

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK HESSA
FARMA DI KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh

VERA PAULA CRYSTI
NIM : 200140201

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN GANESHA HUSADA
PROGAM STUDI S1 FARMASI
KEDIRI
2024

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK HESSA
FARMA DI KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan
pendidikan Sarjana FARMASI pada Progam Studi S1 FARMASI
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Ganesha Husada Kediri



Oleh

**VERA PAULA CRYSTI
NIM : 200140201**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN GANESHA HUSADA
PROGAM STUDI S1 FARMASI
KEDIRI
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Vera Paula Crysti

Tempat, tanggal lahir : Kediri, 09 Agustus 1999

N I M : 20.01.4.020.1

Prodi : S1 FARMASI STIKES Ganesha Husada Kediri

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Hessa Farma Di Kabupaten Kediri” bukan skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila surat pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Kediri, 13 September 2024
Yang menyatakan,

VERA PAULA CRYSTI
NIM : 20.01.4.020.1

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Vera Paula Crysti
NIM : 20.01.4.020.1
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Di Apotek Hessa Farma Di Kabupaten Kediri
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan pada Ujian Sidang Skripsi tanggal
17 September 2024

Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

apt. Bandhi Prasetya Nugroho, M.Farm
NIP. 196111201993021001

Drs. Budiono, M.Kes
NIP. 196111201993021001

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Farmasi
STIKES Ganesha Husada Kediri

apt. Assolychathu Jaroh, S.Farm., M.Farm
NIDN: 0711109601

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan disetujui oleh Tim Penguji pada Sidang Skripsi
di STIKES Ganesha Husada Kediri Prodi S1 Farmasi

Tanggal 17 September 2024

Tim Penguji

Penguji I : _____

Penguji II : apt. Bandi Prasetya Nugroho, M.Farm _____

Penguji III : Drs. Budiono., M.Kes _____

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Farmasi
STIKES Ganesha Husada Kediri

apt. Assolychathu Jaroh, S.Farm., M.Farm

NIDN: 0711109601

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya yang berlimpah, sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul ” ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK HESSA FARMA DI KOTA KEDIRI ” dapat terselesaikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak maka Skripsi ini tidak dapat terwujud, untuk itu dengan segala kerendahan hati perkenankan kami menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Agus Priyanto, SKM.,M.Pd selaku Ketua STIKES Ganesha Husada Kediri yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi S1 Farmasi.
2. Ibu Sarah selaku pemilik Apotek HessaFarma selaku tempat pengambilan penelitian.
3. Apt. Assolychathu Jaroh, S.Farm selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi STIKES Ganesha Husada Kediri yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi S1 Farmasi STIKES Ganesha Husada Kediri.
4. apt. Bandhi Prasetya Nugroho, M.Farm selaku pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dan ketekunan memberikan dorongan, perhatian, bimbingan, pengarahan serta saran-saran dalam pembuatan Skripsi ini mulai awal sampai akhir.

5. Drs. Budiono, M.Kes. selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan ketekunan memberikan dorongan, perhatian, bimbingan, pengarahan serta saran-saran dalam pembuatan Skripsi ini mulai awal sampai akhir.
6. Berbagai pihak yang telah banyak membantu hingga selesainya Karya Tulis Ilmiah.

Kediri, 13 September 2024
Hormat Saya,

VERA PAULA CRYSTI
NIM : 20.01.4.020.1

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK HESSA FARMA DI KABUPATEN KEDIRI

Vera Paula, Bandhi P, Budiono

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait Obat. Pengaturan standar pelayanan farmasi di apotek ini ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*). Pelayanan kefarmasian di apotek yang komprehensif meliputi dua kegiatan, yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan yang kedua pelayanan farmasi klinik. Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri dan untuk mengetahui evaluasi yang dilakukan Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri terhadap pelayanan kefarmasian. Metode penelitian yang digunakan yaitu Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan metode *cross sectional*. Penelitian korelasional adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki (membuktikan) sejauh mana keterkaitan atau keeratan hubungan suatu variabel dengan satu atau lebih variabel lain. Pada umumnya variabel yang digunakan dalam penelitian korelasi minimal 2 variabel, yakni variabel bebas dan variabel terikat. Hasil penelitian ini didapatkan Hasil persentase penelitian dari 5 dimensi yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, *Reability* didapatkan hasil rata-rata tingkat kepuasan yaitu pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di Hessa Farma. Tingkat kepuasan pasien kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Hessa Farma dilihat dari hasil beberapa dimensi yaitu *Responsiveness* nilai *Gap* -0,89 dengan kriteria pelayanan cukup baik., *Assurance* nilai *Gap* -0,76 dengan kriteria pelayanan kurang baik, *Tangibles* nilai *Gap* -0,78 dengan kriteria pelayanan kurang baik, *Emphaty* nilai *Gap* -0,69 dengan kriteria pelayanan kurang baik, *Reability* nilai *Gap* -0,75 dengan kriteria pelayanan kurang baik.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan, Kefarmasian

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACY SERVICES AT HESSA PHARMACY PHARMA IN KEDIRI DISTRICT

Vera Paula, Bandhi P, Budiono

Pharmaceutical services are activities that aim to identify, prevent and resolve drug-related problems. The regulation of pharmaceutical service standards in pharmacies is aimed at improving the quality of pharmaceutical services, ensuring legal certainty for pharmaceutical personnel, and protecting patients and the public from irrational use of drugs in the context of patient safety. Comprehensive pharmacy pharmacy services include two activities, namely the management of pharmaceutical preparations, medical devices and consumable medical materials and the second is clinical pharmacy services. The aim of this research is to determine the level of customer satisfaction with pharmaceutical services at the Hessa Farma Pharmacy, Kediri Regency and to determine the evaluation carried out by the Hessa Farma Pharmacy, Kediri Regency, regarding pharmaceutical services. The research method used is this research is correlational research with a cross sectional method. Correlational research is research that aims to investigate (prove) the extent to which a variable is related or closely related to one or more other variables. In general, the variables used in correlation research are at least 2 variables, namely the independent variable and the dependent variable. The results of this research showed that the results of the percentage of research from 5 dimensions, namely Responsiveness, Assurance, Tangibles, Emphaty, Reability, showed that the average level of satisfaction was that patients were very satisfied with the pharmaceutical services at Hessa Farma. The level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at the Hessa Farma Pharmacy can be seen from the results of several dimensions, namely Responsiveness Gap value -0.89 with fairly good service criteria, Assurance Gap value -0.76 with poor service criteria, Tangibles Gap value -0.78 with poor service criteria, Emphaty Gap value -0.69 with poor service criteria, Reability Gap value -0.75 with poor service criteria.

Keywords: Satisfaction Level, Service, Pharmacy

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Apotek.....	5
2.1.1. Definisi Apotek	5
2.1.2. Fungsi Apotek	5
2.1.3. Tugas Apotek	6
2.2. Standart Pelayanan Kefarmasian	6
2.3. Pelayanan Kefarmasian Klinik	7
2.3.1. Pengkajian dan Pelayanan Resep	8
2.3.2. Dispensing.....	8
2.3.3. Penyerahan Informasi Obat (PIO).....	9
2.3.4. Konseling	9
2.3.5. Pelayanan Kefarmasian di rumah (<i>home pharmacy care</i>).....	10
2.3.6. Pemantauan Terapi Obat (PTO).....	10
2.3.7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)	10
2.4. Kepuasan Pelanggan	10
2.4.1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
 BAB III KERANGKA KONSEP	
3.1. Kerangka Konsep.....	14
3.2. Hipotesis	14

BAB IV	METODE PENELITIAN	
4.1.	Rancang Bangun Penelitian	15
4.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	15
4.2.1.	Lokasi	15
4.2.2.	Waktu	15
4.3.	Kerangka Kerja	16
4.4.	Sampling Desain	16
4.4.1.	Populasi	16
4.4.2.	Sampel	17
4.4.3.	Kriteria Inklusi	17
4.4.4.	Besar Sampel	18
4.5.	Variabel Penelitian	18
4.5.1.	Variabel Independent	19
4.5.2.	Variabel Dependent	19
4.6.	Definisi Operasional	19
4.7.	Teknik Pengumpulan Data dan Analisa Data	20
BAB V	HASIL PENELITIAN	
5.1	Karakteristik Responden	26
5.2	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian	27
5.3	Analisa Gap	29
5.3.1	Variabel Dimensi bukti fisik (<i>Tangible</i>)	29
5.3.2	Variabel Dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>)	30
5.3.3	Variabel Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	30
5.3.4	Variabel Dimensi jaminan (<i>Assurance</i>)	31
5.3.5	Variabel Dimensi empati (<i>Emphaty</i>)	31
5.3.6	Nilai <i>gap</i> Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi	31
5.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
5.5	Pembahasan	34
5.6	Karakteristik Responden	35
5.7	Tingkat Kepuasan Pasien	37
BAB VI	PENUTUP	
6.1	Kesimpulan	50
6.2	Saran	50
6.2.1.	Bagi Apotek	50
6.2.2.	Bagi Peneliti Selanjutnya	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	19
Tabel 4. 2 Indeks Kriteria.....	24
Tabel 4. 3 Kriteria Nilai Kepuasan.....	25
Tabel 4. 4 Interval Pengukuran selisih Gap.....	25
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden	26
Tabel 5. 2 Perhitungan Tingkat Kepuasan	27
Tabel 5. 3 Distribusi Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	29
Tabel 5. 4 Distribusi Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	30
Tabel 5. 5 Distribusi Nilai Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	30
Tabel 5. 6 Distribusi Nilai Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	31
Tabel 5. 7 Distribusi Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	31
Tabel 5. 8 Nilai <i>gap</i> Kualitas Pelayanan	31
Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 5. 10 Hasil Uji Reabilitas	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep	14
Gambar 4. 1 Kerangka Kerja	16

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuisisioner.....	53
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian	56
Lampiran 3 Dokumentasi Pengambilan Sampel.....	57
Lampiran 4 DataKuisisioner Karkarakteristik Responden.....	58
Lampiran 5 Hasil SPSS yang Dirasakan.....	61
Lampiran 6 Data Kuisisioner Yang Diharapkan	64
Lampiran 7 SPSS Data Kuisisioner Kenyataan.....	67
Lampiran 8 SPSS Data Yang Diharapkan	70
Lampiran 9 SPSS Karakteristik Responden	73

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait Obat. Pelayanan Kefarmasian pada saat ini mengalami perubahan yang semula hanya berfokus dari pengelolaan Obat (*drug oriented*) ke pasien yang mengacu kepada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat, namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Konsekuensi atas perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan komunikasi dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Depkes RI, 2016).

Jenis pelayanan kefarmasian di apotik dibedakan menjadi pelayanan resep dan pelayanan non resep. Pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan dengan membawa sebuah kertas yang bertuliskan sebuah permintaan dari seorang dokter umum, dokter gigi, maupun dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat yang tertulis

didalam kertas tersebut kepada pasien. Pelayanan non resep merupakan pelayanan kepada pasien yang dilakukan dengan cara pengobatan sendiri atau mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi (Menkes RI, 2016).

Standar pelayanan farmasi di apotek disusun dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. Pengaturan standar pelayanan farmasi di apotek ini ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety). Pelayanan kefarmasian diapotek yang komprehensif meliputi dua kegiatan, yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai danyang kedua pelayanan farmasi klinik (Fajarini, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Alrosyidi (2020), tentang Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi di Apotek Kimia Farma Juanda Bogor menunjukkan bahwa konsumen kurang atau cukup puas tepatnya di bawah kategori puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek berdasarkan segi kelengkapan obat, tanggapan dari petugas apotek atas pertanyaan konsumen mengenai obat-obatan yang mereka dapatkan atau kurangnya pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku pelayanan petugas apotek dalam memberikan layanan pengobatan.

Penelitian yang dilakukan Gita (2023) tentang Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat di apotek daerah

Sao-Sao menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek daerah Sao-Sao ditinjau dari dimensi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Hessa Farma karena pada apotek tersebut belum pernah dilakukan penelitian terkait kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian. Dalam hal ini peneliti bermaksud ingin mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap sistem pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri sebagai bahan evaluasi terhadap apotek agar dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian dimasa yang akan datang. Pelayanan kefarmasian di apotek perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi dengan metode survey yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (Service Quality) dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, dan *Reliability*. Kepuasan pelanggan yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen apotek untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di apotek.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri?
2. Bagaimana evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Hessa Farma di Kabupaten Kediri?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui evaluasi yang dilakukan Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri terhadap pelayanan kefarmasian.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini ialah :

1. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengalaman penelitian serta bahan penerapan ilmu yang telah didapat selama kuliah.
2. Penelitian ini sangat bermanfaat sebagai bahan masukan terhadap apotek Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri.
3. Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada apotek Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian .

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Apotek

2.1.1. Definisi Apotek

Apotek berasal dari bahasa Yunani “*apotheca*” yang berarti penyimpanan. Dalam bahasa Belanda, apotek disebut *apothek*, yang artinya toko tempat meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta perdagangan barang medis, rumah obat. Menurut Peraturan Pemerintahan Nomor 51 Tahun 2009 Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengalaman, pengadaan, penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. (Sari, 2017)

2.1.2. Fungsi Apotek

Berdasarkan Permenkes Nomor 9 Tahun 2017 Fungsi Apotek adalah :

1. Sebagai pengelola sediaan farmasi alat kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik.
2. Tempat pengabdian profesi apoteker yang telah mengcapkan janji Apoteker.
3. Sebagai sarana pengadaan, pengendalian mutu sediaan farmasi pendistribusian obat, pelayanan obat.

2.1.3. Tugas Apotek

Berdasarkan PP No. 51 Tahun 2009, Tugas dari Apotek adalah:

1. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
2. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
3. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan sediaan farmasi, antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetik.
4. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat, dan obat tradisional (Bogadenta A, 2013).

2.2. Standart Pelayanan Kefarmasian

Menurut Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standard Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety). pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk

pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional. Pekerjaan kefarmasian tersebut harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Peran apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Menkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana (Menkes RI, 2016).

2.3. Pelayanan Kefarmasian Klinik

Menurut Permenkes Nomor 73 Tahun 2016, Pelayanan farmasi klinik di Apotek merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan Farmasi Klinik meliputi :

2.3.1. Pengkajian dan Pelayanan Resep

Kegiatan pengkajian Resep meliputi administrasi, kesesuaian farmasetik dan pertimbangan klinis. Kajian administratif meliputi:

1. Kajian administratif meliputi: nama pasien, umur, jenis kelamin dan berat badan; nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf; dan tanggal penulisan Resep. nama dokter, nomor Surat Izin Praktik (SIP), alamat, nomor telepon dan paraf.
2. Kajian kesesuaian farmasetik meliputi: Bentuk dan kekuatan sediaan; stabilitas; dan kompatibilitas (ketercampuran Obat).
3. Pertimbangan klinis meliputi: Ketepatan indikasi dan dosis Obat; aturan, cara dan lama penggunaan Obat; duplikasi dan/atau polifarmasi; reaksi Obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping Obat, manifestasi klinis lain); kontra indikasi; dan interaksi.

2.3.2. Dispensing

Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi Obat.

1. Menyiapkan Obat sesuai dengan permintaan Resep: menghitung kebutuhan jumlah Obat sesuai dengan Resep; mengambil Obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama Obat, tanggal kadaluwarsa dan keadaan fisik Obat.
2. Melakukan peracikan Obat bila diperlukan
3. Memberikan etiket sekurang-kurangnya meliputi: warna putih untuk Obat dalam/oral; warna biru untuk Obat luar dan suntik; menempelkan

label “kocok dahulu” pada sediaan bentuk suspensi atau emulsi.

4. Memasukkan Obat ke dalam wadah yang tepat dan terpisah untuk Obat yang berbeda untuk menjaga mutu Obat dan menghindari penggunaan yang salah.

2.3.3. Penyerahan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai Obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan Obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai Obat termasuk Obat Resep, Obat bebas dan herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metoda pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari Obat dan lain-lain.

2.3.4. Konseling

Merupakan proses interaktif antara Apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan Obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Untuk mengawali konseling, Apoteker menggunakan three prime questions. Apabila tingkat kepatuhan pasien dinilai rendah, perlu dilanjutkan dengan metode *Health Belief Model*. Apoteker harus melakukan verifikasi bahwa pasien atau

keluarga pasien sudah memahami Obat yang digunakan.

2.3.5. Pelayanan Kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*)

Apoteker sebagai pemberi layanan diharapkan juga dapat melakukan Pelayanan Kefarmasian yang bersifat kunjungan rumah, khususnya untuk kelompok lansia dan pasien dengan pengobatan penyakit kronis lainnya.

2.3.6. Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Merupakan proses yang memastikan bahwa seorang pasien mendapatkan terapi Obat yang efektif dan terjangkau dengan memaksimalkan efikasi dan meminimalkan efek samping.

2.3.7. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

Merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap Obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis normal yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosis dan terapi atau memodifikasi fungsi fisiologis.

2.4. Kepuasan Pelanggan

2.4.1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang. (Utari, 2014)

Menurut Utari (2014) Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam pemasaran modern. Setiap perusahaan yang ingin tetap eksis dipasar harus mampu memberikan jaminan kepuasan pelanggan, bahkan sekarang ini banyak perusahaan yang berusaha memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi, karena kepuasan pelanggan yang tinggi akan memperkuat ikatan pelanggan dengan perusahaan.

Menurut Indrawati (2013) Kepuasan pelanggan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut. Seorang pelanggan akan terpuaskan jika harapannya terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, dimana akan berdampak langsung pada prestasi produk.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pelanggan karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima suatu pelayanan.

2.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Kwok et al. (2016), faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa

dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini apotek dalam mengiklankan tempatnya.

2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pelanggan mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan apotek yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pelanggan.
4. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pelanggan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Yuniar *et al.*, 2016).

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan apotek memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

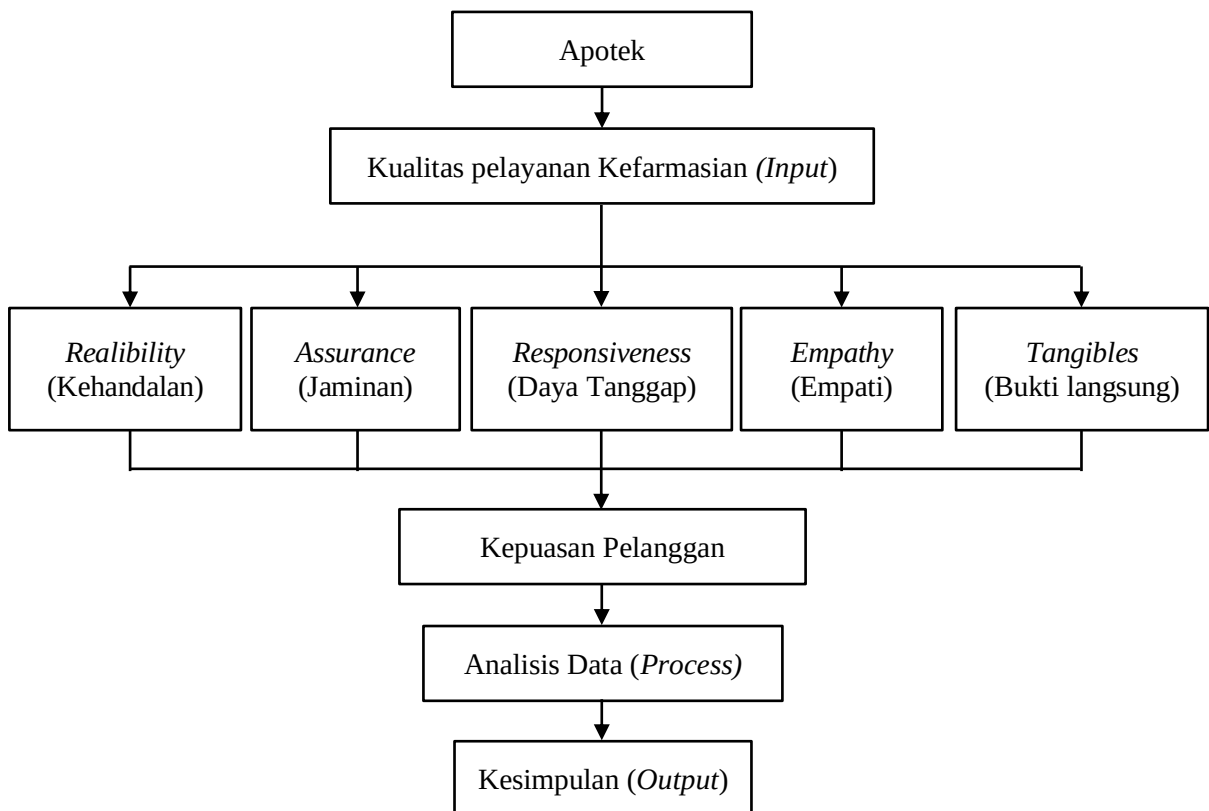
pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan ,dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai apotek menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
4. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan apotek menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik apotek yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun apotek diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Yuniar *et al.*, 2016).

BAB III

KERANGKA KONSEP

3.1. Kerangka Konsep



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

3.2. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri adalah puas.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Rancang Bangun Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan metode cross sectional. Penelitian korelasional adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki (membuktikan) sejauh mana keterkaitan atau keeratan hubungan suatu variabel dengan satu atau lebih variabel lain. Pada umumnya variabel yang digunakan dalam penelitian korelasi minimal 2 variabel, yakni variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian korelasi (keterkaitan) tersebut harus menggunakan teknik analisis korelasi.. Metode *cross sectional* yaitu pengamatan hanya dilakukan sekali sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh peneliti dengan melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen. (Sugiyono,2017).

4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

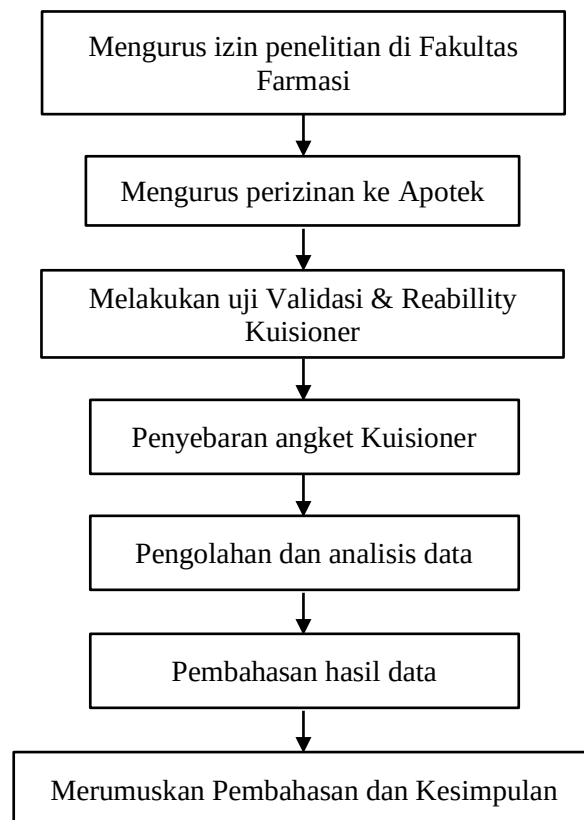
4.2.1. Lokasi

Lokasi penelitian dilakukan di Apotek Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri.

4.2.2. Waktu

Waktu Penelitian dilakukan pada tanggal 28 Mei 2024 – 30 Mei 2024.

4.3. Kerangka Kerja



Gambar 4. 1 Kerangka Kerja

4.4. Sampling Desain

4.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono,2018). Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang datang dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri.

4.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian (Sugiyono, 2017). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Penghitungan sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus *Slovin* yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel atau jumlah responden

N : Jumlah populasi

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, $e = 0,1$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{780}{1+780(0,1)^2} \\ &= 99,8 = 100 \end{aligned}$$

4.4.3. Kriteria Inklusi

Kriteria *inklusi* adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel

(Notoatmodjo,2018). Kriteria *inklusi* yang akan dijadikan sampel adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan di Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri dan mendapatkan pelayanan kefarmasian.
2. Pelanggan bersedia turut serta dalam penelitian.
3. Pelanggan yang dapat berkomunikasi dengan baik.
4. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah total sampel.

4.4.4. Besar Sampel

Berdasarkan rumus slovin dan jumlah populasi yang didapatkasn hasil sejumlah 100 responden.

4.5. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum mulai pengumpulan data. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas (*variable independent*) dan variabel terikat (*variable dependent*).

4.5.1. Variabel Independent

Variabel Bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono,2017). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian.

4.5.2. Variabel Dependent

Variabel Terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2017). Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

4.6. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur (Sugiyono,2017).

Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator Pelayanan	Alat Ukur	Skala Data
1	Variabel bebas	Kegiatan yang bertujuan mengidentifikasi dan mencegah dan menyelesaikan masalah obat	1. Emphaty (Empati) 2. Reliability (Kehandalan) 3. Assurance (Jaminan) 4. Tangiables (Bukti Langsung) 5. Responsiveness (Daya Tanggap)	Lembar Kuisisioner	Ordinal
2	Variabel terikat	Suatu hasil penialian pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian	1. Sangat Puas 2. Cukup Puas 3. Puas 4. Kurang Puas 5. Tidak Puas	Lembar Kuisisioner	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator Pelayanan	Alat Ukur	Skala Data
		dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pada pelayanan kefarmasian			

4.7. Teknik Pengumpulan Data dan Analisa Data

Metode pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang akurat dan reliable. Metode yang digunakan antara lain :

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono,2017).

2. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono,2017).

3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Nazir,2013).

Metode pengolahan data menjelaskan prosedur pengolahan dan analisis data sesuai dengan pendekatan yang dilakukan. Karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, maka metode pengolahan data dilakukan dengan menguraikan data dalam bentuk kalimat teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data. Diantaranya melalui tahap pemeriksaan data (*editing*), pemberian kode (*coding*), penentuan skor (*scoring*), tabulasi data dan Interpretasi data.

1. *Editing*

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. Tujuan *editing* adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi.

2. *Coding*

Coding adalah pemberian /pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis. Langkah ini dilakukan dalam rangka pengklasifikasian jawaban dari para responden maupun informasi yang didapat berdasarkan kategorinya sehingga memudahkan proses berikutnya.

3. *Scoring*

Scoring adalah proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.

4. Tabulasi Data

Setelah proses *editing* dan *coding*, tahapan selanjutnya adalah melakukan tabulasi data yaitu proses penyusunan dan analisis data dalam bentuk tabel atau diagram sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

5. Intepretasi Data

Langkah ini dilakukan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh, sesuai dengan pertanyaan dan maksud dalam penelitian.

Secara keseluruhan kuisisioner berjumlah 20 pertanyaan. Cara penilaian untuk tiap pertanyaan menggunakan skala lickert. Skala lickert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono,2017).

1. Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah kuisisioner yang telah disebarkan valid atau tidak, Kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan yang diajukan cukup mengungkapkan sesuatu yang akan diukur atau diteliti.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program software SPSS. Pertama – tama dilakukan pengumpulan data dari responden

yang termasuk kriteria inklusi sebanyak 30 responden dengan menggunakan kuesioner, setelah itu data – data yang telah diperoleh dimasukkan ke dalam SPSS dan dilakukan tabulating. Data yang telah di susunselanjutnya akan di uji.

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *r hitung* yang didapat dengan *r tabel*. Untuk perhitungan $(df) = n - 2$. Dengan *n* adalah jumlah sampel yang digunakan. Jika *r hitung* lebih besar dari *r tabel* maka data tersebut dinyatakan valid. Uji reabilitas digunakan untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel.

2. Uji Reliabilitas

Kuisisioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Pengujian ini juga menggunakan bantuan software SPSS. Dikatakan reliabel apabila *Cronbach Alpha* > 0,6. Uji reliabilitas dilakukan setelah kuesioner dikatakan valid. Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian tersebut akan memberikan hasil yang sama meskipun di ulang-ulang. Penelitian uji reliabilitas ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. jika nilai Alpha > 0,6 maka instrumen tersebut dinyatakan *reliabel* (Sitinjak, 2004).

3. Analisis Indeks Kepuasan

Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dikumpulkan dan dianalisis secara deskriptif dengan cara memeriksa dan melihat

apakah semua jawaban sudah terisi. Kemudian dilakukan pengkodean pada setiap jawaban dengan memberi skor. Kategori nilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan kemampuan responden untuk menjawab 20 unsur uji, untuk menilai indeks kepuasan unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang sebagai berikut (Sugiyono, 2017).

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 5$$

$$\text{Skor Rata-Rata} = \frac{\text{Nilai Skor Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Presentase Skor} = \frac{\text{Jumlah Skor Rata-Rata}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Data yang diperoleh dengan memberikan penilaian terhadap setiap jawaban responden pada kuesioner kemudian dibagi dalam kategori yaitu (Prakasa, 2014) :

Tabel 4. 2 Indeks Kriteria

Kriteria	Kategori
0 – 0.34	Tidak Puas
0.35 – 0.50	Kurang Puas
0.51 – 0.65	Puas
0.66 – 0.80	Cukup Puas
>0.81	Sangat Puas

4. Gap Service Quality

Analisis Gap merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Analisis gap merupakan bagian dari metode Importance Perfomance Analysis (IPA) (Parasuraman *et al*, 1985). Rumus perhitungan gap yaitu :

$$\text{Gap} = \text{Tingkat Kenyataan} - \text{Tingkat Harapan}$$

Tabel 4. 3 Kriteria Nilai Kepuasan

Kriteria	Keterangan
Nilai Kepuasan < 0	Kualitas Layanan Tidak Sesuai Harapan
Nilai Kepuasan = 0	Kualitas Layanan Sesuai Harapan
Nilai Kepuasan > 0	Kualitas Layanan Melebihi Harapan

Tabel 4. 4 Interval Pengukuran selisih Gap

Interval	Klasifikasi	Kualitas Pelayanan
(-4) – (-2,4)	Sangat Rendah	Sangat Tidak Baik
(> - 2,4) – (- 0,8)	Rendah	Kurang Baik
(> 0,8) – (0,8)	Sedang	Cukup Baik
(> 0,8) – (2,4)	Tinggi	Baik
(2,4) – (4)	Sangat Tinggi	Sangat Baik

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1 Karakteristik Responden

Responden yang terlibat dalam penelitian berjumlah 100 pasien penderita hipertensi di Apotek Hessa Farma Kediri. Karakteristik responden penelitian ini dibagi menjadi lima karakteristik yaitu, berdasarkan: Usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan kunjungan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan data karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah	Persentase (%)
Usia	18 - 28 tahun	11	11%
	29- 39 tahun	29	29%
	40 - 50 tahun	31	31%
	51 - 60 tahun	25	25%
Jenis Kelamin	Laki – laki	48	48%
	Perempuan	52	52%
Pendidikan	SD	1	1%
	SMP	2	2%
	SMA	47	47%
	Perguruan Tinggi	50	50%
Pekerjaan	Guru	0	0
	Tenaga kesehatan	21	21%
	Wiraswasta	48	48%
	Lainnya	23	23%
Pendapatan	Rp. 500.000-2.000.000	2	2%
	<Rp.4.000.000	55	55%
	>Rp. 5.000.000	43	43%
Total		100	100%

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan data karakteristik responden dari 100 responden yang sedang membeli obat di Apotek . Dapat dilihat dari tabel V.1 bahwa mayoritas responden berdasarkan umur adalah umur 40-50 tahun (31%) (Neilli 2022).

Mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan (52%), Mayoritas responden berdasarkan pendidikan adalah perguruan tinggi (50%). Mayoritas responden berdasarkan pekerjaan adalah wiraswasta (48%), dan mayoritas responden dengan perolehan pendapatan adalah <Rp.4.000.000 (55%)

5.2 Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

Tingkat kepuasan pasien adalah suatu target yang sering digunakan dengan cara membandingkan hasil pelayanan kesehatan yang di rasakan responden dengan harapannya. Responden akan merasa puas apabila kinerja layanan kefarmasian yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasa tidak puas atau kecewa apabila layanan kesehatan yang di perolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Adapun hasil yang di dapatkan yaitu :

Tabel 5. 2 Perhitungan Tingkat Kepuasan

No	Pertanyaan	Rata – Rata Nilai Kenyataan	% Skor	Tingkat Kepuasan	Rata – Rata Nilai Harapan	% Skor	Tingkat Kepuasan
1	Apotek terlihat bersih dan rapi	4,07	81	Sangat Puas	4,91	98	Sangat Puas
2	Apotek memiliki tempat parkir yang memadai	4,28	85	Sangat Puas	4,9	98	Sangat Puas
3	Petugas Apotek memakai pakaian rapi dan sopan	4,46	89	Sangat Puas	4,91	98	Sangat Puas
4	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	4,41	88	Sangat Puas	4,89	97	Sangat Puas
5	Petugas apotek memberikan informasi yang jelas mengenai obat, seperti dosis dan penggunaan obat	4,39	87	Sangat Puas	4,91	98	Sangat Puas

No	Pertanyaan	Rata – Rata Nilai Kenyataan	% Skor	Tingkat Kepuasan	Rata – Rata Nilai Harapan	% Skor	Tingkat Kepuasan
6	Petugas apotek menawarkan obat sesuai dengan keluhan pelanggan	4,37	87	Sangat Puas	4,88	97	Sangat Puas
7	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan	4,51	90	Sangat Puas	4,91	98	Sangat Puas
8	Petugas apotek memberikan obat yang benar	4,44	88	Sangat Puas	4,90	98	Sangat Puas
9	KETANGGAPAN (Responsiveness) Pelayanan apotek dilakukan dengan cepat dan tanggap	4,30	86	Sangat Puas	4,90	98	Sangat Puas
10	Petugas tidak bingung melayani konsumen	4,5	90	Sangat Puas	4,87	97	Sangat Puas
11	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pelanggan	4,47	89	Sangat Puas	4,89	97	Sangat Puas
12	Petugas apotek langsung melayani pelanggan yang Dating	4,33	86	Sangat Puas	4,86	97	Sangat Puas
13	ASURANSI (Assurance) Obat yang diberikan oleh petugas apotek tidak kadaluwarsa	4,47	89	Sangat Puas	4,89	97	Sangat Puas
14	Harga jual obat wajar	4,46	89	Sangat Puas	4,88	97	Sangat Puas
15	Petugas apotek mempunyai pengetahuan serta kemampuan tentang obat	4,63	89	Sangat Puas	4,90	98	Sangat Puas
16	EMPATI (Empathy) Petugas apotek bersikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan	4,69	92	Sangat Puas	4,90	98	Sangat Puas

No	Pertanyaan	Rata – Rata Nilai Kenyataan	% Skor	Tingkat Kepuasan	Rata – Rata Nilai Harapan	% Skor	Tingkat Kepuasan
17	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	4,50	93	Sangat Puas	4,89	97	Sangat Puas
18	Petugas apotek melayani dengan sepenuh hati tanpa membedakan konsumen	4,52	90	Sangat Puas	4,90	98	Sangat Puas
19	Petugas apotek melayani dengan sapa dan senyum	4,57	90	Sangat Puas	4,90	98	Sangat Puas

5.3 Analisa Gap

Analisis *gap* merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diterima dari pihak petugas apotek dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah didapatkan ketika pelanggan mendapatkan pelayanan kefarmasian.

Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengukur nilai kesenjangan pelayanan kefarmasian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), penampilan (*Tangible*), Empati (*Emphaty*) dan kehandalan (*Reability*). Adapun hasil yang di dapatkan yaitu :

5.3.1 Variabel Dimensi bukti fisik (*Tangible*)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil perhitungan nilai gap yang terjadi di dimensi *responsiveness* adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 3 Distribusi Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap
1	Apotek terlihat bersih dan rapi	4,07	4,91	-0,84
2	Apotek memiliki tempat parkir yang memadai	4,28	4,9	-0.62

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap
3	Petugas Apotek memakai pakaian rapi dan sopan	4,46	4,91	-0,45
4	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	4,41	4,89	-0,48
Rata – rata		4,30	4,90	-0,6

5.3.2 Variabel Dimensi kehandalan (*Reliability*)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil perhitungan nilai gap yang terjadi di dimensi responsiveness adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 4 Distribusi Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap
1	Petugas apotek memberikan informasi yang jelas mengenai obat, seperti dosis dan penggunaan obat	4,39	4,91	-0,83
2	Petugas apotek menawarkan obat sesuai dengan keluhan pelanggan	4,37	4,88	-0,80
3	Petugas apotek memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan	4,20	4,91	-0,71
4	Petugas apotek memberikan obat yang benar	4,24	4,92	-0,68
Rata – rata		4,15	4,90	-0,75

5.3.3 Variabel Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*).

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil perhitungan nilai gap yang terjadi di dimensi responsiveness adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 5 Distribusi Nilai Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap
1	Pelayanan apotek dilakukan dengan cepat dan tanggap	4,30	4,90	-0,6
2	Petugas tidak bingung melayani konsumen	4,5	4,87	-0,37
3	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pelanggan	4,47	4,89	-0,42
4	Petugas apotek langsung melayani pelanggan yang datang	4,33	4,86	-0,53
Rata - rata		4,4	4,88	-0,48

5.3.4 Variabel Dimensi jaminan (*Assurance*)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil perhitungan nilai gap yang terjadi di dimensi responsiveness adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 6 Distribusi Nilai Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap
1	Obat yang diberikan oleh petugas apotek tidak kadaluwarsa	4,47	4,89	-0,42
2	Harga jual obat wajar	4,46	4,88	-0,42
3	Petugas apotek mempunyai pengetahuan serta kemampuan tentang obat	4,63	4,90	-0,27
Rata – rata		4,52	4,89	-0,37

5.3.5 Variabel Dimensi empati (*Emphaty*)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil perhitungan nilai gap yang terjadi di dimensi responsiveness adalah sebagai berikut :

Tabel 5. 7 Distribusi Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	Gap
1	Petugas apotek bersikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan	4,69	4,90	-0,21
2	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	4,50	4,89	-0,39
3	Petugas apotek melayani dengan sepenuh hati tanpa membedakan konsumen	4,52	4,90	-0,38
4	Petugas apotek melayani dengan sapa dan senyum	4,57	4,90	-0,33
Rata – rata		4,57	4,89	-0,32

5.3.6 Nilai *gap* Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

Tabel 5. 8 Nilai *gap* Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Pelayanan	Rata – rata nilai Kenyataan	Rata – rata nilai Harapan	Nilai Gap	Klasifikasi	Kualitas Pelayanan
1	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	4,30	4,90	-0,6	Rendah	Kurang Baik
2	Kehandalan (<i>reability</i>)	4,15	4,90	-0,75	Rendah	Kurang Baik
3	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	4,4	4,88	-0,48	Rendah	Kurang Baik
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	4,52	4,89	-0,37	Rendah	Kurang Baik

No	Dimensi Pelayanan	Rata – rata nilai Kenyataan	Rata – rata nilai Harapan	Nilai Gap	Klasifikasi	Kualitas Pelayanan
5	Empati (<i>emphaty</i>)	4,57	4,89	-0,32	Rendah	Kurang Baik
	Rata - Rata	4,38	4,89	-0,51	Rendah	Kurang Baik

5.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas merupakan langkah pengujian terhadap isi dari suatu instrumen dengan tujuan mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Kuisisioner dikatakan sah apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan perhitungan menggunakan bantuan program SPSS. Nilai yang muncul disebut r hitung, jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Instrumen yang digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas adalah kuesioner yang terdiri dari 19 butir pernyataan yang di kutip dan telah dilakukan modifikasi dari penelitian Neilli (2022). Penelitian ini dilakukan pada 30 responden di Apotek Hesa Farma Kab Kediri. Hasil uji validitas dan reabilitas dapat dilihat pada tabel V.9 dan V.10

Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas

No	r hitung		r tabel	Keterangan
	Harapan	Kenyataan		
1	0,818	0,992	0,368	Valid
2	0,862	0,992	0,368	Valid
3	0,818	0,992	0,368	Valid
4	0,846	0,992	0,368	Valid
5	0,862	0,992	0,368	Valid
6	0,818	0,992	0,368	Valid
7	0,846	0,992	0,368	Valid
8	0,846	0,992	0,368	Valid
9	0,818	0,992	0,368	Valid
10	0,793	0,992	0,368	Valid

No	r hitung		r tabel	Keterangan
	Harapan	Kenyataan		
11	0,846	0,892	0,368	Valid
12	0,380	0,992	0,368	Valid
13	0,846	0,992	0,368	Valid
14	0,523	0,992	0,368	Valid
15	0,862	0,992	0,368	Valid
16	0,479	0,892	0,368	Valid
17	0,793	0,992	0,368	Valid
18	0,523	0,992	0,368	Valid
19	0,818	0,892	0,368	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas kuisioner didapatkan hasil bahwa nilai r hitung nilainya lebih besar dari r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuisioner dikatakan valid. Untuk kuisioner yang sudah diuji validitas, kemudian diuji reabilitasnya. Uji reabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach,s Alpha*.

Suatu instrumen dianggap reliable apabila instrumen tersebut dapat dipercaya sebagai alat ukur data peneltian. Dalam penelitian ini uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan ukuran Cronbach's Alpha. Nilai reabilitas Cronbach's alpha dinyatakan reliable jika bernilai $> 0,6$ dimana nilai ini digunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya reabilitas instrument yang digunakan. Berikut adalah hasil uji reabilitas dari harapan dan kenyataan.

Tabel 5. 10 Hasil Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha		N of Items
Harapan	Kenyataan	
0,970	0,970	19

Berdasarkan hasil uji reabilitas didapatkan skor untuk kenyataan 0,970 dan skor untuk harapan 0,970. Nilai tersebut dapat disimpulkan

bahwa kuisioner reliabel, karena skor yang dihasilkan lebih dari 0,6 yaitu Batasan minimal dan data dapat dilanjutkan untuk pengolahan data.

5.5 Pembahasan

Pada era globalisasi ini dan dengan berjalannya kemajuan teknologi di Indonesia menjadikan persaingan yang ketat untuk mempertahankan pelanggan pada Pelayanan Kesehatan di Indonesia salah satunya yaitu apotek. Terutama dalam hal jasa pada pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan fungsi harapan pasien pada saat berobat, proses penyediaan kualitas yang diterima dan kualitas output yang diterima dan terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara penyedia jasa dan pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pasien dan terciptanya loyalitas pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap standar pelayanan kefarmasian di Apotek Hesa Farma. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kefarmasian yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan di apotek yang diperoleh sama atau melebihi harapan.

Penelitian ini diambil dengan teknik *purposive* sampling, yang merupakan teknik pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang

sudah diketahui sebelumnya dan atas pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu (Notoatmodjo, 2012).

5.6 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini merupakan variabel bebas yang terdiri atas kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti fisik. Pada penelitian ini diambil 100 sampel sebanyak 100 responden, dimana populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang membeli obat di Apotek Hesa Farma dengan teknik *purposive* sampling, yang merupakan teknik pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya dan atas pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu (Notoatmodjo, 2012). Faktor yang menentukan tingkat kepuasan konsumen yaitu Kualitas Produk dimana konsumen akan merasa puas apabila produk yang mereka gunakan memiliki kualitas yang baik. Kualitas layanan yang mana konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik, sesuai yang diharapkan dan yang terakhir adalah Biaya dimana konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan (Marpala, 2020).

Pada data demografi pasien menggambarkan karakteristik responden pada penelitian ini. Jumlah responden penelitian ini sebanyak 100 responden. Berdasarkan umur responden pada usia 18 – 28 tahun terdapat 11 responden dengan persentase 11% dari 100 responden, pada umur 29 – 39 tahun terdapat 29 responden dengan persentase 29 %, pada umur

40 – 50 tahun terdapat 31 responden dengan persentase 31% dan pada usia 51 – 60 tahun terdapat 25 responden dengan persentase 25%. Adapun dengan hasil usia 40 - 50 tahun lebih banyak karena pada usia tersebut lebih peduli dengan kesehatan dan memiliki aktivitas yang tinggi. Dan pada usia lanjut usia 51 - 60 tahun lebih sedikit daripada 40-50 tahun.

Berdasarkan jenis kelamin perempuan 52 responden dengan persentase 52%. Dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden dengan persentase 48%. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Gita (2023) menunjukkan bahwa penggunaan layanan kesehatan paling banyak di dominasi oleh perempuan. Adanya persentase perempuan lebih tinggi dapat dikarenakan karena perempuan tingkat kepedulian pada kesehatan lebih tinggi, dan tingkat penerimaan maupun pemahaman lebih tinggi daripada responden laki-laki. Hal ini sama dengan hasil penelitian sebagai acuan penelitian ini yang dilakukan oleh Setya (2022) menyebutkan hal yang sama yaitu angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit dari pada laki-laki.

Berdasarkan persentase tingkat pendidikan 100 responden diantaranya Tingkat Pendidikan SD terdapat 1%, tingkat Pendidikan SLTP 2%, tingkat Pendidikan SLTA 47%, tingkat Pendidikan Tinggi 50%. Pada persentase tingkat Pendidikan ini dapat diartikan bahwa responden sekarang lebih peduli dengan Pendidikan di Indonesia. Data ini menggambarkan bahwa tingkat Pendidikan cukup mempengaruhi tingkat kepedulian akan pentingnya menjaga kesehatan berdasarkan data

responden diatas dan bahwa tingkat Pendidikan seseorang akan mempengaruhi nilai-nilai yang dianut, cara berpikir. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Neilli (2022) juga menunjukkan bahwa tingkat Pendidikan Sarjana dan dan SLTA mempengaruhi tingkat kepedulian dengan kesehatan.

Berdasarkan persentase pekerjaan responden didapatkan diantaranya Guru 0%, Tenaga Kesehatan 21%, Wiraswasta 48%, Lainnya 23%. Pada tingkat pekerjaan ini didapatkan paling tinggi adalah Wiraswasta dikarenakan pada responden dengan pekerjaan wiraswasta lebih peduli dengan pola hidup sehat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suhartini (2024) responden dengan pekerjaan wiraswasta memiliki sikap konsumsi yang semakin meningkat dengan pengetahuan kesehatan yang cukup.

Berdasarkan pendapatan responden didapatkan hasil dengan pendapatan <Rp. 4.000.000 yaitu 55 % , dengan pendapatan >Rp. 5.000.000 yaitu 43%, dan yang paling kecil yaitu Rp. 500.000 – Rp. 2.000.000 yaitu 2% subjek karakteristik responden pada penelitian yang mempengaruhi penilaian kepuasan responden terhadap pelayanan obat di apotek tersebut dikarenakan pengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan di apotek maka responden akan lebih mengetahui pelayanan obat yang dilakukan apotek tersebut.

5.7 Tingkat Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini hasil yang didapat menggunakan niali *Gap*. *Gap Analysis* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui

kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. *Gap* (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh *gap* (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti *gap* semakin besar. Apabila total *gap* positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, *gap* adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil *gap*-nya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai *gap* yang semakin kecil (Shia, 2016).

Dimensi penilaian yang di gunakan yaitu (*tangible*) adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen, Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen, Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen, Empati (*emphaty*) adalah kesedian untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen dan Berwujud.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangibles*). Adapun 4 jenis pelayanan pada bukti fisik yang pertama yaitu

Apotek terlihat bersih dan rapi didapatkan hasil skor kenyataan 81% dengan kriteria sangat puas dan harapan 98%. Dalam hal ini pasien merasakan bahwa ruang farmasi cukup bersih dalam hal kebersihan ruangan sehingga pasien nyaman untuk menunggu penyiapan obat yang akan diserahkan kepada pasien yang sebanding dengan apa yang diharapkan pasien. Penelitian ini sama dengan yang dilakukan oleh Andriani (2022) Kenyamanan saat menunggu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Apotek memiliki tempat parkir yang memadai yang didapatkan hasil skor kenyataan 85% dengan kriteria sangat puas dan harapan 98%. Dimana pasien merasa tempat parkir memadai namun belum sepenuhnya memadai yang dilihat oleh pasien walaupun apa yang diharapkan oleh pasien sudah sesuai dengan kenyataan. Adapun skor yang diharapkan pasien agar Apotek membenahi apa yang belum sepenuhnya memadai. Hal ini sama dengan penelitian Neilli (2022) karena Tempat parkir yang memadai dapat menumbuhkan rasa nyaman dan aman pada pasien.

Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi didapatkan hasil skor kenyataan 89% dengan kriteria cukup puas dan harapan 98%. Dalam hal ini penggunaan pakaian pada Apotek Hessa Farma memiliki standart operasional yaitu memiliki seragam dan harus rapi dan bersih sebagai syarat standart pelayanan operasional (SOP) pada pelayanan kefarmasian yang sudah sesuai dengan skor yang diharapkan oleh pasien. Penelitian ini sama dengan yang dilakukan penelitian sebelumnya oleh Dwi Setiawan

(2023) Penilaian pada dimensi ini didasarkan pada penampilan petugas yang rapi, petugas ramah dan santun dalam memberikan pelayanan, serta kondisi tempat yang bersih.

Apotek Hessa Farma tersedia informasi obat secara aktif berupa leaflet dan brosur didapatkan hasil skor kenyataan 88% dengan kriteria sangat puas dan skor harapan 97%. Pasien merasa sangat puas tentang adanya pemberian pengetahuan terkait pengobatan pada adanya leaflet dan brosur. Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Setiawan (2023) bahwa pemberian informasi tambahan pada pelayanan kesehatan sangat bermanfaat dalam menambah pengetahuan pasien tentang kesehatan.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*) ada 4 yaitu pertama petugas apotek memberikan informasi yang jelas mengenai obat mengenai dosis dan penggunaan obat didapatkan hasil skor kenyataan 87% dengan kriteria sangat puas dan harapan 98%. Petugas kefarmasian dalam membantu pasien membutuhkan apa yang dibutuhkan dengan pemberian informasi yang jelas terkait obat dalam membantu pemahaman pasien terkait penggunaan obat yang rasional dan mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan serta dapat meningkatkan kepercayaan dan mengetahui adanya peran Apoteker maupun Tenaga Teknik Kefarmasian. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menyebutkan petugas harus mampu memberikan informasi mengenai obat

yang diberikan serta mampu melakukan konseling untuk membantu pasien.

Petugas apotek menawarkan obat sesuai dengan keluhan pelanggan dimana Apotek Hessa Farma menyediakan obat-obatan lengkap sesuai kebutuhan pasien didapatkan hasil skor kenyataan 87% dengan kriteria cukup puas dan harapan 97%. Dalam hal ini Apotek Hessa Farma sangat memperhatikan terkait pengendalian obat yang meliputi ketersediaan obat obat yang dibutuhkan pasien agar tidak terjadi kekurangan atau kekosongan obat sehingga pasien merasa percaya dengan tingkat kualitas pelayanan kefarmasin maupun pelayanan kesehatan di Apotek Hessa Farma dimana hal ini tertuang berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di apotek penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di apotek harus menjamin stabilitas dan ketersediaan sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian yang baik. Hal ini sudah sebanding dengan nilai yang diharapkan oleh pasien.

Petugas apotek memberikan pelayanan dengan bahasa mudah dimengerti oleh pelanggan skor kenyataan 90% dengan kriteria cukup puas dan skor yang harapan 98%. Pelayanan yang terbaik dan mudah dimengerti dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, yaitu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Hal ini sebanding dengan yang diharapkan oleh pelanggan (Setiwan, 2023)

Petugas apotek memberikan obat yang benar didapatkan skor perolehan yaitu skor kenyataan 88% sangat puas dan yang diharapkan 98%. Dalam hal ini petugas memberikan informasi terkait penggunaan terapi obat seperti cara pemakaian yang benar, indikasi obat, terapi yang digunakan, efek samping yang mungkin terjadi kepada pasien hal ini berkaitan dengan penggunaan obat yang rasional. Adapun skor yang diharapkan sudah sebanding dengan skor yang dirasakan (Adityawati, 2016).

Pada tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan ketanggapan (*responsiveness*) di Apotek Hessa Farma ada 4 jenis pelayanan yaitu yang pertama petugas cepat tanggap terhadap pasien tentang obat atau pengobatan diperoleh skor kenyataan 78% dengan kriteria cukup puas dan skor harapan 97% dengan kriteria sangat puas. Dalam hal ini pasien merasakan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tanggap seperti reaksi petugas pada keluhan yang disampaikan oleh pasien terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil ini sama dengan penelitian Dwi Setiawan (2023) yang menunjukkan bahwa penilaian petugas yang cepat tanggap dalam menerima resep dan petugas juga memiliki respon yang baik pada masalah yang dihadapi pasien. Dalam hal ini petugas kefarmasian di Apotek Hessa Farma memiliki standart pelayanan kefarmasian yang mengharuskan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan obat agar pasien tidak menunggu lama sehingga pasien puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Hessa

Farma. Salah satu bentuk kategori pelayanan di apotek yang dapat menjadi tolak ukur kepuasan pasien yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian mulai dari penyambutan pasien datang hingga pasien pulang. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila pelayanan yang diberikan kurang baik seperti antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Waktu tunggu di Indonesia yang ditetapkan oleh Kemenkes melalui standar pelayanan minimal. (Menkes, 2016).

Petugas tidak bingung melayani konsumen, didapatkan hasil skor kenyataan 90% dengan kriteria sangat puas dan harapan 97%. Kehandalan petugas kefarmasian dalam membantu pasien membutuhkan apa yang dibutuhkan dengan kesiapan maupun ketanggapan sehingga tidak merasa bingung dalam membantu pasien agar merasa nyaman dan menyadari adanya tentang Apoteker maupun Tenaga Teknik Kefarmasian.

Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pelanggan. Didapatkan hasil skor kenyataan 89% dengan kriteria sangat puas dan harapan 97%. Komunikasi yang baik merupakan bentuk keramahan pegawai terhadap pelanggan. Keramahan yaitu kesopanan, rasa hormat, simpati dan keramahan personil yang berhubungan langsung dengan pasien. Menurut acuan penelitian yang dilakukan oleh Setya (2023) Keramahan pegawai dapat diukur melalui empat hal, meliputi Pelayanan

yang diberikan pegawai kepada pasien. Kepedulian pegawai kepada pasien. Kesediaan pegawai mengambil resiko untuk pasien. Kesediaan pegawai dalam memberi solusi terhadap masalah-masalah pasien di masa depan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menyebutkan petugas harus mampu memberikan informasi mengenai obat yang diberikan serta mampu melakukan konseling untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien.

Petugas langsung melayani pelanggan yang datang pada waktu pasien datang diperoleh skor kenyataan 86% dengan kriteria sangat puas dan skor harapan 97%. Yang artinya petugas memberi ucapan selamat datang kepada pasien saat hendak mengambil obat. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Neilli (2022) yang menerapkan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh manajemen perusahaan sehingga pasien merasa senang pada saat datang ke apotek.

Pada tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) adapun terdapat jenis 3 pelayanan yaitu yang pertama Petugas memberikan obat yang diberikan sesuai dan tidak kadaluwarsa didapatkan hasil skor kenyataan 89% dengan kriteria sangat puas dan skor harapan 97%. Pasien merasa puas karena obat yang diberikan sudah sesuai yang diminta dan diberikan informasi maupun petunjuk terkait obat dan tanggal kadaluwarsa setelah dibuka maupun sebelum dibuka. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Windiana (2020) yaitu terlihat

dari kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas seperti penggunaan obat yang baik, penyimpanan obat yang baik, maupun informasi obat yang lain.

Harga jual obat yang wajar didapatkan hasil skor kenyataan yaitu 89% sangat puas dan skor harapan yaitu 97%. Hal ini sebanding dengan apa yang diharapkan oleh responden. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Budiono (2021) Persepsi harga apakah tinggi, rendah atau wajar adalah persepsi konsumen terhadap harga tertentu dan memiliki dampak kuat pada niat belanja dan kepuasan.

Petugas apotek mempunyai pengetahuan serta kemampuan tentang obat Didapatkan hasil skor yang kenyataan 89% dengan kriteria cukup puas dan nilai kenyataan 98%. Hal ini pasien merasa sangat penting puas terhadap pegawai kefarmasian dalam hal pengetahuan yang diberikan kepada pasien terkait pengobatan, konsultasi, pelayanan informasi obat, dll. Dengan ini nilai yang diharapkan sudah sesuai dengan nilai yang dirasakan. Dari penelitian yang dilakukan oleh Windiana (2020) menunjukkan hasil bahwa pasien merasa puas akan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas.

Tingkat kepuasan berdasarkan empati (*Emphaty*). Terdapat 4 jenis pelayanan yaitu pertama Petugas apotek bersifat ramah dan sopan saat melayani pelanggan didapatkan hasil skor kenyataan 92% dengan kriteria sangat puas dan skor harapan 98%. Menerapkan perilaku sopan santun terhadap pasien sehingga pasien merasa dilayani dengan sebaik-baiknya

oleh pegawai apotek tanpa memandang social maupun yang lain. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen. Hal ini didukung oleh Umar (2020), bahwa petugas apotek dituntut untuk selalu membantu dan berkomunikasi yang baik dengan pasien agar tidak terjadi kesalahan maupun kekliruan dalam pelayanan obat.

Petugas ruang farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien didapatkan hasil skor kenyataan 93% dengan kriteria sangat puas dan harapan 97%. Dalam hal ini petugas kefarmasian di apotek Hessa Farma dibentuk untuk mengabdikan kepada masyarakat dengan sepenuh hati untuk melayani pasien. Hasil penelitian ini sama dengan yang dilakukan oleh Panaungi (2020) yaitu petugas memiliki kepedulian dalam menanggapi keluhan pasien dan keluarga pasien

Petugas apotek melayani dengan sepenuh hati tanpa membedakan konsumen didapatkan hasil nilai kenyataan 90% yaitu sangat puas dan nilai yang diharapkan 98%. Hal ini petugas apotek memberikan perhatian sepenuh hati terhadap keluhan dan keinginan pasien, petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa pandang status, pasien merasa nyaman dan aman selama menunggu obat hingga pasien pulang. Hal ini sesuai berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa pelaksana memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras.

Petugas ruang farmasi menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) didapatkan hasil skor kenyataan 90% dengan kriteria sangat puas nilai dan harapan 97%. Dengan penerapan 3S, pasien merasa sangat diperhatikan oleh pegawai Apotek Hessa Farma. Hasil dari penelitian Neilli (2022) menyebutkan pelayanan farmasi perlu dimiliki oleh masing – masing individu karyawan dalam rasa perhatian saat pelayanan.

Petugas farmasi bersifat ramah dan bersifat sopan dalam memberikan informasi obat dan melayani didapatkan hasil skor kenyataan 85% dengan kriteria sangat puas dan skor harapan 97%. Keramahan petugas dapat menunjukkan kualitas pelayanan kefarmasian.

Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut (Stevani, 2018). Menurut Parasuraman, et al. (1985) Gap Analysis sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (service of quality). Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan bantuan Microsoft excel. Analisis kesenjangan ini dilakukan pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi Apotek Hessa Farma Kediri Dari hasil analisis servqual pada tabel dapat diketahui nilai *gap* masing – masing dimensi pelayanan sebagai berikut:

1. Variabel bukti langsung memiliki total rata - rata selisih antara kinerja dan harapan sebesar -0,6 yang berdasarkan pendapat Parasuraman (1990) dalam tabel interval pengukuran selisih *gap* adalah dengan

klasifikasi rendah yang artinya kualitas pelayanan masih kurang baik atau kurang memenuhi harapan pelanggan.

2. Variabel kehandalan memiliki total rata - rata selisih antara kinerja dan harapan sebesar -0,75 yang berdasarkan pendapat Parasuraman (1990) dalam tabel interval pengukuran selisih *gap* adalah dengan klasifikasi rendah yang artinya kualitas pelayanan masih kurang baik atau kurang memenuhi harapan pelanggan
3. Variabel daya tanggap memiliki total rata - rata selisih antara kinerja dan harapan sebesar -0,48 yang berdasarkan pendapat Parasuraman (1990) dalam tabel interval pengukuran selisih *gap* adalah dengan klasifikasi rendah yang artinya kualitas pelayanan masih kurang baik atau kurang memenuhi harapan pelanggan
4. Variabel jaminan memiliki total rata - rata selisih antara kinerja dan harapan sebesar -0,37 yang berdasarkan pendapat Parasuraman (1990) dalam tabel interval pengukuran selisih *gap* adalah dengan klasifikasi rendah yang artinya kualitas pelayanan masih kurang baik atau kurang memenuhi harapan pelanggan
5. Variabel empati memiliki total rata - rata selisih antara kinerja dan harapan sebesar -0,32 yang berdasarkan pendapat Parasuraman (1990) dalam tabel interval pengukuran selisih *gap* adalah dengan klasifikasi rendah yang artinya kualitas pelayanan masih kurang baik atau kurang memenuhi harapan pelanggan

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut, perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di Hessa Farma Kediri pada lima dimensi *servqual* dengan prioritas utama bagi Apotek dengan mean gap negatif tertinggi sampai terendah yang berarti harapan pasien jauh lebih tinggi dari kenyataan sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Apotek Hessa Farma. Tidak hanya di Apotek Hessa Farma tingkat kepuasan pasien kurang puas terjadi di Apotek lain dimana kualitas pelayanan termasuk dalam klasifikasi gap negatif yang dilakukan oleh Mulyani (Mulyani, 2021).

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini Pada tingkat kepuasan pasien di Apotek Hessa Farma Kabupaten Kediri dari semua dimensi dalam bentuk nilai perolehan dan kriteria sebagai berikut :

1. Hasil persentase penelitian dari 5 dimensi yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, *Reability* didapatkan hasil rata-rata tingkat kepuasan yaitu pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di Hessa Farma. Tingkat kepuasan pasien kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Hessa Farma dilihat dari hasil beberapa dimensi yaitu :
 - a. *Responsiveness* nilai *Gap* -0,89 dengan kriteria pelayanan cukup baik.
 - b. *Assurance* nilai *Gap* -0,76 dengan kriteria pelayanan kurang baik
 - c. *Tangibles* nilai *Gap* -0,78 dengan kriteria pelayanan kurang baik
 - d. *Emphaty* nilai *Gap* -0,69 dengan kriteria pelayanan kurang baik
 - e. *Reability* nilai *Gap* -0,75 dengan kriteria pelayanan kurang baik

6.2 Saran

6.2.1. Bagi Apotek

1. Pertahankan kualitas pelayanan kefarmasian yang sudah baik dan tingkatkan kualitas pelayanan yang masih kurang sehingga pasien

dapat memperoleh pelayanan kefarmasian yang maksimal sesuai harapannya.

2. Menyarankan kepada apotek untuk memperbanyak bahan bacaan, brosur, leaflet pada ruang tunggu ruan farmasi sehingga dapat digunakan oleh pasien untuk informasi kesehatan.
3. Menyarankan kepada manajemen apotek untuk menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman untuk digunakan pasien.
4. Menyarankan kepada apotek untuk membuat usulan permintaan tenaga tenaga teknis kefarmasian sehingga pelayanan kefarmasian dapat dilaksanakan dengan lebih baik sesuai standar pelayanan kefarmasian di apotek.

6.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pembanding referensi untuk penelitian dan bahan pertimbangan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrosyidi, A.F. 2020. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi di Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan*. Jurnal Farmagazine, 7(1), p. 66. doi:10.47653/farm.v7i1.155
- Departemen Kesehatan RI. 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta : Depkes RI
- Gita Desiana. 2023. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi Di Apotek Kimia Farma Sao-Sao Unit Bisnis Kota Kendari*. Jurnal Pelita Sains Kesehatan Vol. 3, No.2, Maret, 2023
- Indrawati, A.D. 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan, 7(2), pp. 135–142. doi:10.24843/MATRIK:JMBKKwok, E., Ying, dan Jusoh. 2016. *The influence of Service Quality on Satisfaction: Does gender really matter?*. Intangible Capital, 12(2), pp. 444–461. doi:10.3926/ic.673
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) „A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research“, Journal of Marketing, 49(4), p. 41. doi:10.2307/1251430.
- Sari, Lina. 2017. *Hubungan Kepuasan Pasien, Citra Rumah dan Kepercayaan Pasien dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang*. E-Skripsi Universitas Andalas. PMK Republik Indonesia No. 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- Utari, W. 2014. *Pengaruh kualitas layanan, harga, varian obat dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan apotek yakersuda bangkalan*. Jurnal NeO-Bis, 8(1), pp. 93–105. doi:10.21107/NBS.V8I1.518
- Yuniar, Y. dan Handayani. 2016. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek The Satisfaction of National Health Insurance Program's Patients On Pharmaceutical Services in Pharmacy (JKN) adalah program jaminan berupa bentuk pelanggan*. Jurnal Kefarmasian Indonesia, 6(1), pp. 39–48.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner

LEMBAR KUISISIONER ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK HESSA FARMA DI KOTA KEDIRI

Nama :

TTD

A. Centang yang diperlukan (✓)

Umur	Jawaban
18-28 Tahun	
29-39 Tahun	
40-50 Tahun	
51-60 Tahun	
Jenis Kelamin	Jawaban
Perempuan	
Laki-laki	
Pendidikan Terakhir	
SD	
SMP	
SMA	
Perguruan Tinggi	
Pekerjaan	Jawaban
Guru	
Tenaga Kesehatan	
Wiraswasta	
Lainnya	
Pendapatan	Jawaban
< Rp. 500.000 – 2.000.000	
< Rp. 4.000.000	
> Rp. 5.000.000	

B. Beri tanda (✓) pada jawaban yang telah disediakan

Keterangan :

TB	= Tidak Baik	TP	= Tidak Penting
KB	= Kurang Baik	KP	= Kurang Penting
CB	= Cukup baik	CP	= Cukup Penting
B	= Baik	P	= Penting
SB	= Sangat Baik	SP	= Sangat Penting

[illegible]

Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian



Kediri, 23 Mei 2024

Nomor : 044/AJ/SGH/V/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Surat Permohonan Melaksanakan
 Penelitian Dan Pengambilan Data Awal

Kepada Yth:
Kepala Apotek (Ibu Sarah)
 Di

Tempat

Dengan Hormat

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian tugas akhir mahasiswa **S-1 Farmasi** yaitu penyusunan **SKRIPSI** maka bersama ini kami menyampaikan Surat Izin untuk Melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data Awal Penelitian s/d Selesai Penelitian dilakukan.

Adapun mahasiswi/mahasiswa kami:

Nama : Vera Paula Crysti
 NIM : 200140201
 Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan
 Kefarmasian Di Apotek Hesa Farma Di Kab Kediri
 Lokasi : Hesa Farma Kediri

Demikian Permohonan ini kami sampaikan atas kerjasama dan dukunganya kami ucapkan terimakasih.

Kediri, 23 Mei 2024

Ketua STIKES Ganesha Husada



(Dr. Titik Juwariyah, S.Kp., M. Kes)



STIKES
 GANESHA HUSADA

Jl. Soekarno Hatta Gang Budaya Cipta
 2 No. 02 Kediri, Jawa Timur, 64182
 Telp : (0354) 689951

+6281259053999
 yys.ganeshagroup@gmail.com
 www.stikesganeshahusada.ac.id

Lampiran 3 Dokumentasi Pengambilan Sampel

Lampiran 4 Data Kuisisioner Karakteristik Responden

No	Umur	Jenis Kelamin	pendidikan	pekerjaan	Pendapatan
1	2	1	2	2	3
2	3	2	4	2	2
3	2	1	3	4	2
4	4	2	4	3	2
5	3	2	4	3	2
6	2	2	4	4	3
7	2	2	3	4	2
8	3	1	3	2	2
9	4	1	3	3	3
10	4	1	3	3	3
11	3	2	1	4	2
12	4	2	3	3	2
13	3	2	3	3	3
14	3	1	4	2	2
15	4	1	3	3	3
16	4	1	3	3	2
17	3	2	3	3	3
18	4	2	3	2	3
19	4	2	4	2	2
20	4	1	4	3	2
21	3	1	4	3	2
22	3	1	4	4	2
23	2	1	3	4	2
24	1	2	3	3	1
25	3	2	4	3	2
26	4	2	3	4	1
27	1	1	4	3	3
28	1	1	3	3	2
29	4	2	4	3	2
30	4	1	4	2	2
31	4	1	4	2	3
32	4	2	3	3	2
33	2	2	4	3	3
34	3	2	4	3	2
35	4	1	3	2	3
36	2	2	4	3	3
37	3	1	4	3	2
38	4	2	4	2	3
39	3	1	3	3	3
40	4	2	4	2	2

41	3	2	4	3	2
42	3	1	3	2	2
43	3	1	3	3	3
44	2	2	4	4	3
45	2	2	4	4	3
46	3	2	3	4	2
47	4	1	4	4	3
48	2	1	4	3	2
49	2	1	3	3	3
50	3	2	4	3	2
51	1	2	3	4	2
52	3	2	4	4	3
53	4	1	4	3	2
54	4	1	4	3	3
55	2	1	3	4	2
56	2	2	3	3	2
57	3	2	4	3	3
58	3	2	4	2	3
59	2	1	4	3	3
60	2	1	3	4	2
61	3	1	3	3	2
62	3	1	4	3	3
63	4	2	4	2	3
64	4	2	4	3	2
65	2	2	3	2	3
66	2	2	4	3	2
67	3	1	4	4	2
68	4	1	3	3	2
69	4	2	4	2	2
70	4	1	3	2	2
71	3	1	3	2	3
72	4	2	3	3	3
73	4	2	3	3	2
74	3	2	3	2	3
75	3	2	2	2	2
76	2	2	3	3	3
77	2	1	3	3	2
78	3	1	4	2	3
79	3	1	4	3	2
80	3	2	4	4	2

81	4	2	3	3	3
82	2	2	3	3	3
83	2	1	4	2	2
84	1	1	3	3	3
85	1	2	3	2	3
86	2	2	4	2	2
87	2	2	3	2	3
88	2	1	4	3	2
89	2	1	3	4	3
90	3	1	4	2	2
91	2	2	4	4	3
92	2	1	3	2	2
93	1	2	4	2	2
94	1	1	4	4	3
95	1	2	4	4	2
96	1	1	3	3	3
97	2	2	3	4	2
98	3	1	3	2	2
99	2	2	3	3	3
100	1	1	4	4	2

Lampiran 5 Hasil SPSS yang Dirasakan

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p15	p17	p18	p19
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5
4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5
3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	3	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4
3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	6	4	5	5	5
3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5
4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5
4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3
3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5
5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4
3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5
3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5
2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5
4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4

4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5
5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5
5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3
4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
5	4	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4

3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
4	4	5	4	5	5	4	4	3	6	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5
4	5	4	5	4	4	5	4	1	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5
3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
5	3	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
4	5	5	5	5	5	6	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5

Lampiran 6 Data Kuisioner Yang Diharapkan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
11	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
14	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
19	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
21	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
31	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
32	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
35	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
36	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
39	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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

81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
94	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 7 SPSS Data Kuisioner Kenyataan

		Correlations																			
		dirarakan 1	dirarakan 2	dirarakan 3	dirarakan 4	dirarakan 5	dirarakan 6	dirarakan 7	dirarakan 8	dirarakan 9	dirarakan 10	dirarakan 11	dirarakan 12	dirarakan 13	dirarakan 14	dirarakan 15	dirarakan 16	dirarakan 17	dirarakan 18	dirarakan 19	zkar_dirarakan
dirarakan 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30	.461 .010 30	1.000 0.000 30	.435 .016 30	.461 .010 30	1.000 0.000 30	.435 .016 30	.435 .016 30	1.000 0.000 30	.892 .000 30	.435 .016 30	.012 .949 30	.435 .016 30	.310 .096 30	.461 .010 30	.468 .009 30	.892 .000 30	.310 .096 30	1.000 0.000 30	.818 .000 30
dirarakan 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.461 .010 30	1 30	.461 .010 30	.991 .000 30	1.000 0.000 30	.461 .010 30	.991 .000 30	.991 .000 30	.461 .010 30	.506 .004 30	.991 .000 30	.415 .023 30	.991 .000 30	.391 .033 30	1.000 0.000 30	.277 .138 30	.506 .004 30	.391 .033 30	.461 .010 30	.862 .000 30
dirarakan 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1.000 0.000 30	.461 .010 30	1 30	.435 .016 30	.461 .010 30	1.000 0.000 30	.435 .016 30	.435 .016 30	1.000 0.000 30	.892 .000 30	.435 .016 30	.012 .949 30	.435 .016 30	.310 .096 30	.461 .010 30	.468 .009 30	.892 .000 30	.310 .096 30	1.000 0.000 30	.818 .000 30
dirarakan 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.435 .016 30	.991 .000 30	.435 .016 30	1 30	.991 .000 30	.435 .016 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	.435 .016 30	.480 .007 30	1.000 0.000 30	.406 .026 30	1.000 0.000 30	.385 .036 30	.991 .000 30	.242 .197 30	.480 .007 30	.385 .036 30	.435 .016 30	.846 .000 30
dirarakan 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.461 .010 30	1.000 0.000 30	.461 .010 30	.991 .000 30	1 30	.461 .010 30	.991 .000 30	.991 .000 30	.461 .010 30	.506 .004 30	.991 .000 30	.415 .023 30	.991 .000 30	.391 .033 30	1.000 0.000 30	.277 .138 30	.506 .004 30	.391 .033 30	.461 .010 30	.862 .000 30
dirarakan 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1.000 0.000 30	.461 .010 30	1.000 0.000 30	.435 .016 30	.461 .010 30	1 30	.435 .016 30	.435 .016 30	1.000 0.000 30	.892 .000 30	.435 .016 30	.012 .949 30	.435 .016 30	.310 .096 30	.461 .010 30	.468 .009 30	.892 .000 30	.310 .096 30	1.000 0.000 30	.818 .000 30
dirarakan 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.435 .016 30	.991 .000 30	.435 .016 30	1.000 0.000 30	.991 .000 30	.435 .016 30	1 30	1.000 0.000 30	.435 .016 30	.480 .007 30	1.000 0.000 30	.406 .026 30	1.000 0.000 30	.385 .036 30	.991 .000 30	.242 .197 30	.480 .007 30	.385 .036 30	.435 .016 30	.846 .000 30
dirarakan 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.435 .016 30	.991 .000 30	.435 .016 30	1.000 0.000 30	.991 .000 30	.435 .016 30	1.000 0.000 30	1 30	.435 .016 30	.480 .007 30	1.000 0.000 30	.406 .026 30	1.000 0.000 30	.385 .036 30	.991 .000 30	.242 .197 30	.480 .007 30	.385 .036 30	.435 .016 30	.846 .000 30
dirarakan 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1.000 0.000 30	.461 .010 30	1.000 0.000 30	.435 .016 30	.461 .010 30	1.000 0.000 30	.435 .016 30	.435 .016 30	1 30	.892 .000 30	.435 .016 30	.012 .949 30	.435 .016 30	.310 .096 30	.461 .010 30	.468 .009 30	.892 .000 30	.310 .096 30	1.000 0.000 30	.818 .000 30
dirarakan 10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.892 .000 30	.506 .004 30	.892 .000 30	.480 .007 30	.506 .004 30	.892 .000 30	.480 .007 30	.480 .007 30	.892 .000 30	1 30	.480 .007 30	.126 .509 30	.480 .007 30	.149 .432 30	.506 .004 30	.425 .019 30	1.000 0.000 30	.149 .432 30	.892 .000 30	.793 .000 30

dirarakan	Pearson																				
11	Carrollati	.435	.991	.435	1.000	.991	.435	1.000	1.000	.435	.480	1	.406	1.000	.385	.991	.242	.480	.385	.435	.846
	Siq. (2-	.016	.000	.016	0.000	.000	.016	0.000	0.000	.016	.007		.026	0.000	.036	.000	.197	.007	.036	.016	.000
	tailed)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
dirarakan	Pearson																				
12	Carrollati	.012	.415	.012	.406	.415	.012	.406	.406	.012	.126	.406	1	.406	.339	.415	.450	.126	.339	.012	.380
	Siq. (2-	.949	.023	.949	.026	.023	.949	.026	.026	.949	.509	.026		.026	.067	.023	.013	.509	.067	.949	.038
	tailed)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
dirarakan	Pearson																				
13	Carrollati	.435	.991	.435	1.000	.991	.435	1.000	1.000	.435	.480	1.000	.406	1	.385	.991	.242	.480	.385	.435	.846
	Siq. (2-	.016	.000	.016	0.000	.000	.016	0.000	0.000	.016	.007	0.000	.026		.036	.000	.197	.007	.036	.016	.000
	tailed)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
dirarakan	Pearson																				
14	Carrollati	.310	.391	.310	.385	.391	.310	.385	.385	.310	.149	.385	.339	.385	1	.391	.075	.149	1.000	.310	.523
	Siq. (2-	.096	.033	.096	.036	.033	.096	.036	.036	.096	.432	.036	.067	.036		.033	.694	.432	0.000	.096	.003
	tailed)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
dirarakan	Pearson																				
15	Carrollati	.461	1.000	.461	.991	1.000	.461	.991	.991	.461	.506	.991	.415	.991	.391	1	.277	.506	.391	.461	.862
	Siq. (2-	.010	0.000	.010	.000	0.000	.010	.000	.000	.010	.004	.000	.023	.000	.033		.138	.004	.033	.010	.000
	tailed)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
dirarakan	Pearson																				
16	Carrollati	.468	.277	.468	.242	.277	.468	.242	.242	.468	.425	.242	.450	.242	.075	.277	1	.425	.075	.468	.479
	Siq. (2-	.009	.138	.009	.197	.138	.009	.197	.197	.009	.019	.197	.013	.197	.694	.138		.019	.694	.009	.007
	tailed)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
dirarakan	Pearson																				
17	Carrollati	.892	.506	.892	.480	.506	.892	.480	.480	.892	1.000	.480	.126	.480	.149	.506	.425	1	.149	.892	.793
	Siq. (2-	.000	.004	.000	.007	.004	.000	.007	.007	.000	0.000	.007	.509	.007	.432	.004	.019		.432	.000	.000
	tailed)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
dirarakan	Pearson																				
18	Carrollati	.310	.391	.310	.385	.391	.310	.385	.385	.310	.149	.385	.339	.385	1.000	.391	.075	.149	1	.310	.523
	Siq. (2-	.096	.033	.096	.036	.033	.096	.036	.036	.096	.432	.036	.067	.036	0.000	.033	.694	.432		.096	.003
	tailed)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
dirarakan	Pearson																				
19	Carrollati	1.000	.461	1.000	.435	.461	1.000	.435	.435	1.000	.892	.435	.012	.435	.310	.461	.468	.892	.310	1	.818
	Siq. (2-	0.000	.010	0.000	.016	.010	0.000	.016	.016	0.000	.000	.016	.949	.016	.096	.010	.009	.000	.096		.000
	tailed)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
pkar_dira	Pearson																				
rakan	Carrollati	.818	.862	.818	.846	.862	.818	.846	.846	.818	.793	.846	.380	.846	.523	.862	.479	.793	.523	.818	1
	Siq. (2-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.038	.000	.003	.000	.007	.000	.003	.000	
	tailed)	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Reliability			
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables			
Reliability			
Cronbach's Alpha	N of Items		
.957	19		

Lampiran 8 SPSS Data Yang Diharapkan

[illegible]

diharapka Pearson n.11 Sig. (2- tailed) N	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.131 .491 30	1 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.131 .491 30	-.154 .417 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.108 .570 30
diharapka Pearson n.12 Sig. (2- tailed) N	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	.850 .000 30	-.154 .417 30	1 0.000 30	1.000 .417 30	-.154 0.000 30	1.000 .417 30	.850 .000 30	1.000 0.000 30	-.131 .491 30	.850 .000 30	.992 .000 30
diharapka Pearson n.13 Sig. (2- tailed) N	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	.850 .000 30	-.154 .417 30	1.000 0.000 30	1 .417 30	-.154 0.000 30	1.000 .417 30	.850 .000 30	1.000 0.000 30	-.131 .491 30	.850 .000 30	.992 .000 30
diharapka Pearson n.14 Sig. (2- tailed) N	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	-.131 .491 30	-.154 .417 30	-.154 .417 30	1 .417 30	-.154 .417 30	1 .417 30	-.131 .491 30	-.154 .417 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.108 .570 30
diharapka Pearson n.15 Sig. (2- tailed) N	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	.850 .000 30	-.154 .417 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	-.154 .417 30	1 .000 30	.850 .000 30	1.000 0.000 30	-.131 .491 30	.850 .000 30	.992 .000 30
diharapka Pearson n.16 Sig. (2- tailed) N	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	1.000 0.000 30	-.131 .491 30	.850 .000 30	.850 .000 30	-.131 .491 30	.850 .000 30	1 .000 30	.850 .000 30	-.111 .559 30	1.000 0.000 30	.892 .000 30
diharapka Pearson n.17 Sig. (2- tailed) N	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	.850 .000 30	-.154 .417 30	1.000 0.000 30	1.000 0.000 30	-.154 .417 30	1.000 .000 30	.850 .000 30	1 .491 30	-.131 .000 30	.850 .000 30	.992 .000 30
diharapka Pearson n.18 Sig. (2- tailed) N	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.111 .559 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.131 .491 30	-.111 .559 30	-.131 .491 30	1 .559 30	-.111 .629 30	-.092 .629 30
diharapka Pearson n.19 Sig. (2- tailed) N	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	.850 .000 30	1.000 0.000 30	-.131 .491 30	.850 .000 30	.850 .000 30	-.131 .491 30	.850 .000 30	1.000 0.000 30	.850 .000 30	-.111 .559 30	1 .629 30	.892 .000 30
diharapka Pearson n.20 Sig. (2- tailed) N	.992 .000 30	.992 .000 30	.992 .000 30	.992 .000 30	.992 .000 30	.992 .000 30	.992 .000 30	.992 .000 30	.992 .000 30	.992 .000 30	.892 .570 30	-.108 .000 30	.992 .000 30	.992 .570 30	-.108 .000 30	.992 .000 30	.992 .000 30	-.092 .629 30	.892 .000 30	.992 .000 30

Reliability			
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
.970	19		

Lampiran 9 SPSS Karakteristik Responden

umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-28 Tahun	11	11.0	11.0	11.0
	29-39 Tahun	29	29.0	29.0	40.0
	40-50 tahun	32	32.0	32.0	72.0
	51-60 Tahun	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	48	48.0	48.0	48.0
	Laki-laki	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	1.0	1.0	1.0
	SMP	2	2.0	2.0	3.0
	SMA	47	47.0	47.0	50.0
	Perguruan Tinggi	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tenaga kesehatan	29	29.0	29.0	29.0
	wiraswasta	48	48.0	48.0	77.0
	lainnya	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<500.000-2.000.000	2	2.0	2.0	2.0

< 4.000.00 0	55	55.0	55.0	57.0
>5.000.0 00	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	