2.627,28475}{8,41525}$$

$$S = 312,205193$$

$$S = 312$$



## Lampiran 9. Data penelitian

VARIABEL X1					
1	4	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3
6	4	3	3	4	4
7	3	3	3	4	4
8	4	3	3	3	3
9	4	3	3	2	3
10	4	3	3	3	2
11	4	3	3	3	3
12	4	3	3	3	3
13	3	4	3	3	3
14	3	3	3	3	3
15	4	4	4	3	4
16	3	4	4	4	3
17	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	3	4	3	3	3
20	3	3	3	3	3
21	3	4	4	4	3
22	3	3	4	3	4
23	3	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3
28	2	3	3	3	3
29	3	3	3	2	3
30	2	3	3	2	3
31	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3
37	4	3	3	4	4
38	4	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3
40	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	4
45	3	3	3	2	3
46	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3
51	4	4	3	3	4
52	3	3	3	2	3
53	4	3	3	3	3
54	4	3	3	3	3
55	4	3	3	4	3
56	3	4	4	4	3
57	4	4	3	2	3
58	2	3	2	2	3
59	4	4	3	3	3
60	3	3	3	3	3
61	4	4	3	3	3
62	3	3	3	3	4
63	4	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4
71	3	3	4	3	3
72	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	4
75	3	2	3	3	3
76	2	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3
80	2	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3
82	2	2	3	3	3
83	2	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3
88	3	3	3	2	2
89	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3
91	3	3	2	3	3
92	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3
94	2	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3
97	2	2	3	3	3
98	3	2	3	3	3
99	3	2	3	3	3
100	3	3	4	3	3
101	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3
103	2	2	3	3	3
104	3	3	3	3	3
105	4	4	3	3	4
106	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3
109	4	3	4	3	4
110	3	4	3	4	3
111	3	3	3	3	2
112	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	2
114	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	4
123	3	3	3	4	4
124	3	4	3	3	3
125	3	3	3	3	4
126	3	4	3	3	3
127	4	4	4	4	4
128	3	4	3	2	3
129	4	3	3	3	3
130	3	4	3	3	3
131	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4
133	4	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3
135	3	2	4	3	3
136	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3
138	2	2	3	3	3
139	3	2	3	3	3
140	3	2	3	3	3
141	3	3	4	3	3
142	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3
144	2	2	3	3	3
145	3	3	3	3	3
146	4	4	3	3	4
147	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3
150	4	3	4	3	4
151	3	4	3	4	3
152	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3
154	4	3	4	3	4
155	3	4	3	4	3
156	3	3	3	3	2
157	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	2
159	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3
162	3	2	3	3	3
163	3	2	3	3	3
164	3	3	4	3	3
165	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3
167	2	2	3	3	3
168	3	3	3	3	3
169	4	4	3	3	4
170	3	3	3	3	3
171	3	3	2	2	3
172	3	3	3	3	3
173	4	3	3	3	3
174	4	3	3	4	4
175	3	3	3	4	4
176	4	3	3	3	3
177	3	3	3	2	3
178	4	3	3	3	2
179	4	3	3	3	3
180	3	3	3	2	3
181	3	4	3	3	3
182	3	3	3	3	4
183	3	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4
185	3	3	4	3	3
186	3	4	3	3	4
187	4	4	4	4	4
188	3	3	2	2	3
189	3	2	3	3	3
190	2	3	3	3	3
191	3	3	4	3	4
192	3	3	3	3	3
193	4	4	4	4	4
194	3	4	4	4	4
195	3	3	2	3	3
196	3	3	3	3	3
197	2	3	3	3	3
198	3	3	3	2	3
199	2	3	3	2	3
200	3	3	3	3	3
201	2	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3
204	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3
206	2	3	3	3	4
207	3	3	3	3	3
208	2	2	3	3	3
209	2	3	3	3	2
210	3	3	3	3	3
211	3	3	3	2	3
212	3	3	3	4	3
213	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3
216	2	3	3	3	3
217	4	3	4	4	3
218	3	3	3	3	4
219	3	3	3	3	3
220	3	3	3	4	3
221	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3
223	2	3	4	3	3
224	3	3	4	4	4
225	3	3	3	2	3
226	4	3	4	4	4
227	3	3	4	3	3
228	3	3	4	3	3
229	3	3	4	3	3
230	4	4	4	3	4
231	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3
233	3	3	2	2	3
234	3	3	3	3	3
235	4	3	3	4	4
236	3	3	3	4	4
237	4	3	3	4	4
238	2	3	3	2	3
239	4	3	3	3	2
240	4	3	3	3	3
241	4	3	3	3	3
242	3	4	3	3	3
243	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3
245	4	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3
248	2	3	3	3	3
249	3	3	3	2	3
250	3	3	3	4	3
251	3	3	3	3	3
252	3	4	3	3	3
253	3	3	3	3	3
254	3	4	4	4	3
255	3	3	4	3	4
256	3	3	3	3	3
257	3	3	3	3	3
258	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	3
260	4	3	3	3	4
261	3	3	3	2	2
262	4	3	3	3	3
263	4	3	3	3	3
264	3	3	3	3	4
265	3	3	3	2	3
266	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3
269	3	3	3	2	3
270	3	3	3	3	2
271	4	4	3	3	4
272	3	3	3	2	3
273	4	3	3	3	3
274	4	3	3	3	3
275	3	4	3	3	4
276	3	3	2	2	3
277	3	3	3	3	3
278	2	2	3	3	3
279	3	3	4	4	4
280	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3
282	4	4	3	3	4
283	3	3	3	2	3
284	4	3	3	3	3
285	4	3	3	3	3
286	2	2	3	3	3
287	3	2	3	3	3
288					



VARIABEL X2																																	
1	4	4	4	4	4		64	4	3	3	3	3		127	4	4	4	4	4		190	3	2	3	3	3		253	3	3	4	3	3
2	3	3	3	3	3		65	3	3	3	3	3		128	3	3	3	3	3		191	4	4	4	4	4		254	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3		66	3	3	3	3	3		129	3	3	3	3	3		192	4	3	3	3	4		255	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3		67	3	3	3	3	3		130	3	3	4	3	4		193	4	3	4	4	4		256	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3		68	3	3	3	3	3		131	3	3	3	3	3		194	4	3	3	3	3		257	3	3	3	3	3
6	3	3	4	3	4		69	3	3	3	3	3		132	4	4	4	4	4		195	3	2	2	3	3		258	3	3	3	3	3
7	3	3	4	3	4		70	4	4	4	4	4		133	3	3	3	3	3		196	3	3	3	3	3		259	3	3	3	3	3
8	4	3	3	4	3		71	3	3	3	3	3		134	1	3	3	3	3		197	3	3	3	3	3		260	3	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3		72	4	4	3	3	3		135	4	4	4	4	4		198	3	3	3	3	3		261	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3		73	4	4	4	4	4		136	3	3	2	3	3		199	3	3	3	3	3		262	4	4	3	3	4
11	4	3	3	4	3		74	3	3	4	3	3		137	3	3	3	3	3		200	3	3	3	3	3		263	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3		75	2	3	3	3	3		138	3	3	3	3	3		201	2	2	3	3	3		264	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4		76	3	2	3	3	3		139	3	3	3	2	3		202	3	3	3	3	3		265	4	4	3	4	4
14	3	3	4	3	3		77	3	3	3	3	3		140	3	3	4	3	3		203	3	3	3	3	3		266	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4		78	3	3	3	3	3		141	4	3	3	3	3		204	4	4	4	4	4		267	3	3	3	3	3
16	3	4	3	4	3		79	3	3	3	3	3		142	3	3	3	3	3		205	3	3	3	3	3		268	3	3	3	3	3
17	4	3	3	3	3		80	3	3	3	3	4		143	3	3	3	3	3		206	3	3	3	3	4		269	2	3	3	3	3
18	4	3	4	4	4		81	4	3	4	4	3		144	2	3	2	3	3		207	4	3	4	4	3		270	3	3	2	3	3
19	3	3	3	3	3		82	3	3	3	3	3		145	3	3	3	3	3		208	3	3	3	3	3		271	3	3	3	3	3
20	3	3	4	3	3		83	3	3	2	3	3		146	4	4	4	3	4		209	3	3	2	3	3		272	4	3	3	3	3
21	3	4	3	4	3		84	3	3	3	3	3		147	3	3	3	3	3		210	3	3	3	3	3		273	4	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4		85	3	3	3	3	3		148	3	3	3	3	3		211	3	3	3	3	2		274	3	3	3	3	3
23	4	4	3	3	4		86	4	4	3	3	4		149	3	3	3	3	4		212	4	4	3	3	4		275	3	3	3	3	3
24	4	3	4	4	4		87	3	3	3	3	3		150	3	4	3	4	3		213	3	3	3	3	3		276	2	2	3	2	2
25	4	3	3	3	3		88	3	3	3	3	3		151	3	3	3	3	4		214	3	3	3	3	3		277	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3		89	3	3	3	3	3		152	3	3	3	3	3		215	4	3	3	3	3		278	3	2	2	3	3
27	3	3	3	3	3		90	3	3	3	3	3		153	3	3	3	3	4		216	2	3	3	3	3		279	3	3	3	4	4
28	3	3	3	3	3		91	4	3	3	3	3		154	3	4	3	4	3		217	3	3	3	3	3		280	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3		92	3	3	3	3	3		155	3	3	3	3	4		218	3	3	3	3	3		281	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3		93	3	3	3	3	3		156	3	3	3	3	4		219	3	3	3	3	3		282	3	4	3	3	3
31	3	3	3	3	3		94	3	3	2	2	3		157	3	3	3	3	4		220	3	3	3	4	4		283	4	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3		95	3	3	2	3	3		158	3	3	3	2	2		221	4	4	4	3	4		284	4	4	3	3	4
33	3	3	3	3	3		96	3	3	3	3	3		159	3	3	3	3	4		222	3	4	2	3	3		285	3	3	3	3	2
34	3	3	3	3	3		97	3	3	3	3	3		160	3	3	3	3	3		223	3	3	2	3	3		286	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4		98	3	3	3	2	3		161	3	3	3	3	4		224	3	4	3	3	3		287	3	3	3	2	3
36	4	3	3	4	4		99	3	3	4	3	3		162	3	3	3	2	3		225	3	3	3	2	2		288	3	3	4	3	3
37	4	4	4	4	4		100	4	3	3	3	3		163	3	3	4	3	3		226	3	3	3	3	3		289	2	2	2	2	3
38	3	3	3	3	3		101	3	3	3	3	3		164	4	3	3	3	3		227	3	3	3	3	3		290	3	3	3	3	3
39	4	4	3	3	3		102	3	3	3	3	3		165	3	3	3	3	3		228	3	3	3	3	3		291	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3		103	2	3	2	3	3		166	3	3	3	3	3		229	3	3	3	3	3		292	2	4	2	3	3
41	3	3	3	3	3		104	3	3	3	3	3		167	2	3	2	3	3		230	4	4	4	4	4		293	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	3		105	4	4	4	3	4		168	3	3	3	3	3		231	3	3	3	3	3		294	4	3	4	4	3
43	3	3	3	3	3		106	3	3	3	3	3		169	4	4	4	3	4		232	3	3	3	3	3		295	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3		107	3	3	3	3	3		170	3	3	3	3	3		233	3	2	3	3	3		296	3	3	3	3	3
45	4	4	3	4	4		108	3	3	3	3	4		171	3	3	3	2	3		234	3	3	3	3	3		297	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3		109	3	4	3	4	3		172	3	3	3	3	3		235	3	3	4	3	4		298	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3		110	3	3	3	3	4		173	4	3	3	3	3		236	3	3	4	3	4		299	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3		111	3	3	3	3	4		174	3	3	4	3	4		237	4	3	3	4	4		300	3	3	3	2	2
49	3	3	3	3	3		112	3	3	3	3	4		175	3	3	4	3	4		238	2	2	3	3	3		301	3	3	3	2	3
50	3	3	3	3	3		113	3	3	3	2	4		176	4	3	3	4	3		239	3	3	3	3	3		302	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3		114	3	3	3	3	4		177	3	3	3	3	3		240	4	3	3	4	3		303	3	3	3	3	3
52	4	3	3	3	3		115	3	3	3	3	4		178	3	3	3	3	3		241	3	3	3	3	3		304	3	3	3	3	3
53	4	4	3	3	4		116	3	3	3	3	4		179	4	3	3	4	3		242	3	3	3	3	4		305	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3		117	3	3	3	3	4		180	3	3	3	3	2		243	4	4	4	3	4		306	4	3	3	4	4
55	3	3	3	3	3		118	3	3	3	3	3		181	3	3	3	3	4		244	3	4	2	3	3		307	4	4	3	3	4
56	4	4	4	4	4		119	3	3	3	3	3		182	3	3	4	3	3		245	3	3	3	3	3		308	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3		120	4	4	4	4	4		183	3	3	3	3	3		246	3	3	3	3	3		309	3	3	3	2	3
58	3	2	2	2	3		121	3	3	3	3	3		184	4	4	4	4	4		247	3	3	3	3	3		310	3	3	3	3	3
59	4	3	3	3	4		122	4	4	4	3	3		185	3	3	3	3	3		248	3	3										

VARIABEL X3																						
1	4	3	4	4	3	64	3	3	3	3	3	190	2	3	3	3	2	253	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	65	4	3	3	3	3	128	3	4	4	3	3	254	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	66	3	3	3	3	3	129	3	3	3	3	3	255	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	67	3	3	3	3	3	130	3	3	3	3	3	256	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	68	3	3	3	3	3	131	3	3	3	3	3	257	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	69	3	3	3	3	3	132	4	4	4	4	4	258	2	3	3	3
7	3	3	4	3	4	70	4	4	4	4	4	133	3	3	3	3	3	259	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	71	3	3	3	3	3	134	3	3	4	4	3	260	4	3	3	3
9	2	3	3	3	3	72	3	3	3	3	3	135	4	4	4	4	2	261	2	3	3	4
10	3	2	3	3	3	73	3	3	4	4	3	136	3	3	3	3	3	262	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	74	4	4	3	4	3	137	2	2	3	3	3	263	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	75	2	3	3	2	3	138	2	3	3	3	3	264	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	76	2	3	3	3	2	139	2	3	3	2	3	265	3	3	4	4
14	3	3	3	3	3	77	3	3	3	3	2	140	2	4	3	4	3	266	3	3	3	3
15	4	3	4	4	3	78	3	3	3	3	3	141	3	4	4	4	3	267	3	3	3	3
16	3	3	4	3	4	79	3	3	3	3	2	142	3	3	3	2	2	268	3	3	3	3
17	3	3	4	3	3	80	3	4	3	4	3	143	3	4	3	4	4	269	2	3	3	3
18	4	3	4	4	4	81	3	3	4	4	4	144	2	3	3	3	2	270	3	2	2	3
19	3	3	3	3	3	82	3	3	3	2	3	145	3	3	3	3	3	271	2	3	3	3
20	3	3	3	3	3	83	3	3	3	3	3	146	3	4	3	3	4	272	2	3	3	4
21	3	3	4	3	3	84	3	3	3	2	2	147	3	3	3	3	3	273	3	3	3	3
22	3	4	4	4	4	85	3	3	3	3	2	148	3	3	3	3	3	274	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	86	3	3	4	4	3	149	3	3	4	4	4	275	3	3	3	3
24	4	3	4	4	4	87	2	2	3	3	3	150	3	4	3	3	3	276	3	3	2	2
25	3	3	4	3	3	88	3	3	3	3	3	151	3	3	3	3	4	277	3	3	3	3
26	3	3	4	3	3	89	3	3	3	2	2	152	3	3	3	3	3	278	3	3	3	2
27	3	3	4	3	3	90	2	3	3	2	2	153	3	3	4	4	4	279	3	4	4	3
28	3	3	3	3	3	91	2	3	3	2	3	154	3	4	3	3	3	280	2	3	3	3
29	3	3	3	3	3	92	3	3	3	2	2	155	3	3	4	4	4	281	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	93	2	2	3	3	3	156	3	3	4	4	4	282	4	3	3	3
31	3	3	3	3	3	94	2	2	3	3	3	157	3	3	4	4	3	283	2	3	3	4
32	3	3	3	3	3	95	3	3	3	3	3	158	3	3	2	3	3	284	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	96	2	2	3	3	3	159	3	3	4	4	3	285	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	97	2	3	3	3	3	160	3	3	3	4	4	286	2	3	3	3
35	3	3	3	3	3	98	2	3	3	2	3	161	3	3	4	4	3	287	2	3	3	2
36	3	3	3	3	3	99	2	4	3	4	3	162	2	3	3	2	3	288	2	4	3	4
37	3	3	4	3	3	100	3	4	4	4	3	163	2	4	3	4	3	289	3	4	2	2
38	3	3	3	3	3	101	3	3	3	2	2	164	3	4	4	3	3	290	3	3	3	2
39	3	3	3	3	3	102	3	4	3	4	4	165	3	3	3	2	2	291	3	4	3	4
40	3	3	3	3	3	103	2	3	3	3	2	166	3	4	3	3	4	292	2	4	3	3
41	3	3	3	3	3	104	3	3	3	3	3	167	2	3	3	3	2	293	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	105	3	4	3	3	4	168	3	3	3	3	3	294	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	106	3	3	3	3	3	169	3	4	3	3	4	295	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	107	3	3	3	3	3	170	3	3	3	3	3	296	3	3	4	3
45	3	3	4	4	3	108	3	3	4	4	4	171	2	3	3	3	3	297	3	3	4	3
46	3	3	3	3	3	109	3	4	3	3	3	172	3	3	3	3	3	298	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	110	3	3	4	4	4	173	4	3	3	3	3	299	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	111	3	3	4	4	4	174	3	3	3	3	4	300	3	2	2	3
49	2	3	3	3	3	112	3	3	4	4	3	175	3	3	4	3	4	301	3	3	3	2
50	3	3	3	3	3	113	3	3	4	3	3	176	3	3	3	3	3	302	3	3	3	4
51	2	3	3	3	3	114	3	3	4	4	3	177	2	3	3	3	3	303	3	3	2	3
52	2	3	3	4	3	115	3	3	4	4	4	178	3	2	3	3	3	304	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	116	3	3	4	4	3	179	3	3	3	3	3	305	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	117	3	3	4	4	4	180	3	3	3	2	3	306	3	3	3	2
55	3	4	4	3	3	118	3	3	3	3	3	181	3	3	3	3	3	307	3	3	4	3
56	3	4	4	4	3	119	3	3	3	3	3	182	3	3	3	3	3	308	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	120	4	4	4	4	4	183	3	3	3	3	3	309	2	3	3	3
58	3	2	2	3	3	121	3	3	3	3	3	184	4	4	4	4	4	310	3	3	3	3
59	3	3	4	4	2	122	3	3	3	2	2	185	3	3	3	3	3	311	4	3	3	3
60	2	2	3	3	3	123	3	4	4	4	3	186	3	4	3	3	3	312	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	124	3	3	3	3	3	187	3	3	4	4	3					
62	3	4	3	3	3	125	3	3	3	3	3	188	2	2	3	2	3					
63	3	3	4	3	3	126	3	3	3	3	3	189	2	3	3	2	3					

VARIABEL X4																													
1	3	3	4	4	4	64	2	3	3	3	3	127	4	4	4	4	190	2	3	3	4	3	253	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	65	3	3	3	3	3	128	3	3	4	3	3	191	4	3	4	4	4	254	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	66	3	3	3	3	3	129	3	3	4	4	3	192	3	3	3	3	3	255	4	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	67	2	2	3	3	3	130	3	3	3	3	3	193	3	3	4	4	4	256	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	68	2	3	3	3	3	131	3	3	3	3	3	194	3	3	4	4	4	257	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	69	3	3	3	3	3	132	4	4	4	4	4	195	3	3	3	3	2	258	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	70	4	4	4	4	4	133	3	3	3	3	3	196	3	3	3	3	3	259	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	71	3	3	4	4	3	134	3	3	3	3	4	197	3	3	3	3	3	260	3	3	4	3	3
9	2	2	3	3	3	72	3	3	3	3	3	135	4	4	4	4	4	198	3	3	3	3	3	261	2	2	3	3	3
10	3	2	2	3	3	73	3	3	4	4	4	136	2	2	3	3	3	199	3	3	3	3	3	262	2	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	74	2	3	4	4	3	137	2	2	3	3	3	200	3	3	3	3	3	263	3	3	4	4	3
12	3	3	3	3	3	75	2	2	3	3	3	138	2	2	2	3	3	201	3	3	3	2	3	264	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	76	2	3	3	4	3	139	2	3	3	3	3	202	3	3	3	3	3	265	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	77	2	2	2	3	3	140	2	2	3	3	3	203	3	3	3	3	3	266	3	3	3	3	3
15	3	3	4	4	4	78	2	2	3	3	3	141	3	3	4	4	4	204	3	3	3	3	3	267	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	3	79	2	2	2	3	3	142	2	2	3	3	3	205	2	2	2	3	3	268	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	4	80	2	2	3	3	3	143	3	3	4	3	4	206	2	2	3	3	3	269	2	3	3	3	3
18	3	3	4	4	4	81	4	4	4	4	4	144	2	3	3	3	3	207	4	4	4	4	4	270	3	3	3	2	2
19	3	3	3	3	3	82	2	2	3	3	3	145	3	3	3	3	3	208	2	2	3	3	3	271	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	83	2	2	3	3	3	146	4	4	4	3	3	209	2	2	3	3	3	272	2	3	3	3	3
21	4	4	3	4	3	84	2	2	3	3	3	147	3	3	3	3	3	210	2	2	3	3	3	273	2	3	3	3	3
22	4	3	4	4	4	85	2	2	2	2	3	148	2	2	3	4	3	211	2	2	2	2	3	274	3	3	4	4	3
23	3	3	3	3	3	86	3	4	3	4	3	149	3	3	3	4	3	212	3	4	3	4	3	275	3	3	3	3	3
24	3	3	4	4	4	87	2	2	2	3	3	150	3	4	3	4	3	213	2	2	2	3	3	276	3	3	3	2	2
25	3	3	4	4	4	88	2	2	3	3	3	151	3	3	3	3	2	214	3	3	3	3	3	277	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	89	2	2	3	3	3	152	2	2	3	4	3	215	3	3	3	3	3	278	3	2	2	3	3
27	3	3	3	3	3	90	2	2	3	3	3	153	3	3	3	4	3	216	3	2	3	3	3	279	3	3	3	4	4
28	3	3	3	3	3	91	3	2	3	3	3	154	3	4	3	4	3	217	4	3	4	4	3	280	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	92	3	3	3	3	3	155	3	3	3	4	2	218	3	3	4	3	4	281	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	93	2	2	3	3	3	156	3	3	3	4	2	219	3	3	4	3	3	282	3	3	4	4	3
31	3	3	3	3	3	94	3	3	3	3	3	157	3	3	3	4	2	220	4	3	3	4	4	283	2	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	95	2	2	3	3	3	158	3	2	3	2	3	221	3	3	3	3	3	284	2	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	96	2	2	3	3	3	159	3	3	3	3	3	222	3	3	3	3	3	285	3	2	4	4	3
34	3	3	3	3	3	97	2	2	2	3	3	160	3	3	3	3	4	223	3	3	4	3	3	286	2	2	3	3	3
35	3	3	3	3	3	98	2	3	3	3	3	161	2	3	3	3	3	224	3	4	3	3	3	287	2	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	99	2	2	3	3	3	162	2	3	3	3	3	225	3	3	3	2	3	288	2	2	3	3	3
37	2	3	3	4	3	100	3	3	4	4	4	163	2	2	3	3	3	226	4	3	4	4	4	289	3	3	2	2	2
38	2	3	3	3	3	101	2	2	3	3	3	164	3	3	4	4	3	227	3	3	4	3	3	290	2	2	3	3	3
39	3	3	3	3	3	102	3	3	4	3	4	165	2	2	3	3	3	228	3	3	4	3	3	291	3	3	4	3	4
40	3	3	3	3	3	103	2	3	3	3	3	166	3	3	4	3	4	229	3	3	4	3	3	292	2	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	104	3	3	3	3	3	167	2	3	3	3	3	230	3	3	4	4	4	293	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	105	4	4	4	3	3	168	3	3	3	3	3	231	3	3	3	3	3	294	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	106	3	3	3	3	3	169	4	4	4	3	3	232	3	3	3	3	3	295	3	3	4	4	4
44	3	3	3	3	3	107	2	2	3	4	3	170	3	3	3	3	3	233	3	3	3	3	2	296	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	4	108	3	3	3	4	3	171	3	3	2	3	3	234	3	3	3	3	3	297	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	109	3	4	3	4	3	172	3	3	3	3	3	235	3	3	3	4	3	298	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	110	3	3	3	4	2	173	4	3	3	3	3	236	3	3	3	4	3	299	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	111	3	3	3	4	2	174	3	3	3	4	3	237	3	4	4	4	3	300	3	3	2	2	2
49	3	3	3	3	3	112	3	3	3	4	2	175	3	3	3	4	3	238	2	2	3	3	3	301	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	113	3	2	3	4	3	176	3	3	3	4	3	239	3	2	2	3	3	302	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	114	3	3	3	3	3	177	2	2	3	3	3	240	3	3	3	4	3	303	3	2	3	3	3
52	2	3	3	3	3	115	3	3	3	3	3	178	3	2	2	3	3	241	3	3	3	3	3	304	3	3	3	3	3
53	2	3	3	3	3	116	2	3	3	3	3	179	3	3	3	4	3	242	3	3	3	3	3	305	3	3	3	3	4
54	3	3	4	4	3	117	2	2	3	4	3	180	3	3	3	2	2	243	3	3	3	3	3	306	3	3	3	3	2
55	3	3	3	4	3	118	3	3	3	3	3	181	3	3	3	3	3	244	3	3	3	3	3	307	2	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	119	3	3	3	3	3	182	3	3	3	4	3	245	3	3	3	3	3	308	2	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	120	4	4	4	4	4	183	3	3	3	3	3	246	3	3	3	3	3	309	3	3	2	3	3
58	1	2	3	2	2	121	3	3	3	3	3	184	4	4	4	4	4	247	3	3	3	3	3	310	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	3	122	3	3	3	3	2	185	3	3	4	4	3	248	3	3	3	3	3	311	4	3	3	3	3
60	2	2	3	3	3	123	3	3	4	4	4	186	3	3	3	3	4	249	3	3	3	3	3	312	3	3	3	4	3
61	2	2	3	3	3	124	3	3	3	3	3	187	3	3	4	4	4	250	3	3	3	3	3						
62	2	2	3	3	3	125	2	2	3	3	3	188	2	3	2	2	3	251	3	3	3	3	3						
63	3	3	4	4	3	126	3	3	3	3	3	189	2	2	3	3	3	252	3	3	3	3	3						

VARIABEL X5									
1	4	4	4	4	4	64	3	3	3
2	3	3	3	3	3	65	3	3	3
3	3	3	3	3	3	66	3	3	3
4	3	3	3	3	3	67	3	3	3
5	3	3	3	3	3	68	3	3	3
6	3	3	3	3	3	69	3	3	3
7	3	3	4	3	3	70	4	4	4
8	3	3	3	3	3	71	3	3	4
9	3	3	3	3	3	72	3	3	3
10	3	3	3	3	3	73	4	4	4
11	3	3	3	3	3	74	3	4	4
12	3	3	3	3	4	75	3	3	3
13	3	3	3	3	3	76	3	3	3
14	3	3	3	3	3	77	3	3	3
15	4	4	4	4	4	78	3	3	3
16	3	4	4	3	3	79	3	3	3
17	4	3	3	4	3	80	2	3	3
18	4	3	4	4	4	81	3	4	3
19	3	3	3	3	3	82	3	3	3
20	3	3	3	3	3	83	3	2	3
21	3	4	4	3	3	84	3	3	3
22	4	4	4	4	4	85	3	3	3
23	4	4	3	3	3	86	3	3	3
24	3	3	4	4	4	87	3	3	3
25	4	3	3	4	3	88	3	3	3
26	3	3	3	3	3	89	3	3	3
27	3	3	3	3	3	90	3	3	3
28	3	3	3	3	4	91	2	3	3
29	3	4	4	3	3	92	3	3	3
30	4	4	4	3	3	93	2	2	3
31	3	3	3	3	3	94	2	2	3
32	3	3	3	3	3	95	3	3	3
33	3	3	3	3	3	96	3	3	3
34	3	3	3	3	3	97	3	3	3
35	4	3	3	3	4	98	2	3	3
36	4	3	3	3	4	99	2	3	3
37	3	3	4	4	3	100	3	3	4
38	3	3	3	3	3	101	3	3	3
39	3	3	3	3	3	102	3	3	3
40	3	3	3	3	3	103	2	2	3
41	3	3	3	3	3	104	3	3	3
42	3	3	3	3	3	105	4	3	4
43	3	3	3	3	3	106	3	3	3
44	3	3	3	3	3	107	4	3	3
45	4	4	3	3	4	108	4	3	3
46	3	3	3	3	3	109	3	3	3
47	3	3	3	3	3	110	4	3	3
48	3	3	3	3	3	111	4	2	3
49	3	3	3	3	3	112	4	3	3
50	3	3	3	3	3	113	3	3	3
51	3	3	3	3	3	114	3	3	4
52	4	3	3	3	3	115	4	3	4
53	3	3	3	3	3	116	4	4	3
54	3	3	3	4	4	117	4	3	3
55	3	3	3	3	3	118	3	3	3
56	3	4	4	4	4	119	3	3	3
57	3	3	3	4	4	120	4	4	4
58	1	3	2	3	2	121	3	3	3
59	4	3	3	3	4	122	3	3	3
60	3	3	3	3	3	123	4	4	4
61	3	3	3	3	3	124	3	3	3
62	4	3	3	3	3	125	3	3	3
63	4	3	4	3	3	126	3	3	3
127	4	4	4	4	4	127	4	4	4
128	4	4	3	3	3	128	4	4	3
129	3	3	3	3	3	129	3	3	3
130	3	3	3	3	3	130	3	3	3
131	3	3	3	3	3	131	3	3	3
132	4	4	4	4	4	132	4	4	4
133	3	3	3	3	3	133	3	3	3
134	4	3	4	3	3	134	4	3	4
135	4	4	4	4	4	135	4	4	4
136	3	3	3	3	3	136	3	3	3
137	3	3	3	3	3	137	3	3	3
138	3	3	3	3	3	138	3	3	3
139	2	3	2	3	3	139	2	3	3
140	2	3	3	2	3	140	2	3	3
141	3	3	4	3	3	141	3	3	4
142	3	3	3	3	3	142	3	3	3
143	3	3	3	3	3	143	3	3	3
144	2	2	3	3	3	144	2	2	3
145	3	3	3	3	3	145	3	3	3
146	4	3	3	4	3	146	4	3	4
147	3	3	3	3	3	147	3	3	3
148	4	3	3	3	3	148	4	3	3
149	4	3	3	3	3	149	4	3	3
150	3	3	3	3	3	150	3	3	3
151	3	3	3	3	3	151	3	3	3
152	4	3	3	3	3	152	4	3	3
153	4	3	3	3	3	153	4	3	3
154	3	3	3	3	3	154	3	3	3
155	4	3	3	3	3	155	4	3	3
156	4	2	3	4	3	156	4	2	4
157	4	3	3	3	3	157	4	3	3
158	3	3	3	3	3	158	3	3	3
159	3	3	3	3	4	159	3	3	4
160	4	3	3	3	4	160	4	3	4
161	4	4	3	3	3	161	4	4	3
162	2	3	2	3	3	162	2	3	3
163	2	3	3	2	3	163	2	3	3
164	3	3	4	3	3	164	3	3	4
165	3	3	3	3	3	165	3	3	3
166	3	3	3	3	3	166	3	3	3
167	2	2	3	3	3	167	2	2	3
168	3	3	3	3	3	168	3	3	3
169	4	3	3	4	3	169	4	3	4
170	3	3	3	3	3	170	3	3	3
171	2	2	3	3	3	171	2	2	3
172	3	3	3	3	3	172	3	3	3
173	3	3	4	4	4	173	3	3	4
174	3	3	3	3	3	174	3	3	3
175	3	3	4	3	3	175	3	3	4
176	3	3	3	3	3	176	3	3	3
177	3	3	3	3	3	177	3	3	3
178	3	3	3	3	3	178	3	3	3
179	3	3	3	3	3	179	3	3	3
180	3	3	3	2	2	180	3	3	3
181	3	3	3	3	3	181	3	3	3
182	3	3	3	3	3	182	3	3	3
183	3	3	3	3	3	183	3	3	3
184	4	4	4	4	4	184	4	4	4
185	3	3	4	4	3	185	3	3	4
186	3	3	3	3	3	186	3	3	3
187	4	4	4	4	4	187	4	4	4
188	3	2	2	3	3	188	3	2	3
189	3	3	3	2	3	189	3	3	3
190	3	3	3	2	3	190	3	3	3
191	4	4	4	4	4	191	4	4	4
192	3	3	3	3	3	192	3	3	3
193	3	3	4	4	4	193	3	3	4
194	4	3	3	4	3	194	4	3	4
195	3	3	3	3	2	195	3	3	3
196	3	3	3	3	3	196	3	3	3
197	3	3	3	3	4	197	3	3	4
198	3	4	4	3	3	198	3	4	4
199	4	4	4	3	3	199	4	4	4
200	3	3	3	3	3	200	3	3	3
201	3	3	3	3	3	201	3	3	3
202	3	3	3	3	3	202	3	3	3
203	3	3	3	3	4	203	3	3	4
204	4	3	3	3	4	204	4	3	4
205	3	3	3	3	3	205	3	3	3
206	2	3	3	3	3	206	2	3	3
207	3	4	3	3	3	207	3	4	3
208	3	3	3	3	3	208	3	3	3
209	3	2	3	3	3	209	3	2	3
210	3	3	3	3	3	210	3	3	3
211	3	3	3	2	2	211	3	3	3
212	3	3	3	3	3	212	3	3	3
213	3	3	3	3	3	213	3	3	3
214	3	3	3	3	3	214	3	3	3
215	4	3	3	3	3	215	4	3	3
216	3	2	3	3	3	216	3	2	3
217	3	3	3	3	3	217	3	3	3
218	3	3	3	3	3	218	3	3	3
219	3	3	3	3	3	219	3	3	3
220	4	4	4	3	4	220	4	4	4
221	4	3	3	3	4	221	4	3	4
222	3	4	2	3	3	222	3	4	3
223	3	3	2	3	3	223	3	3	3
224	3	3	3	3	3	224	3	3	3
225	3	2	2	2	2	225	3	2	2
226	3	3	3	3	3	226	3	3	3
227	3	3	3	3	3	227	3	3	3
228	3	3	3	3	3	228	3	3	3
229	3	3	3	3	3	229	3	3	3
230	4	4	4	4	4	230	4	4	4
231	3	3	3	3	3	231	3	3	3
232	3	3	3	3	3	232	3	3	3
233	3	2	3	3	3	233	3	2	3
234	3	3	3	3	3	234	3	3	3
235	3	3	3	3	3	235	3	3	3
236	3	3	4	3	3	236	3	3	4
237	3	3	3	3	4	237	3	3	3
238	3	2	2	3	3	238	3	2	3
239	3	3	3	3	3	239	3	3	3
240	3	3	3	3	3	240	3	3	3
241	3	3	3	3	4	241	3	3	4
242	3	3	3	3	3	242	3	3	3
243	4	3	3	3	4				

VARIABEL Y					
1	4	4	3	3	4
2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3
6	3	4	3	3	3
7	4	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3
11	4	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3
14	4	3	3	3	3
15	4	4	3	3	4
16	3	3	3	3	4
17	4	3	3	4	3
18	4	4	4	3	4
19	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3
21	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3
24	4	4	4	3	4
25	4	3	3	4	3
26	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3
30	4	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4
37	3	4	2	3	3
38	3	3	2	3	3
39	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3
45	4	4	3	3	3
46	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3
52	3	3	2	3	2
53	3	3	3	3	3
54	3	4	3	3	3
55	3	4	3	4	3
56	3	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3
58	3	2	2	3	3
59	4	3	4	3	3
60	3	3	2	2	3
61	3	3	3	3	3
62	3	3	2	3	3
63	3	3	3	3	4
64	3	3	2	4	3
65	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3
73	4	4	4	3	4
74	3	3	2	2	3
75	2	3	2	2	3
76	2	3	3	3	3
77	3	3	2	2	3
78	3	3	3	2	3
79	3	3	2	2	3
80	2	3	2	2	3
81	3	3	3	4	3
82	3	3	2	2	3
83	3	3	2	2	3
84	3	3	2	2	3
85	2	3	2	2	3
86	4	3	4	3	3
87	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3
91	3	3	2	3	3
92	3	3	3	3	3
93	2	2	2	2	2
94	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3
96	3	3	2	2	3
97	3	3	2	2	3
98	3	3	2	2	3
99	3	2	2	2	3
100	3	3	3	4	3
101	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3
103	3	3	2	2	2
104	3	3	3	3	3
105	4	3	4	3	3
106	3	3	3	3	3
107	4	3	2	3	3
108	4	3	2	3	3
109	3	4	3	3	3
110	4	3	2	3	3
111	3	3	3	3	3
112	4	3	3	3	3
113	4	3	2	3	3
114	4	3	2	2	3
115	4	3	2	3	4
116	4	3	2	3	2
117	4	3	2	3	4
118	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3
122	4	4	3	3	4
123	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	3
129	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3
134	4	3	3	3	4
135	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3
137	3	3	2	2	3
138	3	3	2	2	3
139	3	3	2	2	3
140	3	2	2	2	3
141	3	4	4	4	3
142	3	4	4	4	3
143	3	3	3	3	3
144	3	3	2	2	2
145	3	3	3	3	3
146	4	3	4	3	3
147	3	3	3	3	3
148	4	3	2	3	3
149	4	3	2	3	3
150	3	4	3	3	3
151	3	3	4	3	3
152	4	3	4	3	3
153	4	3	2	3	3
154	3	4	3	3	3
155	4	3	2	3	3
156	3	4	4	4	3
157	4	3	3	3	3
158	4	3	2	3	3
159	4	3	4	4	3
160	4	3	4	4	4
161	4	3	2	3	2
162	3	3	2	2	3
163	3	2	2	2	3
164	3	3	3	4	3
165	3	3	2	2	3
166	3	3	3	3	3
167	3	3	2	2	2
168	3	3	3	3	3
169	4	3	4	3	3
170	3	3	3	3	3
171	2	2	3	3	3
172	3	3	4	3	3
173	3	4	3	4	4
174	3	4	3	3	3
175	4	4	3	3	3
176	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3
178	3	3	4	4	3
179	4	3	3	3	3
180	3	2	3	3	3
181	3	3	3	3	3
182	4	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4
185	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3
187	4	4	4	3	4
188	3	3	2	2	3
189	2	3	2	2	3
190	2	3	3	3	3
191	4	4	4	4	4
192	3	3	4	4	3
193	4	4	4	3	4
194	4	3	3	4	3
195	3	3	3	3	2
196	4	4	4	4	3
197	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3
199	4	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3
201	3	3	3	2	2
202	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3
204	4	4	4	4	4
205	3	3	2	2	3
206	2	3	2	2	3
207	3	3	3	4	3
208	3	4	4	4	3
209	3	3	2	2	3
210	3	3	2	2	3
211	2	3	2	2	3
212	4	3	4	4	3
213	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3
215	4	3	3	3	3
216	4	3	4	4	3
217	3	3	3	3	3
218	4	4	3	3	3
219	3	3	3	3	3
220	3	3	4	4	4
221	3	4	4	4	4
222	3	4	2	3	3
223	3	4	4	4	3
224	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3
226	3	3	2	2	3
227	3	3	2	3	3
228	3	3	3	2	3
229	3	3	4	3	3
230	4	4	3	3	4
231	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3
233	2	2	3	3	3
234	3	3	3	3	3
235	3	4	3	3	3
236	4	4	3	3	3
237	3	4	4	4	4
238	3	2	2	3	3
239	3	3	3	3	3
240	4	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3
243	3	4	4	4	4
244	3	4	2	3	3
245	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3
250	3	3	3	4	3
251	4	4	4	4	4
252	3	3	3	3	3
253	4	4	3	3	3
254	3	3	3	3	4
255	4	4	4	4	4
256	3	3	4	4	3
257	3	3	4	3	3
258	3	2	2	2	3
259	3	3	3	3	3
260	4	4	3	3	3
261	3	2	2	2	2
262	3	4	4	4	3
263	3	4	3	3	3
264	3	3	3	3	3
265	4	4	3	3	3
266	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3
269	3	4	4	2	2
270	3	3	2	2	3
271	3	3	3	3	3
272	3	3	2	3	2
273	3	3	3	3	3
274	3	4	3	3	3
275	3	3	3	3	3
276	2	2	4	4	3
277	3	3	3	3	3
278	2	2	3	3	3
279	4	3	3	3	3
280	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3
282	3	3	3	4	4
283	3	3	2	3	2
284	3	3	4	3	3
285	2	4	3	4	3
286	3	3	4	2	3
287	3	3	2	2	3
288	3	2	2	2	3

### Lampiran 10. Output Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	1,311	,833		1,575	,116					
Penampilan Apotek	-,100	,068	-,084	-1,476	,141	,497	-,084	-,056	,441	2,268
Keramahan petugas	,309	,070	,276	4,440	,000	,646	,246	,169	,375	2,669
Pelayanan Informasi Obat	-,093	,076	-,076	-1,227	,221	,539	-,070	-,047	,374	2,675
Ketersediaan obat	,351	,071	,330	4,912	,000	,635	,270	,187	,321	3,119
Kecepatan pelayanan	,448	,080	,365	5,629	,000	,696	,306	,214	,344	2,903

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

### Lampiran 11. Output Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

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	,747 <sup>a</sup>	,558	,551	1,291	,558	77,232	5	306	,000	1,928

a. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Penampilan Apotek, Pelayanan Informasi Obat, Keramahan petugas, Ketersediaan obat

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

## Lampiran 12. Output Uji Korelasi

		Correlations					
		Kepuasan konsumen	Penampilan Apotek	Keramahan petugas	Pelayanan Informasi Obat	Ketersediaan obat	Kecepatan pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan konsumen	1,000	,497	,646	,539	,635	,696
	Penampilan Apotek	,497	1,000	,649	,608	,687	,610
	Keramahan petugas	,646	,649	1,000	,628	,610	,745
	Pelayanan Informasi Obat	,539	,608	,628	1,000	,755	,670
	Ketersediaan obat	,635	,687	,610	,755	1,000	,693
	Kecepatan pelayanan	,696	,610	,745	,670	,693	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan konsumen	.	,000	,000	,000	,000	,000
	Penampilan Apotek	,000	.	,000	,000	,000	,000
	Keramahan petugas	,000	,000	.	,000	,000	,000
	Pelayanan Informasi Obat	,000	,000	,000	.	,000	,000
	Ketersediaan obat	,000	,000	,000	,000	.	,000
	Kecepatan pelayanan	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Kepuasan konsumen	312	312	312	312	312	312
	Penampilan Apotek	312	312	312	312	312	312
	Keramahan petugas	312	312	312	312	312	312
	Pelayanan Informasi Obat	312	312	312	312	312	312
	Ketersediaan obat	312	312	312	312	312	312
	Kecepatan pelayanan	312	312	312	312	312	312

**Lampiran 13. Output Uji Regresi Berganda****ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	643,646	5	128,729	77,232	,000 <sup>b</sup>
Residual	510,034	306	1,667		
Total	1153,679	311			

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Kecepatan pelayanan, Penampilan Apotek, Pelayanan Informasi Obat, Keramahan petugas, Ketersediaan obat



Lampiran 14. Dokumentasi sewaktu penelitian



