

# LAMPIRAN

## Lampian 1. Daftar Riwayat Hidup



### A. Data Pribadi

Nama : Rini Yolanda  
Tempat, Tanggal Lahir : Loa Kulu, 22 Februari 2001  
Alamat Asal : Jl. S. Parman  
Alamat di Samarinda : Jl. Pangeran Suryanata Gang. 9  
Email : [riniyolanda@gmail.com](mailto:riniyolanda@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

Tamat SD : SD Negeri 007 Loa Kulu 2013  
Tamat SMP : MTS Al-Kautsar 2016  
Tamat SMK : SMK Farmasi Tenggara 2019

## Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin Penelitian Ke Apotek



**UMKT**  
Program Studi  
Farmasi  
Fakultas Farmasi

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://farmasi.umkt.ac.id>

email: [farmasi@umkt.ac.id](mailto:farmasi@umkt.ac.id)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 515/FAR.1/C.6/C/2022  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Skripsi

Kepada Yth.  
**Apoteker Penanggung Jawab Apotek Kecamatan Tenggarong**  
Di -  
Tempat

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bersama ini kami mengajukan permohonan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian di Apotek Di Kecamatan Tenggarong , bagi mahasiswa/i kami:

Nama : Rini Yolanda  
NIM : 1911102415034  
Kontak: 089690358556/ Riniyolandaa@gmail.com

Guna melaksanakan pembuatan skripsi, dengan judul:  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN TENGGARONG

Demikian permohonan ini dibuat, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.  
*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Samarinda, 01 Agustus 2022  
Ketua Program Studi S1 Farmasi  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur



apt. Ika Ayu Mentari, M.Farm.  
NIDN. 1121019201

### Lampiran 3. Surat Balasan Dari Tempat Penelitian

#### Surat Balasan Apotek Emde Farma

#### SURAT BALASAN

---

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Farmasi  
Universitas Muhammadiyah  
Kalimantan Timur  
di- Samarinda

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. Putri Anggraini, S.Farm  
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : Rini Yolanda  
NIM : 1911102415034  
Program Studi : S1 Farmasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap  
Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan  
Tenggarong

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Apotek Emde Farma sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Tenggarong, 24 September 2022

Hormat Kami,

Apoteker Penanggung Jawab


apt. Putri Anggraini, S.Farm

## Surat Balasan Apotek Syifa Farma

### SURAT BALASAN

---

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Farmasi  
Universitas Muhammadiyah  
Kalimantan Timur  
di- Samarinda

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. M. Lutfi Pratama, S. Farm  
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : Rini Yolanda  
NIM : 1911102415034  
Program Studi : S1 Farmasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap  
Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan  
Tenggarong

Telah kami setujui untuk melaksanakan penelitian di Apotek Syifa Farma sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Tenggarong, 26 September 2022

Hormat Kami,

Apoteker Penanggung Jawab



apt. M. Lutfi Pratama, S. Farm

## Surat Balasan Apotek Devan

### SURAT BALASAN

---

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Farmasi  
Universitas Muhammadiyah  
Kalimantan Timur  
di- Samarinda

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. Silvia Devi.S, S.Farm  
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : Rini Yolanda  
NIM : 1911102415034  
Program Studi : S1 Farmasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap  
Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan  
Tenggarong

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Apotek Devan sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Tenggarong, 29 September 2022

Hormat Kami,

Apoteker Penanggung Jawab

  
  
**Apotek  
Devan**  
Jl. Maduningrat No. 24 Rt 22 Tenggarong  
apt. Silvia Devi.S, S.Farm  
First Choice For you health

## Surat Balasan Apotek Duta Sehat

### SURAT BALASAN

---

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Farmasi  
Universitas Muhammadiyah  
Kalimantan Timur  
di- Samarinda

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. Fitria Febriyanti, S.Farm  
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : Rini Yolanda  
NIM : 1911102415034  
Program Studi : S1 Farmasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap  
Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan  
Tenggarong

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Apotek Duta Sehat sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Tenggarong, 4 Oktober 2022

Hormat Kami,

Apoteker Penanggung Jawab

  APOTEK DUTA SEHAT

apt. Fitria Febriyanti, S.Farm

## Surat Balasan Apotek Faris Farma

### SURAT BALASAN

---

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Farmasi

Universitas Muhammadiyah

Kalimantan Timur

di- Samarinda

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. Nurdiana Farida, S.Farm

Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : Rini Yolanda

NIM : 1911102415034

Program Studi : S1 Farmasi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap  
Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan  
Tenggarong

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Apotek Faris Farma sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Tenggarong, 4 Oktober 2022

Hormat Kami,

Apoteker Penanggung Jawab



apt. Nurdiana Farida, S.Farm



## Surat Balasan Apotek Dilfa

### SURAT BALASAN

---

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Farmasi  
Universitas Muhammadiyah  
Kalimantan Timur  
di- Samarinda

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. Desita Rosalinda, S.Farm  
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : Rini Yolanda  
NIM : 1911102415034  
Program Studi : S1 Farmasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap  
Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan  
Tenggarong

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Apotek Dilfa sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Tenggarong, 16 Oktober 2022

Hormat Kami,

Apoteker Penanggung Jawab

 Apotek Dilfa

apt. Desita Rosalinda, S.Farm

## Surat Balasan Apotek Kembar Putra

### SURAT BALASAN

---

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Farmasi  
Universitas Muhammadiyah  
Kalimantan Timur  
di- Samarinda

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. Sopan Sopian, S. Farm  
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : Rini Yolanda  
NIM : 1911102415034  
Program Studi : S1 Farmasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap  
Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan  
Tenggarong

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Apotek Kembar Putra sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Tenggarong, 21 Oktober 2022

Hormat Kami,

Apoteker Penanggung Jawab



apt. Sopan Sopian, S. Farm

## Surat Balasan Apotek Farma

### SURAT BALASAN

---

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Farmasi  
Universitas Muhammadiyah  
Kalimantan Timur  
di- Samarinda

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. Erike Dian Pratiwi, S.Farm  
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : Rini Yolanda  
NIM : 1911102415034  
Program Studi : S1 Farmasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap  
Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan  
Tenggarong

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Apotek Farma sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Tenggarong, 22 Oktober 2022

Hormat Kami,

Apoteker Penanggung Jawab



apt. Erike Dian Pratiwi, S.Farm

## Surat Balasan Apotek Winmar

### SURAT BALASAN

---

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Farmasi  
Universitas Muhammadiyah  
Kalimantan Timur  
di- Samarinda

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. Widiani Biuk, M.Si  
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : Rini Yolanda  
NIM : 1911102415034  
Program Studi : S1 Farmasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap  
Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan  
Tenggarong

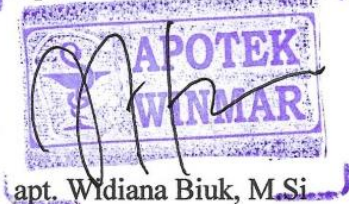
Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Apotek Winmar sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Tenggarong, 22 Oktober 2022

Hormat Kami,

Apoteker Penanggung Jawab

  
apt. Widiani Biuk, M.Si

## Surat Balasan Apotek Bachrin

### SURAT BALASAN

---

Kepada

Yth. Ketua Program Studi S1 Farmasi

Universitas Muhammadiyah

Kalimantan Timur

di- Samarinda

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : apt. Aji Resy Ulfa Sari, S.Farm

Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab

Menerangkan bahwa,

Nama : Rini Yolanda

NIM : 1911102415034

Program Studi : S1 Farmasi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Apotek Bachrin sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Tenggarong, 23 Oktober 2022




Hormat Kami,

Apoteker Penanggung Jawab



apt. Aji Resy Ulfa Sari, S.Farm

## Lampiran 4. Ethical Clearance

	<b>PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR</b> <b>RSUD ABDOEL WAHAB SJAHRANIE</b> Jl. Palang Merah Indonesia No.1 Telp.(0541) 738118 (Hunting System) Fax. (0541) 741793 <b>SAMARINDA 75123</b>	
<b>KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN</b> <b>HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE</b> RSUD ABDOEL WAHAB SJAHRANIE SAMARINDA		
<b><u>KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK</u></b> <b><i>DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL</i></b>		
<b>NO : 124/KEPK-AWS/VIII/2022</b>		
Protokol Penelitian yang diusulkan oleh : <i>The research protocol proposed by</i>		
<b>Peneliti Utama</b> <i>Principal In Investigator</i>	: Rini Yolanda	
<b>Nama Institusi</b> <i>Name Of The Institution</i>	: Fakultas Farmasi UMKT	
<b>Dengan Judul:</b> <i>Title</i>	: <b>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Kecamatan Tenggarong”</b>	
Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1)Nilai Sosial, 2)Nilai Ilmiah, 3)Pemerataan Beban dan Manfaat, 4)Risiko, 5)Bujukan/Eksploitasi, 6)Kerahasiaan dan Privacy, dan 7)Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016.Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.		
<i>Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1)Social Values, 2)Scientific Values, 3)Equitable Assessment and Benefits, 4)Risks 5)Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7)Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by fulfilment of the indicators of each standard.</i>		
		Samarinda    Agustus 2022 Chairperson  Dr. dr. Lily/Pertiwi Kalalo, Sp.PK NIP. 19681028 200001 2 001

## Lampiran 5. Lembar *Informed Consent*

### LEMBAR *INFORMED CONSENT*

Sehubung akan dilaksanakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Kecamatan Tenggarong” yang dilakukan oleh Rini Yolanda dari Program Studi S1 Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Kecamatan Tenggarong. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan biaya pribadi tanpa sponsor dan pihak manapun.

Guna terlaksananya penelitian ini peneliti mengajak saudara/i, bapak/ibu untuk ikut serta dalam penelitian ini. Data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya. Penelitian ini hanya akan dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Usia :

Alamat :

Semua penjelasan di atas telah disampaikan kepada konsumen dan semua pertanyaan konsumen telah dijawab oleh peneliti. Konsumen memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat buruk pada konsumen dan konsumen mengerti apabila memerlukan penjelasan, dapat bertanya kepada peneliti. Demikian surat perjanjian ini dibuat tanpa paksaan.

Tenggarong, ...../...../2022

Konsumen

( )

## Lampiran 6. Lembar Kuesioner

### LEMBAR KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN TENGGARONG

---

#### I. Karakteristik Konsumen

**Petunjuk Pengisian : Berilah tanda ceklis (√) pada pilihan yang sesuai.**

Tanggal pengisian :

Nama :

Usia :

Jenis kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan

Pendidikan :  Tidak Sekolah  
 SD  
 SMP  
 SMA / Sederajat  
 Perguruan Tinggi

Pekerjaan :  Mahasiswa / Mahasiswi  
 Wiraswasta  
 Ibu Rumah Tangga  
 PNS  
 Tidak Bekerja





NO.	DAFTAR PERNYATAAN	KUALITAS PELAYANAN					KEPUASAN KONSUMEN				
		TB 1	KB 2	CB 3	B 4	SB 5	TP 1	KP 2	CP 3	P 4	SP 5
<b>D</b>	<b>EMPATI</b>										
D1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen.										
D2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial.										
D3	Petugas selalu siap membantu.										
D4	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen.										
<b>E.</b>	<b>BUKTI FISIK</b>										
E1	Apotek terlihat bersih dan rapi										
E2	Penataan <i>exterior</i> dan <i>interior</i> ruangan.										
E3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.										
E4	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat.										
E5	Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi.										

















## Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas

### HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,975	19

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X_A1	76,37	133,476	,799	,973
X_A2	76,60	133,835	,694	,975
X_A3	76,46	133,197	,742	,974
X_A4	76,31	131,634	,793	,974
X_B1	76,29	130,857	,865	,973
X_B2	76,17	133,440	,801	,973
X_C1	76,29	131,092	,851	,973
X_C2	76,31	133,457	,767	,974
X_C3	76,20	131,400	,843	,973
X_C4	76,20	129,400	,915	,972
X_D1	76,31	132,222	,798	,973
X_D2	76,23	132,005	,817	,973
X_D3	76,20	131,929	,812	,973
X_D4	76,29	133,563	,792	,973
X_E1	76,03	133,146	,842	,973
X_E2	76,11	133,516	,832	,973
X_E3	76,23	129,005	,868	,973
X_E4	76,14	134,067	,754	,974
X_E5	76,00	133,412	,775	,974

## HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN KONSUMEN

### *Case Processing Summary*

		N	%
Cases	<i>Valid</i>	35	100,0
	<i>Excluded<sup>a</sup></i>	0	,0
	Total	35	100,0

### *Reliability Statistics*

<b>Cronbach's</b>	
<i>Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,983	19

### *Item-Total Statistics*

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Y_A1	78,17	132,499	,847	,982
Y_A2	78,14	132,067	,817	,982
Y_A3	78,09	135,845	,745	,983
Y_A4	78,11	131,163	,902	,981
Y_B1	78,06	131,467	,911	,981
Y_B2	78,00	133,471	,875	,981
Y_C1	78,06	131,820	,890	,981
Y_C2	78,14	133,538	,734	,983
Y_C3	77,97	132,029	,857	,982
Y_C4	77,97	133,440	,870	,981
Y_D1	78,03	131,793	,935	,981
Y_D2	77,97	135,499	,736	,983
Y_D3	78,03	132,382	,898	,981
Y_D4	78,09	133,551	,901	,981
Y_E1	77,97	132,793	,913	,981
Y_E2	78,03	132,440	,894	,981
Y_E3	77,91	132,316	,881	,981
Y_E4	78,09	133,022	,826	,982
Y_E5	77,86	133,185	,877	,981

## Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		<b>Unstandardized Residual</b>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	,03590000
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,075
	<i>Positive</i>	,059
	<i>Negative</i>	-,075
<i>Test Statistic</i>		,075
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,175 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Lampiran 10. Lembar Jawaban Konsumen

### LEMBAR INFORMED CONSENT

Sehubung akan dilaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Kecamatan Tenggarong”** yang dilakukan oleh Rini Yolanda dari Program Studi S1 Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan biaya pribadi tanpa sponsor dan pihak manapun.

Guna terlaksananya penelitian ini peneliti mengajak saudara/i, bapak/ibu untuk ikut serta dalam penelitian ini. Data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya. Penelitian ini hanya akan dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulida Cahyani  
Usia : 20 tahun  
Alamat : Jl. Achmad Dahlan

Semua penjelasan di atas telah disampaikan kepada konsumen dan semua pertanyaan konsumen telah dijawab oleh peneliti. Konsumen memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat buruk pada konsumen dan konsumen mengerti apabila memerlukan penjelasan, dapat bertanya kepada peneliti. Demikian surat perjanjian ini dibuat tanpa paksaan.

Tenggarong, ...../...../2022

Konsumen



( Maulida Cahyani )

**LEMBAR KUESIONER**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SWAMEDIKASI TERHADAP**  
**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK KECAMATAN**  
**TENGGARONG**

---

**I. Karakteristik Konsumen**

**Petunjuk Pengisian : Berilah tanda cek list (√) pada pilihan yang sesuai.**

- Tanggal pengisian : 22 / 10 / 2022
- Nama : Marulida Cahyani
- Usia : 20 tahun
- Jenis kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
- Pendidikan :  Tidak Sekolah  
 SD  
 SMP  
 SMA / Sederajat  
 Perguruan Tinggi
- Pekerjaan :  Mahasiswa / Mahasiswi  
 Wiraswasta  
 Ibu Rumah Tangga  
 PNS  
 Tidak Bekerja

## II. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

### Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah dengan cermat dan teliti setiap item pernyataan
2. Pilih jawaban yang anda rasa tepat dengan tanda cek list (✓) pada kolom yang sesuai.

Kualitas Pelayanan		Kepuasan Konsumen	
Tidak Baik (TB)	= 1	Tidak Puas (TP)	= 1
Kurang Baik (KB)	= 2	Kurang Puas (KP)	= 2
Cukup Baik (CB)	= 3	Cukup Puas (CP)	= 3
Baik (B)	= 4	Puas (P)	= 4
Sangat Baik (SB)	= 5	Sangat Puas (SP)	= 5

NO.	DAFTAR PERNYATAAN	KUALITAS PELAYANAN					KEPUASAN KONSUMEN				
		TB 1	KB 2	CB 3	B 4	SB 5	TP 1	KP 2	CP 3	P 4	SP 5
<b>A.</b>	<b>KEANDALAN</b>										
A1	Kecepatan pelayanan obat.			✓					✓		
A2	Obat tersedia dengan lengkap.				✓					✓	
A3	Obat dijual dengan harga yang wajar.			✓					✓		
A4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya.				✓					✓	
<b>B.</b>	<b>DAYA TANGGAP</b>										
B1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.			✓					✓		
B2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen.			✓					✓		
<b>C.</b>	<b>JAMINAN</b>										
C1	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja.				✓					✓	
C2	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum.				✓					✓	
C3	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya.				✓					✓	
C4	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.			✓					✓		

NO.	DAFTAR PERNYATAAN	KUALITAS PELAYANAN					KEPUASAN KONSUMEN				
		TB 1	KB 2	CB 3	B 4	SB 5	TP 1	KP 2	CP 3	P 4	SP 5
<b>D</b>	<b>EMPATI</b>										
D1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen.			✓					✓		
D2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial.				✓					✓	
D3	Petugas selalu siap membantu.			✓					✓		
D4	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen.				✓					✓	
<b>E.</b>	<b>BUKTI FISIK</b>										
E1	Apotek terlihat bersih dan rapi			✓					✓		
E2	Penataan <i>exterior</i> dan <i>interior</i> ruangan.			✓					✓		
E3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.				✓					✓	
E4	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat.				✓					✓	
E5	Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi.			✓					✓		



## Lampiran 11. Rekap Data Hasil Penelitian

### Rekap Data Variabel Keandalan

No Responden	Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Pertanyaan					Total	No Responden	Nilai Kepuasan Konsumen Tiap Pertanyaan					Total
	Keandalan				Total			Keandalan				Total	
	A1	A2	A3	A4				A1	A2	A3	A4		
R 1	4	3	5	4	16	R 1	4	3	5	4	16		
R 2	3	4	3	5	15	R 2	4	4	3	5	16		
R 3	4	4	3	4	15	R 3	4	4	3	4	15		
R 4	4	3	4	4	15	R 4	3	3	4	4	14		
R 5	5	3	4	5	17	R 5	5	3	4	5	17		
R 6	4	5	3	4	16	R 6	4	5	3	4	16		
R 7	4	4	4	4	16	R 7	3	3	4	4	14		
R 8	4	4	5	4	17	R 8	4	4	5	4	17		
R 9	4	4	3	4	15	R 9	4	4	3	4	15		
R 10	3	3	3	4	13	R 10	3	3	3	4	13		
R 11	4	4	5	5	18	R 11	4	4	4	5	17		
R 12	4	5	4	5	18	R 12	4	5	5	3	17		
R 13	4	4	4	4	16	R 13	3	4	3	4	14		
R 14	4	4	4	5	17	R 14	4	4	5	5	18		
R 15	4	3	3	4	14	R 15	4	3	3	4	14		
R 16	3	4	4	4	15	R 16	3	4	4	4	15		
R 17	4	3	4	4	15	R 17	4	3	4	4	15		
R 18	3	4	4	3	14	R 18	4	3	4	3	14		
R 19	4	4	4	5	17	R 19	4	4	4	5	17		
R 20	4	3	4	4	15	R 20	4	3	4	4	15		
R 21	3	4	5	3	15	R 21	3	4	5	3	15		
R 22	3	4	3	4	14	R 22	3	4	3	4	14		
R 23	4	3	4	3	14	R 23	4	3	4	3	14		
R 24	3	4	3	4	14	R 24	3	4	3	4	14		
R 25	4	4	4	3	15	R 25	4	4	4	3	15		
R 26	3	3	3	4	13	R 26	3	3	3	4	13		
R 27	4	4	4	3	15	R 27	4	4	4	3	15		
R 28	3	3	3	4	13	R 28	4	3	3	4	14		
R 29	3	3	3	4	13	R 29	3	3	3	4	13		
R 30	3	4	4	3	14	R 30	3	4	4	3	14		
R 31	4	4	4	4	16	R 31	5	4	4	4	17		
R 32	4	3	5	5	17	R 32	4	3	5	5	17		
R 33	4	4	4	5	17	R 33	3	3	4	5	15		
R 34	4	4	4	3	15	R 34	4	4	4	3	15		
R 35	5	4	3	4	16	R 35	5	4	4	4	17		

R 36	5	4	4	4	17	R 36	5	4	4	4	17
R 37	3	4	4	3	14	R 37	3	4	4	3	14
R 38	4	4	4	4	16	R 38	4	4	4	4	16
R 39	3	4	3	4	14	R 39	3	3	3	4	13
R 40	3	4	4	4	15	R 40	3	4	4	4	15
R 41	4	4	3	5	16	R 41	4	4	3	5	16
R 42	3	4	4	3	14	R 42	3	4	4	3	14
R 43	4	3	4	4	15	R 43	4	3	4	4	15
R 44	4	4	3	4	15	R 44	4	4	3	4	15
R 45	3	3	3	3	12	R 45	3	4	4	3	14
R 46	4	4	4	3	15	R 46	4	4	4	3	15
R 47	3	4	3	5	15	R 47	3	4	3	5	15
R 48	4	4	4	4	16	R 48	4	4	3	4	15
R 49	3	4	4	4	15	R 49	3	4	4	4	15
R 50	4	4	3	3	14	R 50	4	4	3	3	14
R 51	4	4	4	4	16	R 51	4	4	4	4	16
R 52	5	5	3	4	17	R 52	5	5	3	4	17
R 53	4	5	4	3	16	R 53	4	5	4	3	16
R 54	4	4	4	4	16	R 54	4	4	4	4	16
R 55	4	4	3	4	15	R 55	4	4	3	4	15
R 56	4	4	4	3	15	R 56	3	4	4	3	14
R 57	4	5	4	3	16	R 57	4	5	4	3	16
R 58	4	3	3	3	13	R 58	3	3	3	3	12
R 59	4	4	4	5	17	R 59	4	4	4	5	17
R 60	4	3	4	4	15	R 60	4	3	4	4	15
R 61	3	4	4	3	14	R 61	3	4	4	3	14
R 62	4	3	4	4	15	R 62	4	3	4	4	15
R 63	4	4	3	3	14	R 63	4	3	3	3	13
R 64	4	4	4	5	17	R 64	4	4	4	5	17
R 65	3	3	4	4	14	R 65	3	3	4	4	14
R 66	4	4	3	4	15	R 66	4	4	3	4	15
R 67	4	3	3	4	14	R 67	4	3	3	4	14
R 68	5	3	4	5	17	R 68	5	3	4	5	17
R 69	4	4	3	4	15	R 69	4	4	3	4	15
R 70	3	4	3	5	15	R 70	3	4	3	5	15
R 71	3	3	4	3	13	R 71	3	3	4	3	13
R 72	4	4	4	4	16	R 72	4	4	4	4	16
R 73	4	3	4	4	15	R 73	4	3	4	4	15
R 74	4	3	4	4	15	R 74	4	3	4	4	15
R 75	5	3	4	5	17	R 75	5	3	4	5	17
R 76	4	3	3	4	14	R 76	4	3	3	4	14
R 77	4	3	5	5	17	R 77	4	3	5	5	17
R 78	4	4	4	4	16	R 78	3	4	4	4	15

R 79	4	3	4	4	15	R 79	4	3	4	4	15
R 80	4	3	5	4	16	R 80	4	3	5	4	16
R 81	3	4	3	3	13	R 81	3	4	3	3	13
R 82	4	4	4	3	15	R 82	4	4	4	3	15
R 83	5	3	3	5	16	R 83	4	5	4	5	18
R 84	3	3	5	4	15	R 84	3	3	5	4	15
R 85	5	4	4	3	16	R 85	5	3	5	4	17
R 86	4	3	4	4	15	R 86	4	4	4	4	16
R 87	4	3	3	5	15	R 87	4	3	3	5	15
R 88	4	4	4	4	16	R 88	4	4	4	4	16
R 89	3	3	3	4	13	R 89	3	3	3	4	13
R 90	3	3	4	3	13	R 90	3	4	4	3	14
R 91	3	4	3	5	15	R 91	3	4	3	5	15
R 92	4	3	3	4	14	R 92	4	3	3	4	14
R 93	3	4	4	4	15	R 93	3	4	4	3	14
R 94	5	3	3	5	16	R 94	5	4	3	4	16
R 95	5	4	3	5	17	R 95	5	5	4	5	19
R 96	4	3	3	4	14	R 96	4	3	4	4	15
R 97	3	3	5	5	16	R 97	3	4	5	4	16
R 98	4	4	4	4	16	R 98	4	3	4	3	14
R 99	3	3	4	5	15	R 99	3	3	4	5	15
R 100	4	4	5	4	17	R 100	4	4	5	3	16
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>366</b>	<b>374</b>	<b>400</b>		<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>367</b>	<b>379</b>	<b>394</b>	

### Hasil Data Variabel Daya Tanggap

No Responden	Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Pertanyaan			No Responden	Nilai Kepuasan Konsumen Tiap Pertanyaan		
	Daya Tanggap		Total		Daya Tanggap		Total
	B1	B2			B1	B2	
R 1	4	3	7	R 1	3	4	7
R 2	3	4	7	R 2	4	4	8
R 3	4	4	8	R 3	5	4	9
R 4	4	3	7	R 4	3	4	7
R 5	5	3	8	R 5	4	4	8
R 6	4	5	9	R 6	4	5	9
R 7	4	4	8	R 7	3	3	6
R 8	4	4	8	R 8	4	4	8
R 9	4	4	8	R 9	3	4	7
R 10	3	3	6	R 10	3	4	7
R 11	4	4	8	R 11	4	5	9
R 12	4	5	9	R 12	4	5	9
R 13	4	4	8	R 13	4	3	7
R 14	4	4	8	R 14	4	5	9
R 15	4	3	7	R 15	3	3	6
R 16	3	4	7	R 16	5	3	8
R 17	4	3	7	R 17	3	4	7
R 18	3	4	7	R 18	4	4	8
R 19	4	4	8	R 19	3	4	7
R 20	4	3	7	R 20	4	4	8
R 21	3	4	7	R 21	3	3	6
R 22	3	4	7	R 22	3	4	7
R 23	4	3	7	R 23	4	3	7
R 24	3	4	7	R 24	3	4	7
R 25	4	4	8	R 25	4	4	8
R 26	3	3	6	R 26	4	3	7
R 27	4	4	8	R 27	4	4	8
R 28	3	3	6	R 28	3	3	6
R 29	3	3	6	R 29	3	3	6
R 30	3	4	7	R 30	4	4	8
R 31	4	4	8	R 31	5	4	9
R 32	4	3	7	R 32	5	4	9
R 33	4	4	8	R 33	4	4	8
R 34	4	4	8	R 34	4	3	7
R 35	5	4	9	R 35	3	4	7
R 36	5	4	9	R 36	4	4	8

R 37	3	4	7	R 37	3	3	6
R 38	4	4	8	R 38	4	4	8
R 39	3	4	7	R 39	4	3	7
R 40	3	4	7	R 40	3	4	7
R 41	4	4	8	R 41	4	3	7
R 42	3	4	7	R 42	4	3	7
R 43	4	3	7	R 43	4	4	8
R 44	4	4	8	R 44	4	4	8
R 45	3	3	6	R 45	3	3	6
R 46	4	4	8	R 46	4	3	7
R 47	3	4	7	R 47	4	4	8
R 48	4	4	8	R 48	4	3	7
R 49	3	4	7	R 49	3	3	6
R 50	4	4	8	R 50	3	3	6
R 51	4	4	8	R 51	4	4	8
R 52	5	5	10	R 52	5	4	9
R 53	4	5	9	R 53	4	5	9
R 54	4	4	8	R 54	3	5	8
R 55	4	4	8	R 55	4	5	9
R 56	4	4	8	R 56	4	4	8
R 57	4	5	9	R 57	4	4	8
R 58	4	3	7	R 58	3	5	8
R 59	4	4	8	R 59	4	5	9
R 60	4	3	7	R 60	4	5	9
R 61	3	4	7	R 61	3	4	7
R 62	4	3	7	R 62	3	3	6
R 63	4	4	8	R 63	3	4	7
R 64	4	4	8	R 64	5	4	9
R 65	3	3	6	R 65	4	3	7
R 66	4	4	8	R 66	3	4	7
R 67	4	3	7	R 67	4	4	8
R 68	5	3	8	R 68	5	4	9
R 69	4	4	8	R 69	4	4	8
R 70	3	4	7	R 70	3	4	7
R 71	3	3	6	R 71	3	3	6
R 72	4	4	8	R 72	4	4	8
R 73	4	3	7	R 73	3	4	7
R 74	4	3	7	R 74	4	4	8
R 75	5	3	8	R 75	4	3	7
R 76	4	3	7	R 76	3	4	7
R 77	4	3	7	R 77	4	4	8
R 78	4	4	8	R 78	4	4	8
R 79	4	3	7	R 79	3	4	7

R 80	4	3	7		R 80	3	3	6
R 81	3	4	7		R 81	4	3	7
R 82	4	4	8		R 82	3	4	7
R 83	5	3	8		R 83	3	5	8
R 84	3	3	6		R 84	5	4	9
R 85	5	4	9		R 85	5	4	9
R 86	4	3	7		R 86	3	5	8
R 87	4	3	7		R 87	2	3	5
R 88	4	4	8		R 88	3	4	7
R 89	3	3	6		R 89	3	3	6
R 90	3	3	6		R 90	4	3	7
R 91	3	4	7		R 91	3	4	7
R 92	4	3	7		R 92	4	4	8
R 93	3	4	7		R 93	3	3	6
R 94	5	3	8		R 94	5	4	9
R 95	5	4	9		R 95	4	5	9
R 96	4	3	7		R 96	3	4	7
R 97	3	3	6		R 97	5	3	8
R 98	4	4	8		R 98	4	3	7
R 99	3	3	6		R 99	3	4	7
R 100	4	4	8		R 100	5	9	14
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>366</b>			<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>387</b>	

### Hasil Data Variabel Jaminan

No Responden	Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Pertanyaan					Total	No Responden	Nilai Kepuasan Konsumen Tiap Pertanyaan					Total
	Jaminan				Total			Jaminan				Total	
	C1	C2	C3	C4				C1	C2	C3	C4		
R 1	4	3	5	4	16	R 1	3	3	4	4	14		
R 2	4	4	5	4	17	R 2	5	3	4	5	17		
R 3	3	4	4	5	16	R 3	4	4	4	5	17		
R 4	3	4	5	3	15	R 4	3	4	5	3	15		
R 5	4	5	4	3	16	R 5	4	5	4	3	16		
R 6	4	4	5	4	17	R 6	4	4	5	4	17		
R 7	3	3	4	5	15	R 7	3	3	4	5	15		
R 8	4	5	4	4	17	R 8	4	5	4	4	17		
R 9	3	4	5	5	17	R 9	4	4	4	5	17		
R 10	4	4	3	3	14	R 10	3	4	4	3	14		
R 11	3	4	5	5	17	R 11	3	4	5	5	17		
R 12	5	4	3	5	17	R 12	3	4	3	5	15		
R 13	4	4	4	4	16	R 13	4	3	4	3	14		
R 14	5	3	4	5	17	R 14	5	4	3	5	17		
R 15	4	4	4	5	17	R 15	4	3	3	5	15		
R 16	4	3	4	5	16	R 16	4	3	4	5	16		
R 17	4	4	3	4	15	R 17	3	4	4	4	15		
R 18	3	4	3	3	13	R 18	3	4	3	3	13		
R 19	4	3	4	4	15	R 19	4	3	4	4	15		
R 20	4	4	4	4	16	R 20	4	4	4	4	16		
R 21	4	3	4	4	15	R 21	4	4	4	4	16		
R 22	4	4	4	3	15	R 22	4	4	4	3	15		
R 23	4	5	4	4	17	R 23	4	5	4	4	17		
R 24	4	5	4	4	17	R 24	4	5	4	4	17		
R 25	4	4	3	4	15	R 25	4	4	3	4	15		
R 26	4	4	3	4	15	R 26	4	4	3	4	15		
R 27	3	4	4	5	16	R 27	3	4	5	5	17		
R 28	4	3	4	4	15	R 28	4	3	4	4	15		
R 29	4	4	3	4	15	R 29	4	4	3	4	15		
R 30	5	4	4	3	16	R 30	5	4	4	3	16		
R 31	4	4	4	4	16	R 31	4	4	3	4	15		
R 32	4	3	5	5	17	R 32	4	3	5	5	17		
R 33	4	4	4	5	17	R 33	4	4	4	5	17		
R 34	3	4	3	4	14	R 34	3	4	3	4	14		
R 35	4	3	5	4	16	R 35	4	3	5	4	16		
R 36	3	5	4	4	16	R 36	3	5	3	4	15		
R 37	4	3	5	5	17	R 37	4	3	5	5	17		

R 38	4	5	3	4	16
R 39	4	3	3	5	15
R 40	4	4	3	3	14
R 41	4	4	4	4	16
R 42	4	3	3	5	15
R 43	4	4	4	4	16
R 44	4	3	4	5	16
R 45	3	5	3	3	14
R 46	4	3	3	4	14
R 47	3	4	3	3	13
R 48	4	4	4	4	16
R 49	4	4	4	3	15
R 50	4	5	3	4	16
R 51	4	5	4	4	17
R 52	4	5	3	5	17
R 53	4	4	4	3	15
R 54	4	4	3	5	16
R 55	4	4	5	4	17
R 56	4	3	4	3	14
R 57	4	5	4	4	17
R 58	4	4	3	5	16
R 59	4	3	4	3	14
R 60	5	5	3	4	17
R 61	4	4	4	3	15
R 62	4	4	3	3	14
R 63	3	4	4	3	14
R 64	4	4	4	5	17
R 65	3	4	4	3	14
R 66	4	5	3	3	15
R 67	4	4	3	4	15
R 68	4	5	4	3	16
R 69	3	4	4	4	15
R 70	3	4	3	3	13
R 71	3	4	4	4	15
R 72	4	4	3	4	15
R 73	4	5	4	3	16
R 74	4	5	3	3	15
R 75	4	4	4	4	16
R 76	3	4	3	4	14
R 77	4	4	4	5	17
R 78	4	4	3	4	15
R 79	3	3	3	4	13
R 80	3	3	4	5	15

R 38	4	5	5	4	18
R 39	4	5	3	5	17
R 40	4	4	3	3	14
R 41	4	4	3	4	15
R 42	4	5	5	5	19
R 43	4	4	4	4	16
R 44	4	3	4	5	16
R 45	3	5	3	3	14
R 46	4	3	3	4	14
R 47	3	4	5	3	15
R 48	4	4	3	4	15
R 49	3	4	4	3	14
R 50	4	5	3	4	16
R 51	4	5	4	4	17
R 52	3	5	3	5	16
R 53	4	4	4	3	15
R 54	4	4	3	5	16
R 55	4	4	5	4	17
R 56	4	3	4	3	14
R 57	4	5	4	4	17
R 58	4	4	3	5	16
R 59	4	3	4	3	14
R 60	5	5	3	4	17
R 61	4	4	4	3	15
R 62	4	4	3	3	14
R 63	3	4	4	3	14
R 64	4	4	4	5	17
R 65	3	4	4	3	14
R 66	4	5	3	3	15
R 67	4	4	3	4	15
R 68	4	5	4	3	16
R 69	3	4	4	4	15
R 70	3	4	3	3	13
R 71	3	4	4	4	15
R 72	4	4	3	4	15
R 73	4	5	4	3	16
R 74	4	5	3	3	15
R 75	4	4	3	4	15
R 76	3	4	3	4	14
R 77	4	3	4	5	16
R 78	4	4	3	4	15
R 79	3	3	3	4	13
R 80	3	3	4	5	15



R 81	4	5	4	3	16	R 81	4	5	4	3	16
R 82	4	4	3	3	14	R 82	4	4	3	3	14
R 83	5	3	4	3	15	R 83	5	3	4	3	15
R 84	5	5	3	4	17	R 84	5	4	4	4	17
R 85	4	5	4	4	17	R 85	4	5	4	4	17
R 86	4	2	3	4	13	R 86	3	3	3	4	13
R 87	4	4	3	2	13	R 87	3	4	3	3	13
R 88	3	3	3	4	13	R 88	3	3	3	4	13
R 89	4	4	3	3	14	R 89	4	4	3	3	14
R 90	3	4	3	3	13	R 90	3	4	3	3	13
R 91	4	3	4	5	16	R 91	4	3	4	5	16
R 92	4	4	3	3	14	R 92	4	4	3	3	14
R 93	4	5	3	3	15	R 93	4	5	3	3	15
R 94	5	4	3	4	16	R 94	5	4	3	4	16
R 95	5	5	3	4	17	R 95	5	5	3	4	17
R 96	3	3	4	3	13	R 96	3	3	4	3	13
R 97	4	5	4	4	17	R 97	4	5	4	3	16
R 98	4	3	4	3	14	R 98	4	3	4	3	14
R 99	3	3	3	4	13	R 99	3	3	3	4	13
R 100	3	4	4	3	14	R 100	3	4	4	3	14
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>396</b>	<b>369</b>	<b>388</b>		<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>398</b>	<b>369</b>	<b>388</b>	

### Hasil Data Variabel Empati

No Responden	Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Pertanyaan				
	Empati				Total
	D1	D2	D3	D4	
R 1	3	4	3	3	13
R 2	4	4	4	4	16
R 3	5	4	3	4	16
R 4	4	3	3	3	13
R 5	4	3	3	3	13
R 6	4	4	5	4	17
R 7	4	3	4	4	15
R 8	4	4	4	4	16
R 9	4	4	5	4	17
R 10	4	4	4	4	16
R 11	4	4	4	4	16
R 12	4	4	5	4	17
R 13	4	4	5	4	17
R 14	5	4	5	3	17
R 15	4	4	5	4	17
R 16	4	4	5	4	17
R 17	5	3	4	4	16
R 18	3	4	5	4	16
R 19	3	3	4	3	13
R 20	3	4	3	4	14
R 21	3	4	4	4	15
R 22	4	5	4	3	16
R 23	3	4	5	4	16
R 24	4	4	4	3	15
R 25	3	3	4	4	14
R 26	4	4	5	4	17
R 27	4	4	4	5	17
R 28	3	4	3	4	14
R 29	4	3	4	3	14
R 30	3	3	4	4	14
R 31	4	4	5	4	17
R 32	4	5	3	4	16
R 33	4	4	4	5	17
R 34	5	4	4	4	17
R 35	4	3	3	3	13
R 36	5	4	4	4	17
R 37	4	4	4	3	15

No Responden	Nilai Kepuasan Konsumen Tiap Pertanyaan				
	Empati				Total
	D1	D2	D3	D4	
R 1	3	4	3	3	13
R 2	4	4	4	4	16
R 3	5	4	5	4	18
R 4	4	3	3	3	13
R 5	4	3	3	3	13
R 6	3	4	3	4	14
R 7	4	3	4	4	15
R 8	4	4	4	4	16
R 9	4	4	5	4	17
R 10	4	3	4	4	15
R 11	4	4	4	4	16
R 12	4	5	3	3	15
R 13	4	5	3	3	15
R 14	4	4	5	5	18
R 15	4	5	3	4	16
R 16	4	4	3	4	15
R 17	5	3	5	4	17
R 18	3	4	3	4	14
R 19	3	3	4	3	13
R 20	3	4	3	4	14
R 21	3	4	4	4	15
R 22	4	5	4	3	16
R 23	4	4	5	4	17
R 24	4	4	4	3	15
R 25	3	3	4	4	14
R 26	4	4	5	4	17
R 27	4	3	4	4	15
R 28	3	4	3	4	14
R 29	4	3	4	3	14
R 30	3	3	4	4	14
R 31	4	4	5	4	17
R 32	4	5	3	4	16
R 33	4	4	4	5	17
R 34	5	4	4	4	17
R 35	4	3	3	3	13
R 36	5	3	4	4	16
R 37	4	4	4	3	15

R 38	3	4	3	3	13	R 38	3	3	4	3	13
R 39	4	4	4	4	16	R 39	4	4	4	4	16
R 40	4	3	4	4	15	R 40	4	3	4	4	15
R 41	4	4	4	4	16	R 41	4	4	3	4	15
R 42	4	4	4	4	16	R 42	4	4	4	4	16
R 43	4	4	4	4	16	R 43	4	4	4	4	16
R 44	4	4	4	5	17	R 44	4	4	4	5	17
R 45	3	4	4	3	14	R 45	3	4	4	3	14
R 46	4	3	3	3	13	R 46	4	3	3	3	13
R 47	4	3	4	5	16	R 47	4	3	4	5	16
R 48	5	4	5	3	17	R 48	3	3	4	3	13
R 49	4	4	4	5	17	R 49	4	4	4	5	17
R 50	3	4	3	4	14	R 50	3	4	3	4	14
R 51	5	4	3	5	17	R 51	4	5	4	3	16
R 52	4	4	4	4	16	R 52	4	3	4	3	14
R 53	4	3	5	5	17	R 53	4	3	5	5	17
R 54	4	4	4	4	16	R 54	4	4	4	4	16
R 55	4	4	4	4	16	R 55	3	4	4	4	15
R 56	5	3	3	5	16	R 56	4	4	4	5	17
R 57	4	4	4	4	16	R 57	4	4	4	4	16
R 58	4	4	3	3	14	R 58	4	4	3	3	14
R 59	4	4	3	4	15	R 59	4	4	3	4	15
R 60	4	3	4	5	16	R 60	4	3	4	5	16
R 61	3	4	4	3	14	R 61	3	4	4	3	14
R 62	4	3	4	3	14	R 62	4	3	4	3	14
R 63	4	4	3	3	14	R 63	4	4	3	3	14
R 64	5	3	4	5	17	R 64	5	3	4	5	17
R 65	3	3	4	4	14	R 65	3	3	3	4	13
R 66	4	3	4	4	15	R 66	4	3	4	4	15
R 67	3	3	4	3	13	R 67	3	4	3	4	14
R 68	5	3	4	4	16	R 68	5	5	3	4	17
R 69	3	4	4	4	15	R 69	3	4	4	4	15
R 70	3	3	3	4	13	R 70	3	3	3	4	13
R 71	3	3	4	3	13	R 71	3	3	4	3	13
R 72	5	3	3	5	16	R 72	5	3	4	5	17
R 73	4	4	3	5	16	R 73	4	4	4	5	17
R 74	3	4	4	5	16	R 74	5	4	3	5	17
R 75	4	4	4	4	16	R 75	4	4	3	4	15
R 76	3	4	4	4	15	R 76	3	4	3	4	14
R 77	4	4	4	5	17	R 77	4	4	4	5	17
R 78	4	5	3	5	17	R 78	5	3	3	5	16
R 79	4	4	4	4	16	R 79	4	4	4	4	16
R 80	4	5	3	5	17	R 80	4	5	3	5	17

R 81	3	4	3	4	14		R 81	3	4	3	4	14
R 82	4	3	4	3	14		R 82	4	3	4	3	14
R 83	4	4	4	5	17		R 83	5	4	5	3	17
R 84	4	4	4	5	17		R 84	4	4	4	5	17
R 85	5	5	3	2	15		R 85	5	5	3	2	15
R 86	5	4	4	4	17		R 86	5	4	4	4	17
R 87	4	3	4	2	13		R 87	4	3	3	3	13
R 88	4	2	4	3	13		R 88	4	2	4	3	13
R 89	3	3	3	4	13		R 89	3	3	3	4	13
R 90	3	4	3	3	13		R 90	3	4	3	3	13
R 91	3	3	3	4	13		R 91	3	3	3	4	13
R 92	4	3	4	3	14		R 92	4	3	4	3	14
R 93	3	4	5	4	16		R 93	3	4	5	4	16
R 94	4	4	4	5	17		R 94	4	5	4	3	16
R 95	5	3	3	2	13		R 95	5	3	3	2	13
R 96	3	4	4	4	15		R 96	3	4	4	4	15
R 97	4	5	4	5	18		R 97	4	5	3	5	17
R 98	5	4	4	4	17		R 98	5	5	4	3	17
R 99	4	4	4	4	16		R 99	4	4	4	4	16
R 100	4	5	4	3	16		R 100	4	5	4	4	17
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>375</b>	<b>387</b>	<b>389</b>			<b>TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>377</b>	<b>374</b>	<b>383</b>	

### Hasil Data Variabel Bukti Fisik

No Responden	Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Pertanyaan						Total	No Responden	Nilai Kepuasan Konsumen Tiap Pertanyaan						Total
	Bukti Fisik					Total			Bukti Fisik					Total	
	E1	E2	E3	E4	E5				E1	E2	E3	E4	E5		
R 1	4	4	5	4	4	21	R 1	3	4	4	3	4	18		
R 2	5	5	5	5	5	25	R 2	5	3	5	3	5	21		
R 3	3	4	5	3	3	18	R 3	4	4	5	3	3	19		
R 4	3	4	5	4	4	20	R 4	3	4	5	4	4	20		
R 5	4	4	4	3	3	18	R 5	4	4	4	4	3	19		
R 6	4	5	3	3	4	19	R 6	4	5	3	4	4	20		
R 7	5	3	4	3	5	20	R 7	5	3	4	3	5	20		
R 8	4	5	4	5	4	22	R 8	4	5	4	5	4	22		
R 9	5	5	5	4	3	22	R 9	5	5	5	4	3	22		
R 10	4	4	4	4	4	20	R 10	4	4	4	4	4	20		
R 11	4	4	3	3	4	18	R 11	4	4	3	3	4	18		
R 12	4	5	5	4	3	21	R 12	4	5	5	4	3	21		
R 13	5	3	4	3	5	20	R 13	5	3	4	4	5	21		
R 14	4	4	4	4	4	20	R 14	5	3	4	3	4	19		
R 15	3	4	4	3	5	19	R 15	5	4	3	4	5	21		
R 16	5	4	4	4	4	21	R 16	5	4	4	4	4	21		
R 17	5	4	4	3	4	20	R 17	5	4	5	3	4	21		
R 18	3	4	3	4	3	17	R 18	3	4	3	4	3	17		
R 19	4	3	3	4	4	18	R 19	4	3	3	4	4	18		
R 20	3	4	4	3	4	18	R 20	3	4	4	4	4	19		
R 21	3	4	4	3	3	17	R 21	3	4	4	3	3	17		
R 22	4	3	3	4	3	17	R 22	4	3	3	4	3	17		
R 23	5	3	4	3	4	19	R 23	5	3	4	3	4	19		
R 24	4	3	3	3	4	17	R 24	4	3	3	3	4	17		
R 25	4	4	4	3	3	18	R 25	4	4	4	3	3	18		
R 26	4	3	4	5	3	19	R 26	4	3	4	5	3	19		
R 27	4	4	4	4	4	20	R 27	4	4	5	4	4	21		
R 28	3	4	3	4	3	17	R 28	3	4	3	4	3	17		
R 29	4	4	4	4	4	20	R 29	4	4	4	4	4	20		
R 30	5	4	4	3	4	20	R 30	5	4	4	4	4	21		
R 31	5	3	3	4	4	19	R 31	5	3	3	4	4	19		
R 32	4	3	4	3	4	18	R 32	4	3	3	3	4	17		
R 33	4	4	4	4	4	20	R 33	4	4	4	4	4	20		
R 34	4	5	4	5	3	21	R 34	4	5	4	5	3	21		
R 35	3	4	3	4	5	19	R 35	3	4	3	4	5	19		
R 36	4	4	4	5	3	20	R 36	4	4	4	5	3	20		
R 37	4	5	3	4	3	19	R 37	4	5	3	4	3	19		

R 38	4	4	4	4	4	20	R 38	4	4	4	4	4	20
R 39	4	4	4	3	5	20	R 39	4	4	4	4	5	21
R 40	4	4	3	4	4	19	R 40	3	4	4	4	4	19
R 41	4	4	5	3	5	21	R 41	4	5	4	3	5	21
R 42	4	3	4	4	5	20	R 42	4	3	4	4	5	20
R 43	4	3	3	4	4	18	R 43	4	3	3	4	4	18
R 44	4	4	5	4	4	21	R 44	4	4	5	4	4	21
R 45	3	3	4	4	3	17	R 45	3	4	3	4	3	17
R 46	3	4	4	3	4	18	R 46	3	4	4	3	4	18
R 47	4	4	4	4	4	20	R 47	4	4	4	4	4	20
R 48	4	5	4	3	5	21	R 48	4	5	4	3	5	21
R 49	4	4	5	4	4	21	R 49	4	4	5	4	4	21
R 50	4	3	4	4	5	20	R 50	4	3	4	5	5	21
R 51	5	4	3	3	4	19	R 51	5	4	4	4	4	21
R 52	4	4	5	4	4	21	R 52	4	4	5	4	4	21
R 53	4	4	3	5	3	19	R 53	4	4	3	5	3	19
R 54	4	5	3	4	3	19	R 54	4	5	3	4	3	19
R 55	4	5	3	4	4	20	R 55	4	5	4	4	4	21
R 56	3	5	5	5	5	23	R 56	3	5	3	4	5	20
R 57	4	5	4	3	4	20	R 57	4	5	3	4	4	20
R 58	3	3	4	5	5	20	R 58	3	3	4	5	5	20
R 59	4	4	3	4	5	20	R 59	4	5	3	4	5	21
R 60	3	4	5	5	4	21	R 60	4	5	4	4	4	21
R 61	5	4	4	3	3	19	R 61	5	4	4	4	3	20
R 62	3	4	4	3	3	17	R 62	3	4	4	3	3	17
R 63	3	3	3	3	4	16	R 63	3	3	3	4	4	17
R 64	5	5	4	3	4	21	R 64	5	5	3	4	4	21
R 65	3	4	3	4	4	18	R 65	3	3	3	4	4	17
R 66	3	4	4	3	5	19	R 66	3	4	4	3	4	18
R 67	3	3	3	3	4	16	R 67	3	4	3	3	4	17
R 68	4	4	4	4	5	21	R 68	4	3	4	5	4	20
R 69	4	3	4	4	3	18	R 69	4	3	4	4	3	18
R 70	3	4	3	3	4	17	R 70	3	3	3	4	4	17
R 71	3	4	3	4	3	17	R 71	3	3	3	4	4	17
R 72	4	5	3	5	5	22	R 72	4	5	3	5	3	20
R 73	4	3	4	4	4	19	R 73	4	3	3	4	4	18
R 74	3	4	3	5	4	19	R 74	3	4	5	5	4	21
R 75	4	4	3	4	5	20	R 75	4	4	3	4	5	20
R 76	3	3	3	3	4	16	R 76	3	4	3	4	4	18
R 77	4	3	4	5	5	21	R 77	5	3	4	5	3	20
R 78	4	5	3	4	4	20	R 78	4	5	3	4	4	20
R 79	3	5	4	3	5	20	R 79	5	4	3	4	3	19
R 80	4	4	5	4	4	21	R 80	4	4	5	4	4	21

R 81	3	3	4	3	3	16		R 81	3	3	4	4	3	17
R 82	4	4	3	3	3	17		R 82	4	4	3	4	3	18
R 83	5	3	4	4	4	20		R 83	5	4	4	4	4	21
R 84	4	4	3	5	5	21		R 84	4	4	4	5	3	20
R 85	3	3	4	4	5	19		R 85	5	3	4	3	5	20
R 86	4	3	4	5	5	21		R 86	4	3	5	3	4	19
R 87	5	3	3	4	3	18		R 87	5	3	3	4	3	18
R 88	4	3	4	2	5	18		R 88	4	4	3	2	5	18
R 89	3	3	3	4	4	17		R 89	5	3	4	4	3	19
R 90	3	4	3	3	4	17		R 90	3	4	3	3	4	17
R 91	4	3	4	3	5	19		R 91	4	3	4	3	5	19
R 92	4	4	3	4	3	18		R 92	4	4	3	4	3	18
R 93	3	5	4	3	5	20		R 93	3	5	4	3	4	19
R 94	4	4	3	4	5	20		R 94	4	3	4	3	5	19
R 95	5	5	3	3	3	19		R 95	5	5	3	3	3	19
R 96	4	3	3	3	4	17		R 96	4	3	3	3	4	17
R 97	4	4	4	4	5	21		R 97	3	4	4	3	3	17
R 98	5	4	3	4	5	21		R 98	3	4	4	4	5	20
R 99	4	4	4	5	4	21		R 99	4	5	3	4	4	20
R 100	4	4	3	3	5	19		R 100	4	4	3	3	5	19
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>389</b>	<b>375</b>	<b>375</b>	<b>404</b>			<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>389</b>	<b>373</b>	<b>382</b>	<b>390</b>	





43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	<b>73</b>
44	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	<b>77</b>
45	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	<b>63</b>
46	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	<b>67</b>
47	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	<b>78</b>
49	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	<b>74</b>
50	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	73	
51	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	77	
52	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	<b>80</b>	
53	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	5	3	<b>76</b>	
54	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	<b>75</b>	
55	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	<b>77</b>	
56	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	<b>75</b>	
57	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	<b>77</b>	
58	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	<b>71</b>
59	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	<b>75</b>	
60	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	<b>78</b>	
61	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	<b>69</b>	
62	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	<b>66</b>	
63	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	<b>65</b>	
64	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	<b>81</b>	
65	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	<b>67</b>	
66	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	<b>71</b>	
67	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	66		
68	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	<b>79</b>	
69	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	<b>71</b>	
70	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	<b>65</b>	
71	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	<b>64</b>	
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	5	3	5	<b>77</b>	
73	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	<b>74</b>	
74	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	<b>73</b>	
75	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	<b>77</b>	
76	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	<b>66</b>	
77	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	<b>80</b>	
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	<b>76</b>	
79	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	<b>71</b>	
80	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	<b>77</b>	
81	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	<b>65</b>	
82	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	<b>67</b>	
83	5	3	3	5	5	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	<b>76</b>	
84	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	<b>79</b>	
85	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	3	2	3	3	4	4	<b>76</b>	
86	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	<b>73</b>	
87	4	3	3	5	2	3	4	3	2	4	3	4	2	5	3	3	4	3	<b>64</b>	
88	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2	5	<b>67</b>	
89	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	<b>63</b>	
90	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	<b>62</b>	
91	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	<b>70</b>	
92	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	<b>68</b>	
93	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	4	3	5	4	3	<b>72</b>	
94	5	3	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	<b>78</b>	
95	5	4	3	5	3	5	5	5	3	4	5	3	3	2	5	5	3	3	<b>74</b>	

43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	<b>73</b>
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>77</b>
45	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	<b>65</b>
46	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	<b>67</b>
47	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>74</b>
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	<b>71</b>
49	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	<b>73</b>
50	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	<b>71</b>
51	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>78</b>
52	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	<b>77</b>
53	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5	3	76		
54	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	75		
55	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	77			
56	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	75				
57	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	77				
58	3	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	<b>70</b>
59	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	<b>76</b>
60	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	78			
61	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	69				
62	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	66				
63	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	65			
64	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	81			
65	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	67			
66	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	71				
67	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	66					
68	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	79				
69	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	71				
70	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	65				
71	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	64				
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	5	3	5	77				
73	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	74				
74	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	73				
75	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	77				
76	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	66				
77	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	80				
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	76				
79	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	71				
80	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	77				
81	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	65				
82	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3								

96	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	<b>66</b>
97	3	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	<b>80</b>
98	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	<b>75</b>
99	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>72</b>	
100	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	<b>75</b>	
TOTAL	380	366	374	400	374	384	384	396	369	388	389	375	387	388	388	379	375	404		

96	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	<b>67</b>	
97	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3	3	<b>74</b>
98	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	<b>72</b>
99	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	<b>71</b>	
100	4	4	5	3	5	9	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5			<b>80</b>	
TOTAL	376	367	379	394	370	387	378	398	368	388	388	378	388	388	369	388	387	377	374	383	395	389	373	390

## Lampiran 12. Titik Persentase Distribusi

### Titik Persentase Distribusi R

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

### Titik Persentase Distribusi T

df \ Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

### Titik Persentase Distribusi F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	Probabilita = 0,05														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74

### Lampiran 13. Hasil Uji, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi

#### Hasil Uji T Keandalan

<i>Model</i>	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>		<i>T</i>	<i>Sig.</i>	
	<i>Unstandardized</i>	<i>Standardized</i>			
	<i>Coefficients</i>	<i>Coefficients</i>			
<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			
(Constant)	1,422	,835		1,704	,092
Keandalan Kualitas Pelayanan	0,904	0,055	0,858	16,514	,000

a. *Dependent Variable:* Keandalan Kepuasan Konsumen

#### Hasil Uji T Daya Tanggap

<i>Model</i>	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>		<i>T</i>	<i>Sig.</i>	
	<i>Unstandardized</i>	<i>Standardized</i>			
	<i>Coefficients</i>	<i>Coefficients</i>			
<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			
(Constant)	3,065	,948		3,233	,002
Daya Tanggap Kualitas Pelayanan	0,604	0,126	0,435	4,783	,000

a. *Dependent Variable:* Daya Tanggap Kepuasan Konsumen

#### Hasil Uji T Jaminan

<i>Model</i>	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>		<i>T</i>	<i>Sig.</i>	
	<i>Unstandardized</i>	<i>Standardized</i>			
	<i>Coefficients</i>	<i>Coefficients</i>			
<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			
(Constant)	1,985	,888		2,237	,028
Jaminan Kualitas Pelayanan	0,868	0,058	0,836	15,087	,000

a. *Dependent Variable:* Jaminan Kepuasan Konsumen

### Hasil Uji T Empati

#### Coefficients<sup>a</sup>

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	2,186	,879		2,488	,015
Empati Kualitas Pelayanan	0,846	0,057	0,833	14,890	,000

a. *Dependent Variable:* Empati Kepuasan Konsumen

### Hasil Uji T Bukti Fisik

#### Coefficients<sup>a</sup>

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	6,081	1,077		5,649	,000
Bukti Fisik Kualitas Pelayanan	0,684	0,056	0,779	12,315	,000

a. *Dependent Variable:* Bukti Fisik Kepuasan Konsumen

### Hasil Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	0,249	1	0,249	191,299	,000 <sup>b</sup>
<i>Residual</i>	0,128	98	0,001		
<i>Total</i>	0,377	99			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen

a. *Predictors:* (Constant), Kualitas Pelayanan

### Hasil Koefisien Determinas

#### Model Summary<sup>b</sup>

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
,813 <sup>a</sup>	,661	,658	,03608

a. *Predictors:* (Constant), Kualitas Pelayanan

b. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen

## Lampiran 14. Dokumentasi Pengambilan Data







## Lampiran 15. Lembar Konsul

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rini Yolanda

NIM : 1911102415034

Pembimbing : Deasy Nur Chairin Hanifa, M.Clin.Pharm

No.	Tanggal	Materi imbingan	Arahan/Masukkan	Paraf	
				Mahasiswa	Dosen
1.	29/06/22	Bab 1	Ditambahkan lagi hal-hal yang kurang.		
2.	30/06/22	Bab 1-3	Ditambahkan hal yang kurang, melakukan studi pendahuluan.		
3.	12/07/22	Bab 1-3	Keaslian penelitian ditambahkan jurnal internasional.		
4.	28/07/22	Bab 3	Metode penelitian dan definisi operasional diperbaiki.		
5.	5/08/22	Bab 3	Teknis analisis data ditambah lagi literturnya.		
6.	15/11/22	Bab 4	Cara penulisan atau susunan diperbaiki.		
7.	29/11/22	Bab 4	Teknik analisis data diperhatikan dan disesuaikan.		
8.	13/12/22	Bab 4	Urutan pembahasan disesuaikan.		
9.	23/12/22	Bab 4-5	Pembahasan diperjelas kesimpulan dipersingkat.		
10.	4/01/23	Bab 4-5	Pembahasan diperjelas kesimpulan dipersingkat.		

**Lampiran 16. Hasil Uji Plagiasi**

**SKRIPSI 1 : Pengaruh Kualitas  
Pelayanan Swamedikasi  
Terhadap Tingkat Kepuasan  
Konsumen Di Apotek  
Kecamatan Tenggarong**  
*by Rini Yolanda*

---

**Submission date:** 10-Apr-2023 11:06AM (UTC+0800)

**Submission ID:** 2060113281

**File name:** Rini\_Yolanda\_Skripsi\_Prodi\_S1\_Farmasi\_Revisi\_1.docx (320.95K)

**Word count:** 10749

**Character count:** 68523

# SKRIPSI 1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Swamedikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Kecamatan Tenggarong

## ORIGINALITY REPORT

<b>22%</b> SIMILARITY INDEX	<b>21%</b> INTERNET SOURCES	<b>10%</b> PUBLICATIONS	<b>8%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.unmuha.ac.id:8080</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to UIN Sunan Ampel Surabaya</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>idr.uin-antasari.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>journal.iainlangsa.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>