

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
RESEP DI APOTEK KIMIA FARMA PAHLAWAN MADIUN**



**Oleh:  
AYU SANDRA ERLAMBANG PUTRI  
NIM: 201805022**

**PRODI DIII FARMASI  
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN  
2021**

# **KARYA TULIS ILMIAH**

## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KIMIA FARMA PAHLAWAN MADIUN**

Disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan  
Ahli Madya Farmasi pada Program Studi DIII Farmasi  
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



**Oleh:**  
**AYU SANDRA ERLAMBANG PUTRI**  
**NIM: 201805022**

**PRODI DIII FARMASI**  
**STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN**  
**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH INI TELAH DISETUJUI UNTUK  
DIPERTAHANKAN PADA UJIAN SIDANG KARYA TULIS ILMIAH

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI  
APOTEK KIMIA FARMA PAHLAWAN MADIUN**

Oleh:

**AYU SANDRA ERLAMBANG PUTRI**

**NIM: 201805022**

Menyetujui,

Pembimbing I



Rahmawati Raising, M. Farm. Klin., Apt  
NIS. 20180150

Menyetujui,

Pembimbing II

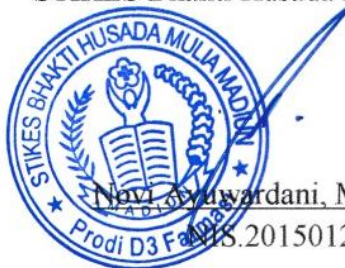


Vevi Maritha, M. Farm., Apt  
NIS. 20150129

Mengetahui,

Kaprodi Diploma III Farmasi

STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



Novi Swardani, M.Sc., Apt  
NIS. 20150128

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah dan dinyatakan telah memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar A.Md.Farm

Pada Tanggal.....

### Dewan Penguji

1. Apt. Oktaviarika Dewi H, M.Farm. : .....  
(Dewan Penguji)
2. Apt. Rahmawati Raising, M.Farm.Klin. : .....  
(Penguji I)
3. Apt. Vevi Maritha, M.Farm. : .....  
(Penguji II)

Mengesahkan

Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun



Zaenal Abidin, S.Km., M.Kes (Epid)

NIDN. 0217097601

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun” sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Karya tulis ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Amd.Farm (Tenaga Teknis Kefarmasian) di program studi farmasi Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun. Dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Zainal Abidin,S.Km,M.Kes (EPID) selaku Ketua Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan dalam menyusun karya tulis ilmiah ini.
2. Ibu Apt. Novi Ayuwardani,M.Sc. selaku Ketua Prodi D3 Farmasi Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
3. Ibu Apt. Rahmawati Raising,M.Farm.Klin. selaku Pembimbing I dalam pembuatan karya tulis ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan saran sehingga terwujudnya karya tulis ilmiah ini.
4. Ibu Apt. Vevi Maritha, M. Farm. selaku Pembimbing II dalam pembuatan karya tulis ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan saran sehingga terwujudnya karya tulis ilmiah ini.

5. Pimpinan Apotek Kimia Farma Pahlawan yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian serta petugas farmasi yang telah membantu pada saat penelitian.
6. Rekan-rekan mahasiswa prodi farmasi dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran pembuatan karya tulis ilmiah ini yang dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis berusaha untuk membuat karya tulis ilmiah ini dengan sebaik-baiknya. Namun demikian, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharap adanya kritik dan saran dari semua pihak, untuk menyempurnakannya.

Madiun, Juli 2021

Penulis

## HALAMAN PERYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ayu Sandra Erlambang Putri

NIM : 201805022

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar ahli madya di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan baik yang sudah maupun belum/tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, Juli 2021



Ayu Sandra Erlambang Putri

NIM: 201805022

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Keterangan Diri

Nama : Ayu Sandra Erlambang Putri  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Madiun, 30 Agustus 1998  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Sukokaryo No 132 RT 40 RW 09 Kota  
Madiun  
Email : [ayusandra386@gmail.com](mailto:ayusandra386@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

2004 - 2005 : TK Aisyah Bustanul Atfal 7  
2005 - 2011 : SDN 04 Madiun Lor  
2011 - 2014 : SMP Negeri 13 Madiun  
2014 - 2017 : SMK Farmasi Katholik Binafarma Madiun

### C. Riwayat Pekerjaan

2017 : Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun

### D. Keterangan Keluarga

Nama Ayah Kandung : Alm Bambang Setia Budi  
Pekerjaan : -  
Nama Ibu Kandung : Wiwik Suryani  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga



## **ABSTRAK**

Ayu Sandra Erlambang Putri

### **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KIMIA FARMA PAHLAWAN MADIUN**

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan yang diberikan oleh farmasis. Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek diukur berdasarkan dimensi tangible yaitu penampilan apotek yang meliputi sarana fisik, perlengkapan apotek, penampilan petugas apotek, dimensi reliability yaitu kecepatan pelayanan apotek, dimensi responsiveness yaitu keramahan petugas apotek, dimensi assurance yaitu ketersediaan/kelengkapan obat di apotek serta dimensi empati yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang dilaksanakan pada tanggal 10-24 Februari 2021. Kepuasan pelayanan resep diukur dengan menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan adalah yang 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data yang diperoleh dari kuesioner di hitung presentase rata-rata kepuasan dan dikategorikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* 79,25% dengan kategori puas. *Responsiveness* 78,2% dengan kategori puas. *Assurance* 78,7% dengan kategori puas. *Empaty* 79,6% dengan kategori puas dan *Tangible* 75,45% dengan kategori puas. Dari kelima dimensi didapatkan skor rata-rata sebesar 79,6% dengan kategori puas.

Berdasarkan dari kajian data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Pelayanan, Resep

## **ABSTRACT**

Ayu Sandra Erlambang Putri

### **LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PRESCRIPTION SERVICES AT CHEMICAL PHARMACY PAHLAWAN MADIUN**

Patient satisfaction is the result of an assessment in the form of an emotional response (feeling happy or satisfied) in patients because of the fulfillment of expectations or desires in using and receiving services provided by pharmacists. Patient satisfaction with pharmacy services is measured based on the tangible dimension, namely the appearance of the pharmacy which includes physical facilities, pharmacy equipment, the appearance of pharmacy staff, the reliability dimension, namely the speed of pharmacy service, the responsiveness dimension, namely the friendliness of the pharmacy staff, the assurance dimension, namely the availability/completeness of drugs in the pharmacy and the empathy dimension namely attention to understanding customer needs.

This study uses descriptive research which will be conducted on 10-24 February 2021. Prescription service satisfaction is measured by using a questionnaire. The sample used is 100 respondents who meet the inclusion criteria. The data obtained from the questionnaire was calculated the average percentage of satisfaction and categorized.

The results showed that patient satisfaction based on the reliability dimension was 79.25% in the satisfied category. Responsiveness 78.2% with satisfied category. Assurance 78.7% with satisfied category. Empathy is 79.6% in the satisfied category and Tangible 75.45% in the satisfied category. Of the five dimensions obtained an average score of 79.6% in the satisfied category.

Based on the study of data and discussion, it can be concluded that patients are satisfied with the services provided by the Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Service, Recipe

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
A. Tinjauan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek .....	5
B. Konsep Kepuasan Pasien .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL .....</b>	<b>18</b>
A. Kerangka Konsep.....	18
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
A. Desain Penelitian .....	20
B. Populasi dan Sampel.....	20
C. Teknik Sampling.....	22
D. Instrumen Penelitian .....	24
E. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	26
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	26

G. Teknik Pengumpulan Data.....	27
H. Variabel Penelitian.....	28
I. Teknik Analisa Data .....	28
<b>BAB V HASIL DAN PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Hasil Penelitian .....	29
B. Pembahasan.....	33
<b>BAB VI SARAN DAN KESIMPULAN.....</b>	<b>39</b>
A. Kesimpulan .....	39
B. Saran. ....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep. ....	18
-----------------------------------	----

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4. 1 Poin Skala Likert Kepuasan.....	24
Tabel 4. 2 Intepretasi Skor .....	26
Tabel 5. 1 Demografi Data Umum.....	29
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan.....	30
Tabel 5. 3 Gambaran Kepuasan Terhadap Pelayanan.....	31
Tabel 5. 4 Hasil Kesimpulan Pengambilan Data .....	33

## DAFTAR SINGKATAN

ALKES	: Alat Kesehatan
BPS	: Badan Pusat Statistik
KEMENKES RI	: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
KF	: Kimia Farma
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
PERMENKES RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
PTO	: Pemantauan Terapi Obat
SDM	: Sumber Daya Manusia
WHO	: <i>World Health Organization</i>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	<b>43</b>
Lampiran 2 Informed Consent .....	<b>44</b>
Lampiran 3 Surat Persetujuan Menjadi Responden .....	<b>45</b>
Lampiran 4 Lembar Kuesioner .....	<b>46</b>
Lampiran 5 Hasil Validasi Kuesioner Spss.....	<b>48</b>
Lampiran 6 Hasil Rekapitulasi Penelitian Responden .....	<b>54</b>
Lampiran 7 Dokumentasi.....	<b>58</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Badan kesehatan dunia WHO (*World Health Organization*) melaporkan bahwa prevalensi kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek rumah sakit merasa puas 57% dan merasa kurang puas 43% dengan pelayanan yang diberikan petugas (WHO, 2019). Berdasarkan profil kesehatan Indonesia 2019 tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan resep di apotek sebesar 62% merasa puas dan 38% tidak puas dengan pelayanan petugas apotek (Kemenkes, 2018). Hasil survei Badan Pusat Statistik di Jawa Timur pada tanggal 7-14 Agustus 2020 mencatat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek sebesar 74% (BPS-Jatim, 2020). Jumlah resep yang masuk di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun selama 1 tahun pada tahun 2019 sejumlah 3.534 lembar dan resep masuk pada tahun 2020 sejumlah 2.902 lembar (KF-Pahlawan, 2019).

Apotek adalah sarana atau tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh farmasis yang meliputi pengadaan, penyimpanan, serta penyerahan obat oleh kepada pasien serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat atau biasa disebut pemberian informasi obat (Kemenkes RI No 73 tahun, 2016). Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan dalam profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat pelanggan terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan

kefarmasian meliputi penampilan apotek, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan (Kemenkes RI, No 73, 2017). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda, 2017)

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayan yang diberikan oleh farmasis. Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek diukur berdasarkan dimensi *tangible* yaitu penampilan apotek yang meliputi sarana fisik, perlengkapan apotek, penampilan petugas apotek, dimensi *reliability* yaitu kecepatan pelayanan apotek, dimensi *responsiveness* yaitu keramahan petugas apotek, dimensi *assurance* yaitu ketersediaan/kelengkapan obat di apotek serta dimensi empati yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (Kotler, 2016).

Hasil penelitian Khasanah (2014), pelayanan kefarmasian di apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta merasa puas terhadap pelayanan obat yang diberikan oleh apotek tersebut yaitu dengan presentase sebanyak 58% pasien puas dari sebanyak 96 responden. Hasil penelitian yang didapatkan Fadhilkatul Ilmi (2016) tentang tingkat kepuasan pelayanan di Apotek Buring Farma Kota Malang yaitu sangat puas sebesar sebanyak 41% dari 100 responden dan puas sebanyak 47% dari 100 responden. Hasil penelitian dari Kontrius Yan Kurniawan (2018)

tentang tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai dengan sampel sebanyak 98 didapatkan hasil sangat puas sebesar 83,3%.

Berdasarkan data dan hasil survei di atas, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun, berdasarkan aspek dimensi kualitas pelayanan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun

### **2. Tujuan Khusus**

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* dalam pelayanan pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Bermanfaat memberikan tambahan informasi serta hasanah pengetahuan tentang cara meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek sehingga kunjungan Apotek semakin meningkat.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Institusi**

Sebagai sumber kepustakaan atau referensi tentang carameningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek, dalam rangka membantu pengembangan pendidikan dibidang kesehatan

### **b. Bagi Apotek**

Sebagai sumber informasi dalam cara meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek dan memeberikan nilai positif pada nama Apotek.

### **c. Bagi Peneliti**

Sebagai referensi dalam perkembangan penelitian selanjutnya tentang cara meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek.

### **d. Bagi Masyarakat**

Sebagai pengetahuan bagi masyarakat tentang bagaimana proses pelayanan kefarmasian yang baik.

## **BAB II**

### **TINJAUN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek**

##### **1. Pengertian**

Menurut Permenkes RI No 73 tahun 2016 apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Sedangkan pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu hidup pasien (Permenkes, 2016)

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

Tugas dan fungsi apotek berdasarkan Kementerian Kesehatan RI adalah sebagai berikut (Kemenkes-RI, 2018):

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucap sumpah jabatan apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian
- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusi sediaan farmasi yang meliputi obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika
- d. Sarana pembuatan, pengendalian mutu, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pelaporan dan pemusnahan
- e. Sediaan farmasi, yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis di pakai.

f. Pelayanan Farmasi Klinik

Meliputi pengkajian resep, dispensing, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit (*home pharmacy care*), Pemantauan Terapi Obat (PTO) dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO).

**3. Tujuan Standar Pelayan Kefarmasian di Apotek**

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan RI (2016) tujuan standar pelayanan kefarmasian di apotek adalah :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

**4. Evaluasi Mutu Pelayanan**

Evaluasi mutu pelayanan merupakan proses penilaian kinerja pelayanan kefarmasian di apotek yang meliputi penilaian terhadap sumber daya manusia (SDM), pengelolaan perbekalan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan, dan pelayanan kefarmasian kepada pelanggan. Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek antara lain (Kemenkes-RI, 2016) :

- a. Tingkat kepuasan, pelanggan dilakukan dengan survei berupa kuesioner atau wawancara langsung.
- b. Dimensi waktu, lama pelayanan diukur dengan waktu (waktu telah ditetapkan).
- c. Prosedur tetap, untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Tujuan evaluasi mutu pelayanan adalah untuk mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek dan sebagai dasar perbaikan pelayanan kefarmasian selanjutnya, untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian, salah satu indikator yang mudah dilakukan adalah dengan mengukur kepuasan pelanggan dengan cara membagikan kuesioner.

## **B. Konsep Kepuasan Pasien**

### **1. Pengertian**

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Sedangkan, Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek yang tidak mampu mengatasi kesehatannya sendiri (Nursalam, 2017).

Menurut Kotler 2016 kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) pelayanan yang di berikan.kepuasan seseorang muncul pada saat pelayanan yang diberikan membuat mereka nyaman.kepuasan pasien merupakan harapan yang diinginkan oleh tenaga kesehatan pada umumnya. Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas begitupun sebaliknya. kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan atau produk dengan melakukan perbandingan antara harapan.

Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam beberapa pelayanan: *tangibles* (berwujud), *relibility* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian),

*empathy* (empati). Pelayanan yang baik terhadap pelanggan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun, tidak sedikit dari perusahaan yang belum memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Hal ini disebabkan oleh (Saleh, 2018) :

1. Tidak mengetahui apa yang diharapkan pelanggan

Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan kurang dalam melakukan riset pelanggan sehingga perusahaan tidak mengetahui apa yang sebenarnya para pelanggan harapkan.

2. Kurangnya saran dari para pelanggan

Terkadang pelanggan juga hanya mementingkan kepentingannya dengan menginginkan pelayanan yang baik namun tidak memberi saran kepada perusahaan mengenai apa yang diharuskan oleh perusahaan tersebut sehingga perusahaan tidak bisa memperbaiki pelayanannya kepada para pelanggan.

3. Kurang fokus dalam membangun relasi dengan pelanggan

Hal ini bisa dikarenakan perusahaan hanya memikirkan untuk mencari pelanggan baru tanpa memperhatikan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan lamanya sehingga perusahaan hanya memprioritaskan pelanggan barunya saja.

4. Kurang memperhatikan terhadap standar pelayanan

Karena terlalu mengarah kepada pencarian pelanggan baru, perusahaan terkadang sampai tidak memperhatikan bagaimana standar pelayanan yang baik yang seharusnya diberikan kepada pelanggannya.

5. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung



Kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan terhadap pelanggan ini membuat pelayanan menjadi terlihat biasa saja tanpa keunikan atau kesan tersendiri bagi pelanggannya. Itulah beberapa hal yang menyebabkan perusahaan kurang memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya.

Padahal sebenarnya hal-hal tersebut bisa diatasi apabila perusahaan lebih memperhatikan kebutuhan pelanggannya.

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar *customer* menjadi sangat puas (*delight customer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya yaitu (Saleh, 2018):

a. Memahami *customer*

*Customer* adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami *customer* merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.

b. Membuat *customer* mengerti semua layanan perusahaan anda

*Customer* yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.

c. Menciptakan kesan positif

Kesan positif yang terekam di benak *customer* anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum atau salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.

d. Senantiasa menggunakan kata positif

Kata-kata positif senantiasa dianggap *customer* sebagai pesan yang positif juga. Sebaliknya juga pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.

e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan

Apabila selama ini *customer* anda sudah merasa puas dengan produk/layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standar baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik (Saleh, 2018).

## 2. Dimensi Kepuasan

Dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Parasuraman (2016) mengemukakan 5 faktor pokok dalam keunggulan pelayanan, yaitu :

a. Bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan sediaan obat dan penampilan petugas apotek.

- b. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas apotek untuk memberikan pelayanan yang cepat, tidak membuat kesalahan apapun dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk memberi permintaan pelanggan dengan tanggap, serta menginformasikan secara tepat.
- d. Jaminan (*assurance*), yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan.

### **3. Dasar Pertimbangan Kepuasan Pasien**

Dasar pertimbangan kepuasan pasien adalah kesesuaian antara pelayanan dengan biaya yang di keluarkan. Faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien (Umar 2018) :

- a. Kualitas produk farmasi
- b. Kualitas terhadap pelayanan kepada pasien
- c. Komponen emosional
- d. Masalah harga
- e. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut.

#### 4. Metode Mengukur Kepuasan Pasien

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. (Kotler, 2016) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

##### a. Sistem Keluhan dan Saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut.

##### b. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

###### 1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

###### 2) *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.

### 3) *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden, diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

### 4) *Importance-Performance Analysis*

Dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

### c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* menyampaikan temu-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi.

### d. *Lost Customer Analysis*

Pihak perusahaan berusaha menghubungi pelanggan yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Harapannya adalah

memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. (Lupiyoadi, 2017) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum apabila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merk tertentu.
- 4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya. Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

## **5. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien**

Menurut Zeitham (2016) aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a. Keistimewaan yaitu pasien merasa diperlukan secara istimewa selama proses pelayanan.

- b. Kesesuaian yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan pihak kesehatan dengan keinginan pasien selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- c. Estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

## **6. Manfaat Kepuasan**

Menurut Tjiptono (2017) kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat seperti:

- a. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
- b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, cross-selling, dan up-selling).
- c. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan.
- d. Meningkatkan toleransi harga.
- e. Rekomendasi gethok tular positif.
- f. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap product-line extensions, brand extensions, dan new add-on services yang ditawarkan perusahaan.
- g. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

## **7. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan**

Notoatmodjo (2017), berpendapat bahwa faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

- a. Pengetahuan

Tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta.

b. Kesadaran

Bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengan sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku berpartisipasi.

c. Sikap positif

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan salah satu kompensasi dari sikap yang positif adalah menerima (receiving), diartikan bahwa orang mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan.

d. Sosial ekonomi

Pelayanan yang diberikan oleh sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan maka semakin baik pelayanan yang diberikan.

e. Sistem nilai

Sistem nilai seseorang pelanggan sangat mempengaruhi seseorang pelanggan untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan.

f. Pemahaman pelanggan tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya

Tingkat pemahaman pelanggan terhadap tindakan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap tindakan.

g. Empati yang ditujukan oleh pemberi pelayanan kesehatan



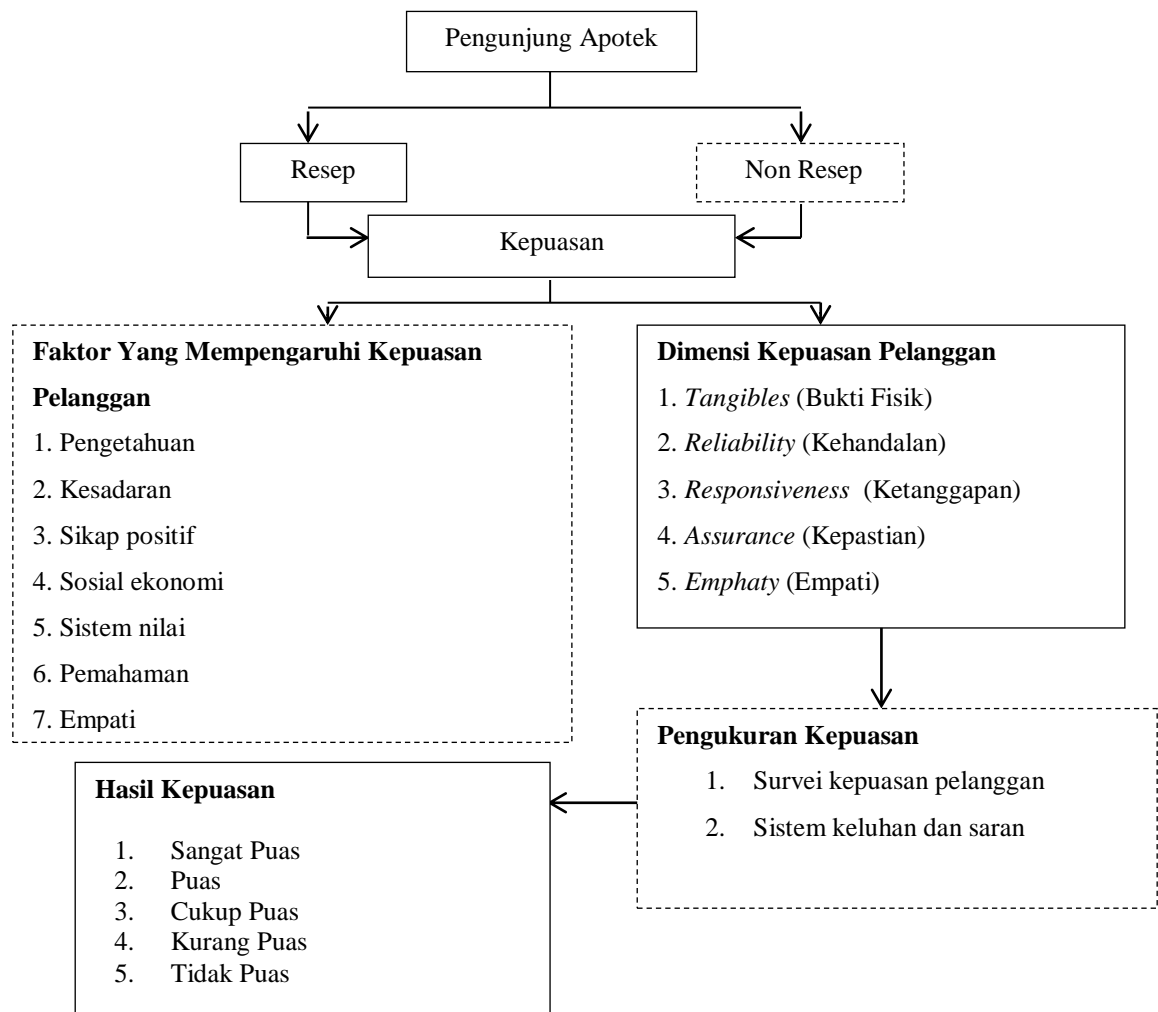
Sikap ini akan menyentuh emosi pelanggan. Faktor ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelanggan (*compliance*).

### BAB III

## KERANGKA KONSEPTUAL

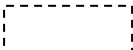
### A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini sebagai berikut:



Keterangan :

 : Diteliti

 : Tidak diteliti

Gambar 2. 1 Kerangka konsep tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun.

**Keterangan gambar :**

Pengukuran kepuasan pelanggan Apotek dapat dilakukan dengan berbagai macam cara diantaranya survei kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya Pengetahuan, tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta. Kesadaran, bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengan sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku berpartisipasi. Sikap positif, sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulasi atau objek. Sosial ekonomi, pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan. Sistem nilai, seorang pelanggan sangat mempengaruhi untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan. Dan empati, empati yang ditujukan oleh pemberi pelayanan kesehatan, sikap ini akan menyentuh emosi pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan diukur berdasarkan dimensi kepuasan meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Kepastian), *Emphaty* (Empati) maka dapat di klasifikasikan beberapa tingkat penilaian kepuasan yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian berangkat dari suatu permasalahan yang bertujuan sistem kedisiplinan ilmu, yang pada umumnya tujuan peneliti bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Sehingga permasalahan yang digunakan dapat mempunyai kecocokan dengan metode penelitian. Desain penelitian merupakan hasil akhir dari suatu tahap keputusan yang dibuat oleh peneliti berhubungan dengan bagaimana suatu penelitian bisa diterapkan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu hanya menggambarkan satu variabel (Nursalam, 2017).

#### **B. Populasi dan Sampel**

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

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Dari pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan resep dokter di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Aziz, 2017). Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pasien atau keluarga pasien yang akan membeli obat baik dengan resep dokter di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan kriteria inklusi di bawah ini :

### a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2017). Kriteria inklusinya adalah :

- 1) Responden usia dewasa yaitu diatas 17 tahun
- 2) Responden bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
- 3) Responden yang membeli obat dengan resep dokter

### b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoatmodjo, 2018). Kreteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Responden yang tidak bisa menulis atau membaca dan tidak didampingi keluarga
- 2) Responden yang membeli obat bebas tanpa resep
- 3) Responden yang membeli Alkes
- 4) Pegawai dari Apotek Kimia Farma

### C. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2018). Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan Non Probability Sampling. Teknik pengambilan yang digunakan pada penelitian adalah *accidental*. *Accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Dalam teknik sampling *accidental* pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui (Nursalam, 2017).

#### 1. Cara Perhitungan Sampel

Sampling atau penentuan sampel adalah proses pemilihan sebagian dari jumlah total unit yang diteliti agar dapat digambarkan kesimpulan secara keseluruhan tentang seluruh bagian unit. Sampel diambil secara acak sistematis dan dihitung berdasarkan rumus sampel minimal, sebagai berikut (Lemeshow, 2017) :

$$n = \frac{Z(1 - \alpha/2)^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel minimal.

$Z_{1-\alpha/2}$  : nilai baku distribusi normal pada koefisien/derajat kepercayaan yang diinginkan 95% yaitu sebesar 1,96.

P : Proporsi pasien.

D : Tingkat presisi/deviasi yang dipilih adalah penyimpangan 10%

Dengan menetapkan  $Z = 1,96$  ;  $P = 0,5$  dan  $d = 0,01$ . Berdasarkan ketentuan, maka hasil perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{Z(1 - \alpha/2)^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 (1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96$$

Dari perhitungan diatas maka jumlah sampel minimal sebanyak 100 responden.

#### D. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan kuesioner, kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Pada penelitian kuesioner disebutkan oleh peneliti kepada pasien atau keluarga pasien yang menebus obat dengan resep dokter di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2018).

**Tabel 4. 1** Penilaian Skala Likert Kepuasan

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Menurut (Sugiyono, 2018), penentuan scoring dari skala likert dengan cara menghitung terlebih dahulu total keseluruhan jumlah responden yang memilih dengan skor jawaban. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus} = T \times P_n$$



Keterangan:

T : Total jumlah responden yang memilih

Pn: Pilihan angka skor skala likert

Setelah mendapat jumlah nilai perhitungan tiap kriteria likert pada setiap dimensi, selanjutnya dilakukan interpretasi skor perhitungan. Dimana harus diketahui terlebih dahulu (X) sebagai skor terendah dan (Y) sebagai skor tertinggi.

$$\begin{aligned} X &= \text{Skor terendah} \times \text{jumlah responden} \\ Y &= \text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden} \end{aligned}$$

Perhitungan ;

1.  $X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$

$$X = 1 \times \text{Jumlah responden}$$

2.  $Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}$

$$Y = 5 \times \text{jumlah responden}$$

Setelah melakukan interpretasi dari setiap dimensi, mencari index%, dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Rumus Indeks \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100$$

Kriteria intepretasi skor berdasarkan interval:

**Tabel 4. 2** Intepretasi skor

0-20%	Sangat Tidak Puas
21-40%	Tidak Puas
41-60%	Cukup Puas
61-80%	Puas
81-100%	Sangat Puas

**E. Lokasi Dan Waktu Penelitian****1. Lokasi penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun

**2. Waktu Penelitian**

Pelaksanaan penelitian pada tanggal 10-24 Februari 2021.

**F. Prosedur Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subyek dan proses pengumpulan karakteristik subyek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2017). Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Mengurus surat pengantar penelitian dari Stikes BHM Madiun yang ditujukan kepada PHM Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun
2. Setelah mendapat ijin dari PHM Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun, maka peneliti meminta data ke kepada Apoteker mengenai jumlah resep yang masuk ke Apotek Kimia Farma Pahlawan.
3. Lalu peneliti menentukan sampel dalam penelitian ini
4. Peneliti melakukan penjelasan prosedur penelitian dan memberikan *informed consent* atau surat bersedia menjadi responden kepada responden

5. Bila pasien atau keluarga pasien yang menebus resep bersedia menjadi responden maka akan diminta untuk menandatangani lembar persetujuan menjadi responden penelitian.
6. Kemudian data yang diperoleh diurutkan secara seri sesuai dengan identitas responden yang di samarkan menggunakan kode angka.
7. Kemudian data yang telah diperoleh dimasukkan ke dalam tabel kemudian diolah dan dipresentasikan.

#### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pasien atau keluarga pasien yang menebus obat dengan resep dokter di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun. Data primer dalam penelitian ini meliputi: Jenis kelamin, usia, pekerjaan, hasil pengisian kuesioner. Dalam memperoleh data dan informasi yang mendukung dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data berupa kuisisioner angket jawaban. Penelitian kuesioner menggunakan skala likert dan kemudian data diolah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik non probabilitas dan teknik *accidental*, teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan pengukuran skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018).

## **H. Variabel Penelitian**

Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi fokus di dalam suatu penelitian, baik yang berbentuk abstrak maupun real. Variabel merupakan nilai yang memiliki banyak varian, atau suatu yang bersikap berubah-ubah dan tidak tetap (Nursalam, 2017). Variabel secara umum adalah merupakan objek yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi supaya dapat ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2018). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun.

## **I. Teknik Analisa Data**

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah scoring keseluruhan pada setiap dimensi. Penyajian data dalam bentuk tabel dan diagram menggunakan Microsoft Excel 2013 yang akan menjelaskan setiap indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun. Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus Index presentase. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana masing-masing jawaban diberi bobot nilai sesuai dengan ketentuannya (Sugiyono, 2018).

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun di laksanakan pada tanggal 10-24 Februari 2021 dengan jumlah responden sebesar 100 orang di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun. Pengambilan data dilakukan dengan cara kuesioner.

##### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Pada Penelitian Yang Berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun.

**Tabel 5. 1** Data Umum Pasien dengan Resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun

No	Karakteristik	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-Laki	40	40
	Perempuan	60	60
Jumlah		100	100
2	<b>Umur</b>		
	17-25 Tahun	29	29
	26-35 Tahun	39	39
	36-45 Tahun	30	30
	≥46 Tahun	2	2
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 5.1 didapatkan hasil sebgain besar jenis kelamin yang menebus resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan adalah sebesar 60% adalah perempuan sedangkan dilihat dari usia sebgain besar berusia antara 26-35 tahun sebanyak 39%.

## 2. Uji Validitas

Hasil uji validitas kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun

**Tabel 5. 2** Hasil uji validitas butir pertanyaan kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun

Dimensi Pelayanan	Butir Pertanyaan	r-tabel	r-hitung (Signifikansi)	Keterangan
Berwujud	1	0,449	0,013	Valid
	2	0,449	0,013	Valid
	3	0,566	0,001	Valid
	4	0,426	0,019	Valid
Keandalan	4	0,495	0,005	Valid
	6	0,495	0,005	Valid
	7	0,573	0,001	Valid
Daya tanggap	8	0,838	0,000	Valid
	9	0,771	0,000	Valid
	10	0,838	0,013	Valid
Kepastian	11	0,449	0,013	Valid
	12	0,449	0,001	Valid
	13	0,566	0,019	Valid
Empati	14	0,426	0,005	Valid
	15	0,495	0,005	Valid
	16	0,495	0,001	Valid
	17	0,573	0,000	Valid
	18	0,838	0,000	Valid
	19	0,771	0,000	Valid
	20	0,889	0,000	Valid

Sebagai uji coba instrumen, maka data yang digunakan dalam uji validitas sebanyak 30 responden yang merupakan sampel dari populasi penelitian. Jumlah sampel yang diambil adalah sebesar 30 responden. Menurut Cohen *et.al.* (2017) semakin besar sample dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel. Sebagaimana dikemukakan oleh Baley dalam Mahmud (2011) yang

menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

### 3. Tabel Kepuasan Pasien

#### Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma

Pahlawan Madiun Berdasarkan 5 Dimensi

**Tabel 5. 3** Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun

No	Indikator	Skor perolehan	(%)	Klasifikasi
<b>Dimensi Berwujud</b>				
1	Bangunan Apotek terlihat indah, bersih dan modern	406	81,2	Sangat Puas
2	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat	405	81	Sangat Puas
3	Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih	396	79,2	Puas
4	Lampu penerangan di apotek cukup terang	378	75,6	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1585</b>	<b>79,25</b>	<b>Puas</b>
<b>Dimensi Keandalan</b>				
5	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar	388	77,6	Puas
6	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat	372	74,4	Puas
7	Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya	379	75,8	Puas
8	Farmasis bersedia menanggapi pertanyaan tentang obat yang akan saya minum	370	74	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1509</b>	<b>75,45</b>	<b>Puas</b>
<b>Dimensi Daya Tanggap</b>				
9	Farmasis tanggap dan cekatan dalam melayani pasien	385	77	Puas
10	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat	376	75,2	Puas
11	Farmasis melayani resep dengan cepat dan tepat	409	81,8	Sangat Puas

**Tabel 5. 4** Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun

12	Farmasis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	394	78,8	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1564</b>	<b>78,2</b>	<b>Puas</b>
<b>Dimensi Kepastian</b>				
13	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	381	76,2	Puas
14	Etiket obat sulit dimengerti	376	75,2	Puas
15	Petugas tidak menjelaskan efek samping obat	402	80,4	Puas
16	Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien	415	83	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1574</b>	<b>78,7</b>	<b>Puas</b>
<b>Dimensi Empati</b>				
17	Farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien	427	85,4	Sangat Puas
18	Farmasis memperhatikan sungguh-sungguh obat yang akan diberikan kepada pasien	390	78	Puas
19	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat	401	80,24	Puas
20	Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten	374	74,8	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1592</b>	<b>79,6</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 5.3 diatas dapat diketahui bahwa hasil dari pengambilan data dimensi kepuasan 5 diantaranya masuk dalam kategori puas presentase tertinggi ada pada dimensi berwujud yaitu 79,25%, dan yang memiliki nilai presentase paling kecil adalah dimensi keandalan yaitu 75,45% tertera pada tabel kesimpulan sebagai berikut.



**Tabel 5. 4** Hasil Kesimpulan Pengambilan Data

Dimensi	Presentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Berwujud	79,25	Puas
Dimensi Keandalan	75,45	Puas
Dimensi Daya Tanggap	78,2	Puas
Dimensi Kepastian	78,7	Puas
Dimensi Empati	79,6	Puas

## B. Pembahasan

Penelitian ini yang berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun dilakukan dengan tujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun yang dilaksanakan pada bulan Februari hingga bulan Maret 2021. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggambarkan satu variabel yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Madiun. Instrumen yang digunakan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria inklusi. Dalam kuesioner tersebut terdapat pertanyaan yang meliputi 5 dimensi pelayanan yaitu berwujud, keandalan, daya tangkap, kepastian dan empati. Responden cukup mencontreng skor yang tertera di dalam kuesioner yang jawabanya sesuai dengan pertanyaan yang tertera di dalamnya meliputi sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Kepuasan Pasien adalah keluaran (Outcome) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Dari hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden berusia 26-35 tahun sebanyak 39%, diikuti dengan kelompok usia 36-45 tahun

sebanyak 30% untuk kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 29% dan sebagian kecil responden berusia  $\geq 46$  tahun. Menurut Depkes RI (2009) pengelompokan usia dibagi menjadi 5 (lima) rentang usia, yaitu rentang usia 18-25 tahun merupakan masa remaja akhir, rentang usia 26-35 tahun merupakan masa dewasa awal, rentang usia 36-45 merupakan masa dewasa akhir, rentang usia 46-55 tahun merupakan masa lanjut usia awal, dan rentang usia lebih dari 56 tahun merupakan masa lanjut usia akhir. Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Helni (2017) di Apotek Kota Jambi menyatakan usia yang semakin meningkat akan meningkatkan pula kesadaran seseorang akan pentingnya pemeriksaan kesehatan secara berkala. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Romadhoni (2019) di Apotek Kimia Farma 63 Surakarta bahwa usia produktif sampai usia lanjut lebih banyak berkonsultasi dengan pihak kesehatan untuk pemeriksaan fisik seperti kebidanan. Dan mengacu pada penelitian Ismail (2020) di Apotek Bina Sehat Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa di dapatkan hasil bahwa 88% yang mengunjungi Apotek adalah usia dewasa. Usia dewasa merupakan usia produktif, sehingga dapat lebih mudah untuk menjangkau apotek demi membeli obat.

Dilihat dari jenis kelamin saat pasien membeli resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan sebagian besar 60% berjenis kelamin perempuan. Menurut Suntrock (2019) pengunjung apotek dominan adalah perempuan di bandingkan laki-laki. Hal ini dikarenakan perempuan sadar akan pentingnya kesehatan dan perempuan yang banyak memiliki keluhan setelah usia dewasa seperti hamil dan datangnya menopause yang mengakibatkan perempuan lebih sering mengunjungi

fasilitas kesehatan dibandingkan laki-laki. Mengacu pada penelitian Ismail (2020) di Apotek Bina Sehat Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa di dapatkan hasil 77% menunjukkan jumlah perempuan cenderung dominan dibandingkan dengan kelompok laki-laki. Hal ini sejalan dengan pemikiran yang dikemukakan oleh Novitasari (2017) yang menyatakan pengunjung Apotek dominan adalah perempuan karena perempuan lebih telaten dalam menunggu obat dan perempuan juga lebih peduli akan kesehatan. Pengunjung Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun sebagian besar adalah perempuan, hal ini dikarenakan adanya praktek dr. Setyo Sp. OG (K) yang pasiennya adalah perempuan dan sepasang suami istri yang sedang melakukan program kehamilan.

Kepuasan pelayanan kefarmasian terbagi atas 5 dimensi yaitu dimensi berwujud, keandalan, daya tangkap, kepastian dan empati. Gambaran kepuasan pasien kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun yaitu berdasarkan dimensi berwujud didapatkan hasil akhir 79,25% yang menyatakan puas. Dimana pasien merasa sangat puas pada bangunan apotek yang terlihat indah, bersih dan modern serta farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat sehingga pasien percaya akan kualitas dari obat yang diberikan oleh Apotek. Hal ini membuktikan bahwa kebersihan dan kerapihan petugas serta ruang tunggu di dalam Apotek harus lebih ditingkatkan kembali agar pasien merasa nyaman dan percaya akan pelayanan yang diberikan Apotek.

Tingkat keandalan yang diberikan oleh petugas dalam pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun, pasien merasa puas dengan persentase

sebesar 75,45%, hal ini diperkuat dengan hasil interpretasi skor apabila nilai akhir 60-80% termasuk dalam kategori puas (Sugiono, 2018). Menurut Krueger JL (2010) pada umumnya pasien meminta informasi tentang efek samping obat, intruksi dasar penggunaan obat, dan interaksi obat. Informasi yang sesuai, jelas, tepat dan relevan sangat penting diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien tentang pengobatannya (Yang *et al*, 2016). Pelayanan resep yang diberikan oleh petugas dinilai belum terlalu efektif dikarenakan pasien tidak memberikan nilai sangat puas sehingga petugas yang melayani pasien harus lebih baik lagi dalam penyerahan resep dan juga harus mempercepat proses pelayanan agar pasien tidak menunggu terlalu lama. Harapan pasien akan kecepatan pelayanan memang sangat tinggi dikarenakan juga kondisi sakitnya sehingga membuat pasien merasa tidak nyaman apabila menunggu terlalu lama.

Daya tanggap didapatkan hasil 78,2% menyatakan puas. Hal ini membuktikan bahwa farmasis dalam melayani resep dengan cepat dan tepat mendapatkan 81,8% yang artinya pasien sangat puas akan pelayanan yang diberikan petugas di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rekianto (2019) di Apotek Wijaya Kusuma Lumajang didapatkan hasil 67,7% dalam dimensi ketanggapan yang artinya pasien puas akan pelayanan yang diberikan. Pelayanan terhadap pasien yang meliputi daya tanggap yaitu petugas tanggap dan cekatan dalam melayani pasien, petugas melayani resep dengan cepat dan tepat. Kecepatan pelayanan berkaitan dengan waktu, sehingga semakin cepat pasien dapat dilayani semakin cepat pasien dapat mengkonsumsi obat yang diberikan. Sementara itu

memang informasi yang mudah dipahami memang harus menjadi perhatian dan ini terkait dengan keterampilan komunikasi dari petugas apotek. Pengunjung apotek menginginkan kecepatan pelayanan dan informasi yang mudah dipahami agar pasien merasa diperhatikan dan pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pasien.

Dimensi kepastian didapatkan hasil 78,7% menyatakan puas. Hal ini membuktikan bahwa petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien mendapatkan 83% yang artinya pasien sangat puas akan penjelasan obat yang diberikan petugas kepada pasien di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun. Petugas apotek memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan, dan memberikan etiket obat secara jelas aturan pakai, nama obat dan cara minum obat sehingga pasien lebih mudah untuk mengenali obat yang akan dikonsumsi. Petugas apotek juga menjelaskan efek samping dari obat yang akan dikonsumsi agar pasien tidak bingung jika terjadi reaksi pusing atau mual saat mengonsumsi obat (Kemenkes RI, 2018). Pengetahuan dan kemampuan petugas sangatlah penting agar bisa berkomunikasi dengan baik kepada pasien sehingga dapat menjelaskan informasi penggunaan obat yang baik dan benar kepada pasien hal ini tujuannya untuk menghindari terjadinya kesalahan penggunaan obat oleh pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Armanto (2018) bahwa kepastian berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, semakin tinggi dan berkualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Dimensi empati didapatkan hasil 79,6% menyatakan puas. Dimana dalam poin farmasis / petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien mendapatkan 85,4% yang artinya pasien merasa sangat puas akan empati yang diberikan petugas kepada pasien di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun. Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Harianto, dkk (2015) di Apotek Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta pada dimensi empati, keramahan petugas termasuk dalam kategori puas yaitu sebesar 66,6%. Petugas apotek memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status ekonomi, petugas apotek memberikan pelayanan kepada siapapun dengan sopan, ramah dan menjalin komunikasi yang baik kepada pasien. Sementara dari hasil penelitian yang dilakukan Endang (2017) menemukan keramahan petugas Apotek termasuk dalam kategori sedang 74%, hal ini disebabkan kepedulian para pemberi pelayanan kesehatan yang kurang baik ketika pengunjung Apotek sedang ramai sehingga mempengaruhi pada tingkat kepuasan. Menurut Karl Albert dalam Yamit (2001) bahwa petugas yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dalam menangani pelanggan harus melayani dengan tulus penuh empati karena dengan begitu dapat meningkatkan kepuasannya.

Setiap dimensi mendapat presentase yaitu pada dimensi berwujud 79,25%, keandalan 75,45%, daya tangkap 78,2%, kepastian 78,7% dan empati 79,6%. Dan yang paling besar pada variabel dimensi berwujud. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas akan bangunan Apotek yang terlihat moderen, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, farmasis yang berpenampilan rapi dan bersih serta lampu penerangan Apotek yang baik. Dari keseluruhan parameter yang

mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun didapatkan tingkat kepuasan rata-rata 78,24%. Dimana dengan tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pasien puas atas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pasien. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 2005). Setiap pasien memiliki tingkat kepuasan yang berbeda tergantung dari sistem penilaian yang berlaku pada diri masing-masing. Semakin banyak aspek-aspek nilai yang sesuai dengan keinginan pasien dapat dikatakan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien perlu dievaluasi setiap saat untuk perkembangan dan kemajuan Apotek, ini disebabkan oleh kepuasan pasien setiap saat akan berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pasien tersebut.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat pada Bab V, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun dalam tingkat Dimensi Berwujud 79,25% dengan kategori puas. Dimensi Keandalan 75,45%. Dimensi Daya Tanggap 78,2% dengan kategori puas. Dimensi Kepastian 78,7% dengan kategori puas. Dan Dimensi Empati 79,6% dengan kategori puas.

#### **B. Saran**

##### **1. Bagi Apotek**

Disarankan untuk pihak apotek lebih ramah kepada pasien saat melayani pasien dan memberikan penjelasan yang baik saat pasien bertanya tentang resep atau obat yang akan dibeli, hal ini untuk dapat memberikan kedekatan antara petugas apotek dan pasien, sehingga pasien percaya akan pelayanan yang petugas berikan sehingga pasien merasa dihargai dan puas akan pelayanan yang kita berikan.

##### **2. Bagi Pasien**

Diharapkan pasien lebih sabar ketika menunggu obat dalam bentuk racikan, karena obat racikan membutuhkan waktu lebih lama dalam penyiapannya dibandingkan obat tanpa racikan. Dan untuk menghilangkan rasa jenuh saat



menunggu maka pasien bisa menonton TV atau membaca majalah yang disediakan Apotek.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**


Diharapkan peneliti selanjutnya meneliti faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien seperti waktu tunggu penyiapan obat, sehingga penelitian dapat berkembang dan diketahui faktor-faktor lain yang mengakibatkan pasien tidak puas akan pelayanan yang diberikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alfianasari, 2018. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Armanto, I.D. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *Jurnal Manajemen*. Vol 7. No. 3
- Aziz. 2018. *Metode Penelitian Untuk Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- BPS. 2020. *Badan Pusat Statistik*. [http://bankdata,depkes.go.id](http://bankdata.depkes.go.id), akses 7 Oktober 2020. jam 11.30 WIB
- [Depkes RI] Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tentang Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kemenkes- RI, 2018, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Kemenkes-RI, 2017, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2017, *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*
- Kotler. 2016. *Teori kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan*. Jakarta : Salemba Medika
- Kurniawan, 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta, *Majalah Ilmu Kefarmasian*, VI(2), 56-74
- Lemeshow. 2017. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Gadjah Mada Univesity Press. Yogyakarta
- Lupiyoadi, 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Kota Medan*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*
- Nursalam. 2017. *Pengertian kepuasan*. Renika Cipta. Yogyakarta
- Nursalam. 2018. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian*. Surabaya: Salemba Medika
- Notoadmodjo. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

- Pasuraman, 2016, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A Rusli, Edisi Revisi, 4-7, Practice-Hall Inc., New Jersey
- Permenkes RI, 2016, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*
- Sugiyono. 2018. *Metodologi penelitian kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendakia
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, 2017, *Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di RS Islam Manisrenggo Klaten*, [http://eprints, ums.ac.id/894/1/Jurnal\\_Daya\\_Saing71.pdf](http://eprints.ums.ac.id/894/1/Jurnal_Daya_Saing71.pdf), 15 Mei 2009
- Umar. 2018. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- WHO. 2020. *Kepuasan Pelanggan*, [http://: WHO-Kepuasan pelanggan Apotek](http://WHO-Kepuasan_pelanggan_Apotek). Akses tanggal 21 Oktober 2020 jam 10.30 WIB
- Yamit, Zultan. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

## LAMPIRAN 1: SURAT IZIN PENELITIAN



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN  
PRODI D3 FARMASI**

Kampus : Jl. Taman Praja Kec. Taman Kota Madiun Telp./Fax. (0351) 491947  
AKREDITASI BANPT NO.383/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2015  
website : [www.stikes-bhm.ac.id](http://www.stikes-bhm.ac.id)

---

Nomor : 105/STIKES/BHM/U/II/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

**Kepada Yth :**

**APA Kimia Farma Pahlawan Madiun**  
di -  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Dengan Hormat,

Sebagai salah satu persyaratan Akademik untuk mendapat gelar Ahli Madya Farmasi (Amd.Farm), maka setiap mahasiswa Ilmu Kesehatan Program Studi D-III Farmasi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang akan menyelesaikan studinya diharuskan menyusun sebuah Karya Tulis Ilmiah (KTI). Untuk tujuan tersebut diatas, kami mohon bantuan dan kerja sama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Ayu Sandra Erlambang Putri  
NIM : 201805022  
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun  
Tempat Penelitian : Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun  
Lama Penelitian : 20 Hari  
Pembimbing : 1. Apt. Rahmawati Raising, M. Farm Klin.  
2. Apt. Vevi Maritha, M. Farm.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Madiun, 22 Februari 2021  
Ketua  
  
**Zaenal Abidin, SKM, M.Kes (Epid)**  
NIDN. 0217097601

**LAMPIRAN 2: INFORMED CONSENT**

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun Program Studi Farmasi

Nama : Ayu Sandra Erlambang Putri

NIM : 201805022

Akan meneliti “Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun” maka saya mengharapkan bantuan dan kesediaan saudara untuk menjadi responden penelitian dan saya juga bersedia untuk menjaga kerahasiaan identitas dan informasi yang anda berikan.

Jika saudara bersedia, dimohon menanda tangani lembar persetujuan yang akan peneliti berikan. Partisipasi saudara dapat memberikan manfaat dalam upaya menambah pengetahuan tentang kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma Pahlawan. Demikian permohonan saya, atas kerjasama dan perhatian anda saya ucapkan terima kasih.

Madiun, Januari 2021

Responden

Peneliti

\_\_\_\_\_

Ayu Sandra Erlambang Putri

NIM. 201805022

**LAMPIRAN 3: SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Alamat :

Setelah mendapat informasi dan penjelasan dari peneliti, maka saya \*bersedia/ tidak bersedia menjadi responden penelitian, dalam penelitian yang berjudul ” Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun”.

Demikian pernyataan ini sebagai bukti keikutsertaan saya dalam penelitian ini.

Madiun, Januari 2021

Responden

\*coret yang tidak perlu

---

**LAMPIRAN 4: LEMBAR KUESIONER****TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP****DI APOTEK KIMIA FARMA PAHLAWAN MADIUN**

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
<b>Berwujud</b>						
1	Bangunan Apotek terlihat indah, bersih dan moderen					
2	Farmasis berpenampilan rapi saat memberikan obat					
3	Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih					
4	Lampu penerangan di apotek cukup terang					
<b>Keandalan</b>						
5	Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar					
6	Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat					
7	Pelayanan obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan saya					
8	Farmasis bersedia menanggapi pertanyaan tentang obat yang akan saya minum					
<b>Daya tangkap</b>						
9	Farmasis tanggap dan cekatan dalam melayani pasien					
10	Farmasis bersikap ramah saat memberikan obat					
11	Farmasis melayani resep dengan cepat dan tepat					
12	Farmasis memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur					
<b>Kepastian</b>						
13	Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan					
14	Etiket obat sulit dimengerti					

15	Petugas tidak menjelaskan efek samping obat					
16	Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien					
Empati						
17	Farmasis memberikan waktu pelayanan yang cukup bagi pasien					
18	Farmasis memperhatikan sungguh-sungguh obat yang akan diberikan kepada pasien					
19	Farmasis mengingatkan waktu meminum obat					
20	Pasien tidak diberikan kesempatan memilih dan menentukan obat generik atau paten					

Sumber: Sari, E.D. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Sebagai Pengguna Layanan Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya*. Akademi Farmasi Putra Indonesia.



## LAMPIRAN 5: HASIL VALIDASI KUESONER SPSS

### *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma Pahlawan Madiun*

**5 = Sangat Puas 4= Puas 3 = Cukup Puas 2 = Kurang Puas 1 = Tidak Puas**

Responden		Berwujud				Keandalan				Daya Tangkap				Kepastian				Empati				Kepuasan
No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1		3	4	2	3	5	4	3	1	2	1	3	4	2	3	5	4	3	1	2	1	56
2		2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	57
3		4	5	3	4	3	2	4	3	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	4	2	69
4		2	3	3	2	5	4	4	5	5	5	2	3	3	2	5	4	4	5	5	4	75
5		3	4	2	3	5	4	3	1	2	1	3	4	2	3	5	4	3	1	2	1	56
6		2	3	1	4	5	4	2	5	5	5	2	3	1	4	5	4	2	5	5	4	71
7		2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	45
8		2	3	2	4	3	2	3	4	5	4	2	3	2	4	3	2	3	4	5	3	63
9		3	4	2	4	5	4	3	5	5	5	3	4	2	4	5	4	3	5	5	4	79
10		1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	1	45
11		4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	85
12		4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	93
13		4	5	1	4	4	3	2	1	2	1	4	5	1	4	4	3	2	1	2	1	54
14		2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	61
15		1	2	2	4	5	4	3	2	3	2	1	2	2	4	5	4	3	2	3	1	55
16		4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	85
17		3	4	5	3	3	2	5	3	4	3	3	4	5	3	3	2	5	3	4	2	69
18		3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	87
19		4	5	2	3	3	2	3	3	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	4	2	63
20		1	2	4	3	5	4	5	5	5	5	1	2	4	3	5	4	5	5	5	4	77
21		3	4	2	3	5	4	3	1	2	1	3	4	2	3	5	4	3	1	2	1	56
22		2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	57
23		4	5	3	4	3	2	4	3	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	4	2	69
24		2	3	3	2	5	4	4	5	5	5	2	3	3	2	5	4	4	5	5	4	75

25		3	4	2	3	5	4	3	1	2	1	3	4	2	3	5	4	3	1	2	1	56
26		2	3	1	4	5	4	2	5	5	5	2	3	1	4	5	4	2	5	5	4	71
27		2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	45
28		2	3	2	4	3	2	3	4	5	4	2	3	2	4	3	2	3	4	5	3	63
29		3	4	2	4	5	4	3	5	5	5	3	4	2	4	5	4	3	5	5	4	79
30		1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	1	45

TRIAL 2

Correlations

		poin1	poin2	poin3	poin4	poin5	poin6	poin7	poin8	poin9	poin10	poin11	poin12	poin13	poin14	poin15	poin16	poin17	poin18	poin19	poin20	Kepuasan
poin1	Pearson Correlation	1	1,000**	0.225	0.310	0.079	0.079	0.193	0.036	0.006	0.036	1,000**	1,000**	0.225	0.310	0.079	0.079	0.193	0.036	0.006	0.121	.449*
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.232	0.095	0.679	0.679	0.307	0.851	0.975	0.851	0.000	0.000	0.232	0.095	0.679	0.679	0.307	0.851	0.975	0.524	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin2	Pearson Correlation	1,000**	1	0.225	0.310	0.079	0.079	0.193	0.036	0.006	0.036	1,000**	1,000**	0.225	0.310	0.079	0.079	0.193	0.036	0.006	0.121	.449*
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.232	0.095	0.679	0.679	0.307	0.851	0.975	0.851	0.000	0.000	0.232	0.095	0.679	0.679	0.307	0.851	0.975	0.524	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin3	Pearson Correlation	0.225	0.225	1	-0.043	0.057	0.057	.976**	0.352	0.357	0.352	0.225	0.225	1,000**	-0.043	0.057	0.057	.976**	0.352	0.357	0.327	.566**
	Sig. (2-tailed)	0.232	0.232		0.821	0.765	0.765	0.000	0.056	0.053	0.056	0.232	0.232	0.000	0.821	0.765	0.765	0.000	0.056	0.053	0.078	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin4	Pearson Correlation	0.310	0.310	-0.043	1	0.079	0.079	-0.068	0.290	0.304	0.290	0.310	0.310	-0.043	1,000**	0.079	0.079	-0.068	0.290	0.304	0.327	.426*
	Sig. (2-tailed)	0.095	0.095	0.821		0.677	0.677	0.722	0.120	0.102	0.120	0.095	0.095	0.821	0.000	0.677	0.677	0.722	0.120	0.102	0.078	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin5	Pearson Correlation	0.079	0.079	0.057	0.079	1	1,000**	0.076	0.283	0.101	0.283	0.079	0.079	0.057	0.079	1,000**	1,000**	0.076	0.283	0.101	.429*	.495**
	Sig. (2-tailed)	0.679	0.679	0.765	0.677		0.000	0.691	0.129	0.597	0.129	0.679	0.679	0.765	0.677	0.000	0.000	0.691	0.129	0.597	0.018	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30


poin6	Pearson Correlation	0.079	0.079	0.057	0.079	1.000**	1	0.076	0.283	0.101	0.283	0.079	0.079	0.057	0.079	1.000**	1.000**	0.076	0.283	0.101	.429*	.495**
	Sig. (2-tailed)	0.679	0.679	0.765	0.677	0.000		0.691	0.129	0.597	0.129	0.679	0.679	0.765	0.677	0.000	0.000	0.691	0.129	0.597	0.018	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin7	Pearson Correlation	0.193	0.193	.976**	-0.068	0.076	0.076	1	.378*	.381*	.378*	0.193	0.193	.976**	-0.068	0.076	0.076	1.000**	.378*	.381*	0.352	.573**
	Sig. (2-tailed)	0.307	0.307	0.000	0.722	0.691	0.691		0.039	0.038	0.039	0.307	0.307	0.000	0.722	0.691	0.691	0.000	0.039	0.038	0.056	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin8	Pearson Correlation	0.036	0.036	0.352	0.290	0.283	0.283	.378*	1	.975**	1.000**	0.036	0.036	0.352	0.290	0.283	0.283	.378*	1.000**	.975**	.977**	.838**
	Sig. (2-tailed)	0.851	0.851	0.056	0.120	0.129	0.129	0.039		0.000	0.000	0.851	0.851	0.056	0.120	0.129	0.129	0.039	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin9	Pearson Correlation	0.006	0.006	0.357	0.304	0.101	0.101	.381*	.975**	1	.975**	0.006	0.006	0.357	0.304	0.101	0.101	.381*	.975**	1.000**	.923**	.771**
	Sig. (2-tailed)	0.975	0.975	0.053	0.102	0.597	0.597	0.038	0.000		0.000	0.975	0.975	0.053	0.102	0.597	0.597	0.038	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin10	Pearson Correlation	0.036	0.036	0.352	0.290	0.283	0.283	.378*	1.000**	.975**	1	0.036	0.036	0.352	0.290	0.283	0.283	.378*	1.000**	.975**	.977**	.838**
	Sig. (2-tailed)	0.851	0.851	0.056	0.120	0.129	0.129	0.039	0.000	0.000		0.851	0.851	0.056	0.120	0.129	0.129	0.039	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin11	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	0.225	0.310	0.079	0.079	0.193	0.036	0.006	0.036	1	1.000**	0.225	0.310	0.079	0.079	0.193	0.036	0.006	0.121	.449*
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.232	0.095	0.679	0.679	0.307	0.851	0.975	0.851		0.000	0.232	0.095	0.679	0.679	0.307	0.851	0.975	0.524	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

poin12	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	0.225	0.310	0.079	0.079	0.193	0.036	0.006	0.036	1.000**	1	0.225	0.310	0.079	0.079	0.193	0.036	0.006	0.121	.449*
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.232	0.095	0.679	0.679	0.307	0.851	0.975	0.851	0.000		0.232	0.095	0.679	0.679	0.307	0.851	0.975	0.524	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin13	Pearson Correlation	0.225	0.225	1.000**	-0.043	0.057	0.057	.976**	0.352	0.357	0.352	0.225	0.225	1	-0.043	0.057	0.057	.976**	0.352	0.357	0.327	.566**
	Sig. (2-tailed)	0.232	0.232	0.000	0.821	0.765	0.765	0.000	0.056	0.053	0.056	0.232	0.232		0.821	0.765	0.765	0.000	0.056	0.053	0.078	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin14	Pearson Correlation	0.310	0.310	-0.043	1.000**	0.079	0.079	-0.068	0.290	0.304	0.290	0.310	0.310	-0.043	1	0.079	0.079	-0.068	0.290	0.304	0.327	.426*
	Sig. (2-tailed)	0.095	0.095	0.821	0.000	0.677	0.677	0.722	0.120	0.102	0.120	0.095	0.095	0.821		0.677	0.677	0.722	0.120	0.102	0.078	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin15	Pearson Correlation	0.079	0.079	0.057	0.079	1.000**	1.000**	0.076	0.283	0.101	0.283	0.079	0.079	0.057	0.079	1	1.000**	0.076	0.283	0.101	.429*	.495**
	Sig. (2-tailed)	0.679	0.679	0.765	0.677	0.000	0.000	0.691	0.129	0.597	0.129	0.679	0.679	0.765	0.677		0.000	0.691	0.129	0.597	0.018	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin16	Pearson Correlation	0.079	0.079	0.057	0.079	1.000**	1.000**	0.076	0.283	0.101	0.283	0.079	0.079	0.057	0.079	1.000**	1	0.076	0.283	0.101	.429*	.495**
	Sig. (2-tailed)	0.679	0.679	0.765	0.677	0.000	0.000	0.691	0.129	0.597	0.129	0.679	0.679	0.765	0.677		0.000	0.691	0.129	0.597	0.018	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin17	Pearson Correlation	0.193	0.193	.976**	-0.068	0.076	0.076	1.000**	.378*	.381*	.378*	0.193	0.193	.976**	-0.068	0.076	0.076	1	.378*	.381*	0.352	.573**
	Sig. (2-tailed)	0.307	0.307	0.000	0.722	0.691	0.691	0.000	0.039	0.038	0.039	0.307	0.307	0.000	0.722	0.691	0.691		0.039	0.038	0.056	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

poin18	Pearson Correlation	0.036	0.036	0.352	0.290	0.283	0.283	.378*	1.000**	.975**	1.000**	0.036	0.036	0.352	0.290	0.283	0.283	.378*	1	.975**	.977**	.838**
	Sig. (2-tailed)	0.851	0.851	0.056	0.120	0.129	0.129	0.039	0.000	0.000	0.000	0.851	0.851	0.056	0.120	0.129	0.129	0.039	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin19	Pearson Correlation	0.006	0.006	0.357	0.304	0.101	0.101	.381*	.975**	1.000**	.975**	0.006	0.006	0.357	0.304	0.101	0.101	.381*	.975**	1	.923**	.771**
	Sig. (2-tailed)	0.975	0.975	0.053	0.102	0.597	0.597	0.038	0.000	0.000	0.000	0.975	0.975	0.053	0.102	0.597	0.597	0.038	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
poin20	Pearson Correlation	0.121	0.121	0.327	0.327	.429*	.429*	0.352	.977**	.923**	.977**	0.121	0.121	0.327	0.327	.429*	.429*	0.352	.977**	.923**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	0.524	0.524	0.078	0.078	0.018	0.018	0.056	0.000	0.000	0.000	0.524	0.524	0.078	0.078	0.018	0.018	0.056	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan	Pearson Correlation	.449*	.449*	.566**	.426*	.495**	.495**	.573**	.838**	.771**	.838**	.449*	.449*	.566**	.426*	.495**	.495**	.573**	.838**	.771**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	0.039	0.039	0.000	0.039	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.039	0.039	0.000	0.039	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

 Jika nilai r hitung (Pearson correlation) diatas r tabel two tailed 5% = r (n-2) = (0,3610)

 Nilai signifikan < nilai alfa 0,05 (5%) berarti signifikan/ Nyata/ Valid

**LAMPIRAN 6: HASIL REKAPITULASI PENELITIAN RESPONDEN**

No	Umur	Dimensi Berwujud				Dimensi Keandalan				Dimensi Daya tangkap				Dimensi Kepastian				Dimensi Empati			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	35	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
2	41	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	3	3	5	4	5
3	38	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	2	2	5	5
4	19	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3
5	44	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	4
6	33	5	5	3	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4
7	41	5	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5
8	22	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5
9	29	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5
10	27	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	18	2	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4
12	29	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5
13	27	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3
14	31	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5
15	28	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3
16	20	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
17	44	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
18	33	4	4	4	4	5	2	4	2	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3
19	41	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
20	37	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4	3
21	29	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5
22	27	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3
23	18	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4

24	35	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5
25	41	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4
26	44	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5
27	33	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
28	19	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	2
29	27	4	4	5	2	5	3	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
30	22	4	5	2	2	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	5	4
31	48	5	5	3	5	4	3	3	5	2	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	3
32	34	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
33	26	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3
34	19	5	5	5	3	4	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3
35	31	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5
36	35	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
37	41	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
38	38	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2
39	19	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3
40	44	4	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3
41	33	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4
42	41	3	5	4	2	4	3	3	2	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	5	3
43	22	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	3	3
44	29	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3
45	27	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	4	2
46	18	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4
47	35	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
48	41	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
49	44	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3
50	19	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	2	4	4	3	3	5	5	3	5	5



51	27	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3
52	18	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
53	35	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3
54	41	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
55	44	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4
56	19	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
57	39	3	3	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3
58	25	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
59	28	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4
60	43	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4
61	33	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5
62	36	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
63	48	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
64	19	5	3	5	3	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3
65	28	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3
66	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	23	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4
68	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3
69	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3
70	19	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5
71	44	5	5	3	5	4	5	3	4	2	3	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4
72	28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3
73	36	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4
74	41	5	5	4	3	3	3	2	3	5	3	5	5	3	5	5	2	5	5	3	3
75	38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	2
76	19	5	4	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5	5	4	4	3
77	44	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3

78	33	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3
79	41	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5
80	22	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
81	29	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	5
82	27	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	18	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3
84	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
85	41	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
86	38	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3
87	34	4	4	4	3	4	2	5	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3
88	45	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3
89	33	4	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3
90	31	4	2	4	1	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	5	3	5	5
91	21	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5
92	25	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	2	2
93	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	17	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	5
95	19	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5
96	24	5	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	5
97	28	4	4	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
98	30	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4
99	33	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
100	37	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5
Total		406	405	396	378	388	372	379	370	385	376	409	394	381	376	402	415	427	390	401	374

**LAMPIRAN 7: DOKUMENTASI**

