

DAFTAR PUSTAKA

- Aspuah, Siti 2013. *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan..* Yogyakarta. Nuha Medika
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara 2014. “*Jumlah Rumah Sakit Umum Menurut Kabupaten Kota 2014*” Katalog BPS diakses dari <http://www.bps.go.id/>, diakses pada tanggal 27 April 2020 pada jam 14.15 WIB
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara 2015. “*Jumlah Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara, 2015*” Katalog BPS diakses dari <http://www.bps.go.id/>, diakses pada tanggal 28 April 2020 pada jam 10.10 WIB
- Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI: 2009.
- Eva Sartika Dasopang, Intan Purnama Sari. 2019. *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek di Kecamatan Binjai Kota*.
- Kotler, Keller. 2016. *Marketing Management*. 15 e, Boston, Pearson Education
- Menkes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. 2017. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 9 tahun 2017 *tentang Apotek*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. 2016. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2016 *tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 889/Menkes/Per/V/2011 tentang Registrasi, Izin Praktik, dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian*, Menteri Kesehatan: Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Saputri, Ketty Ananda. 2019. *Persepsi Konsumen Mengenai Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Medan Tahu 2019*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

5/31/2020

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA MEDAN

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA MEDAN

* Wajib

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020

Tujuan Survei : Survei ini dilakukan untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah, Diharapkan kesediaan Bapak/ Ibu untuk menjawab pertanyaan dibawah ini sesuai dengan Bapak/ Ibu ketahui. Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data penelitian sesuai judul diatas dan hasil penelitian ini tidak akan mempengaruhi reputasi Bapak/ Ibu di masyarakat. Atas waktu Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih

PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN

1. DENGAN INI SAYA YANG MENGISI IDENTITAS DIBAWAH INI MENYATAKAN BERSEDIA MENJADI RESPONDEN DALAM PENELITIAN INI. *

Centang semua yang sesuai.

☐ YA

2. PERNAH MENJADI KONSUMEN APOTEK DI KOTA MEDAN *

Centang semua yang sesuai.

☐ YA

IDENTITAS RESPONDEN

3. NAMA LENGKAP *

4. JENIS KELAMIN *

Tandai satu oval saja.

- ☐ LAKI-LAKI
- ☐ PEREMPUAN

5. USIA

Tandai satu oval saja.

- ☐ 17-25 TAHUN
- ☐ 26-35 TAHUN
- ☐ 36-45 TAHUN
- ☐ 46-55 TAHUN

6. KECAMATAN TEMPAT TINGGAL *

Tandai satu oval saja.

- ☐ AMPLAS
- ☐ AREA
- ☐ BARAT
- ☐ BARU
- ☐ BELAWAN
- ☐ DELI
- ☐ DENAI
- ☐ HELVETIA
- ☐ JOHOR
- ☐ KOTA
- ☐ LABUHAN
- ☐ MAIMUN
- ☐ MARELAN
- ☐ PERJUANGAN
- ☐ PETISAH
- ☐ POLONIA
- ☐ SELAYANG
- ☐ SUNGGAL
- ☐ TEMBUNG
- ☐ TIMUR
- ☐ TUNTUNGAN

7. PENDIDIKAN TERAKHIR *

Tandai satu oval saja.

- ☐ TIDAK TAMAT SD
- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA/SEDERAJAT
- ☐ PERGURUAN TINGGI/ AKADEMI
- ☐ DIATAS SARJANA (S1)

8. PEKERJAAN *

Tandai satu oval saja.

- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ PEGAWAI NEGERI SIPIL
- ☐ PEGAWAI SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ IBU RUMAH TANGGA
- ☐ LAIN-LAIN

PERTANYAAN

PILIH LAH JAWABAN ATAS PERTANYAAN DIBAWAH INI SESUAI DENGAN TINGKAT KEPUASAN YANG IBU/BAPAK RASAKAN SAAT MENDAPAT PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA MEDAN

9. Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu apotek *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
- ☐ Puas
- ☐ Cukup Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Tidak Puas

10. Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

11. Kelengkapan fasilitas apotek seperti tempat duduk memadai, sirkulasi udara yang baik dan lain-lain *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

12. Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak ditempat yang mudah dijangkau *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

13. Kebersihan dan kerapian tenaga kefarmasian dalam berpenampilan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

14. Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

15. Petugas farmasi memberi kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhannya *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

16. Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani konsumen *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

17. Tenaga kefarmasian melayani konsumen dengan adil tanpa memandang status sosial *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

18. Tenaga kefarmasian memberikan solusi terhadap keluhan konsumen *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

19. Petugas farmasi cepat dan tanggap menjawab pertanyaan dari konsumen *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

20. Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat tidak tersedia atau resep kurang jelas *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

21. Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti kepada konsumen *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

22. Kemampuan petugas farmasi memberitahu ketika obat tidak tersedia hari ini disarankan untuk kembali pada esok hari *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

23. Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

24. Obat yang diserahkan kepada konsumen dalam kondisi baik *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

25. Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

26. Petugas farmasi menyerahkan obat sesuai dengan kebutuhan konsumen/ sesuai dengan resep dokter *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

27. Petugas farmasi menjelaskan informasi obat (aturan pakai, guna, efek samping, lama, cara penyimpanan, lama penggunaan) *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

28. Konsumen dilayani sesuai urutan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

29. Ketepatan waktu penyerahan obat *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

30. Kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

31. Respon petugas farmasi ketika konsumen meminta untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

32. Konsumen yang datang langsung dilayani *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

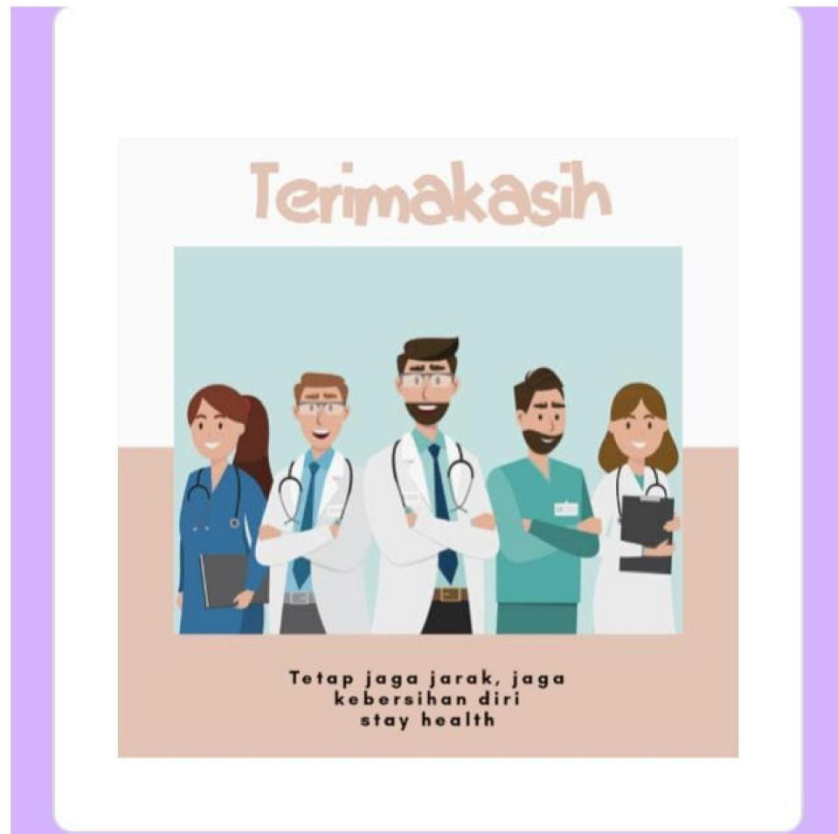
33. Petugas farmasi tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Puas
☐ Puas
☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas
☐ Tidak Puas

ATAS WAKTU DAN KESEDIAN BAPAK/ IBU , SAUDARA/SAUDARI SAYA MENGUCAPKAN
BANYAK TERIMAKASIH. JAWABAN BAPAK/IBU , SAUDARA/SAUDARI SANGAT
BERMANFAAT BAGI PENELITIAN INI





Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

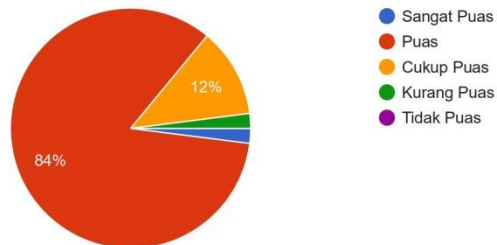
Lampiran 2

5/31/2020

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA MEDAN

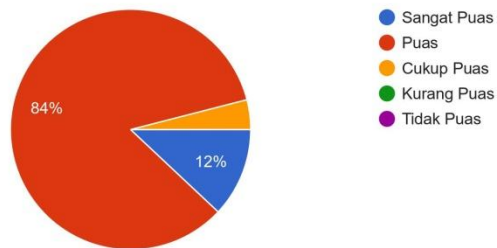
Konsumen yang datang langsung dilayani

50 tanggapan



Petugas farmasi tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan

50 tanggapan



Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



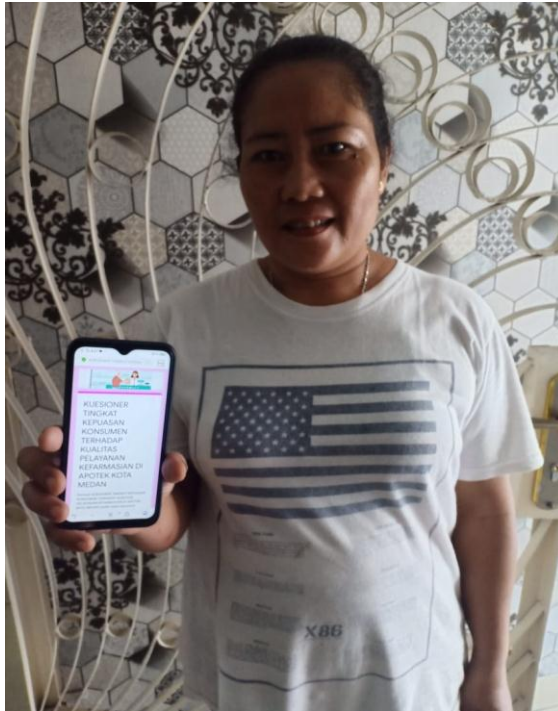
<https://docs.google.com/forms/d/1Ve0oRppHSevzYJAQ4z-82iCWKIQaN8r1Ww6cWT-glHU/viewanalytics>

13/13

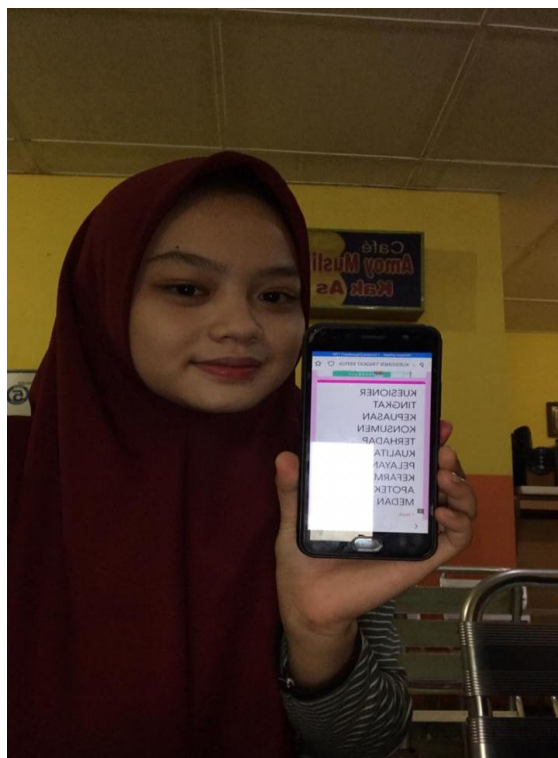
Master tabel hasil penelitian berdasarkan dimensi bukti fisik, empati, cepat tanggap, kehandalan dan kepastian

No Responden	Bukti Fisik								Empati								Daya Tanggap								Kehandalan								Kepastian							
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	Jumlah	%	Keterangan	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	Jumlah	%	Keterangan	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	Jumlah	%	Keterangan	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	Jumlah	%	Keterangan	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	Jumlah	%	Keterangan
R1	4	3	4	4	4	19	76 %	Puas	4	3	2	4	4	17	68 %	Puas	3	3	4	4	3	17	68 %	Puas	4	3	4	3	4	18	72 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R2	5	4	4	4	3	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	3	4	4	4	19	76 %	Puas	3	3	4	4	4	18	72 %	Puas
R3	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	3	4	4	4	19	76 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R4	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	3	4	3	5	4	19	76 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	3	3	18	72 %	Puas
R5	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	3	4	19	76 %	Puas
R6	4	5	4	5	4	22	88 %	Sangat Puas	4	5	4	5	4	22	88 %	Sangat Puas	4	4	3	4	4	19	76 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	3	4	4	4	19	76 %	Puas
R7	4	4	4	4	3	19	76 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	5	5	4	22	88 %	Sangat Puas	4	5	3	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R8	4	4	5	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	5	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	3	4	19	76 %	Puas
R9	4	4	4	5	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	5	5	22	88 %	Sangat Puas	5	4	4	3	5	21	84 %	Sangat Puas
R10	4	5	4	5	4	22	88 %	Sangat Puas	3	3	4	4	4	18	72 %	Puas	4	4	4	3	4	19	76 %	Puas	4	4	5	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R11	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	3	4	4	4	4	19	76 %	Puas	4	3	4	4	5	20	80 %	Puas	4	5	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas
R12	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	3	19	76 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R13	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	5	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20		FALSE	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R14	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	3	4	4	3	18	72 %	Puas	4	4	4	3	4	19	76 %	Puas	4	4	5	4	5	22	88 %	Sangat Puas	4	3	4	3	4	18	72 %	Puas
R15	4	4	4	5	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	5	5	3	4	5	22	88 %	Sangat Puas	3	3	4	4	4	18	72 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R16	4	4	5	4	4	21	84 %	Sangat Puas	3	3	4	4	4	18	72 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R17	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R18	5	5	4	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas
R19	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R20	4	4	5	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	3	4	3	18	72 %	Puas	4	4	3	3	5	19	76 %	Puas	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas
R21	5	5	4	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R22	4	5	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	2	3	4	4	17	68 %	Puas	4	4	4	3	4	19	76 %	Puas	4	4	5	4	5	22	88 %	Sangat Puas	4	3	4	4	4	19	76 %	Puas
R23	4	4	4	5	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	3	19	76 %	Puas	5	3	5	4	5	22	88 %	Sangat Puas	4	3	4	4	4	19	76 %	Puas
R24	4	5	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	5	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas

R25	4	5	5	5	4	23	92 %	Sangat Puas	4	3	4	4	3	18	72 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R26	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	3	4	4	4	3	18	72 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R27	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R28	5	4	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	5	3	5	3	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R29	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	3	19	76 %	Puas	4	4	4	4	5	21	84 %	Sangat Puas	5	4	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R30	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	5	4	4	3	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	5	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	3	5	20	80 %	Puas
R31	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	3	19	76 %	Puas	3	4	4	4	4	19	76 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R32	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	5	4	5	22	88 %	Sangat Puas	4	4	4	3	3	18	72 %	Puas	4	4	4	3	4	19	76 %	Puas	3	4	3	4	3	17	68 %	Puas
R33	4	4	5	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R34	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R35	5	4	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	3	4	4	4	4	19	76 %	Puas	3	4	3	2	4	16	64 %	Puas	5	4	4	3	5	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	5	21	84 %	Sangat Puas
R36	5	5	5	4	4	23	92 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R37	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	5	21	84 %	Sangat Puas
R38	4	5	4	5	4	22	88 %	Sangat Puas	3	4	4	3	4	18	72 %	Puas	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R39	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	3	4	4	4	5	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R40	5	4	4	4	5	22	88 %	Sangat Puas	4	4	4	4	5	21	84 %	Sangat Puas	3	4	4	4	3	18	72 %	Puas	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	5	21	84 %	Sangat Puas
R41	5	4	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	4	5	4	5	22	88 %	Sangat Puas	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	5	4	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	3	4	4	4	19	76 %	Puas
R42	4	5	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R43	4	5	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R44	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	3	5	4	3	2	17	68 %	Puas	4	2	4	4	4	18	72 %	Puas	3	3	3	4	4	17	68 %	Puas
R45	4	5	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	3	4	19	76 %	Puas	4	2	4	4	4	18	72 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R46	5	4	4	5	4	22	88 %	Sangat Puas	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	3	3	2	5	17	68 %	Puas
R47	5	4	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	5	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R48	4	4	5	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	5	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	4	4	5	4	21	84 %	Sangat Puas
R49	4	4	5	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	5	4	4	5	22	88 %	Sangat Puas	4	4	3	5	4	20	80 %	Puas	5	4	4	4	5	22	88 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
R50	5	4	5	4	4	22	88 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas	4	5	4	1	3	17	68 %	Puas	5	4	4	4	4	21	84 %	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80 %	Puas
Total skor						1056	84 %	Sangat Puas						992	79 %	Puas						983	79 %	Puas						1010	81 %	Sangat Puas						988	79 %	Puas



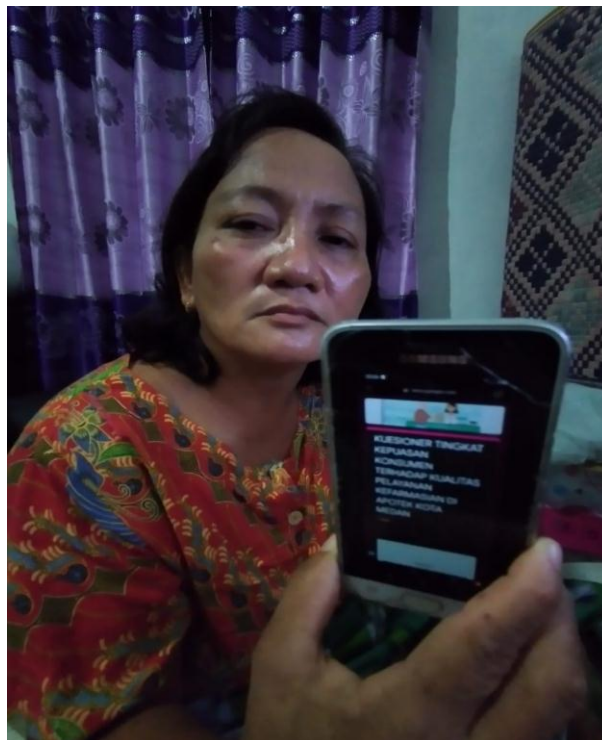
Gambar 1 Responden mengisi kuesioer



Gambar 2 Responden mengisi kuesioner II



Gambar 3 Responden mengisi kuesioner III



Gambar 4 Responden mengisi kuesioner IV

Lampiran 5

Gambar 5 Persetujuan KEPK tentang pelaksanaan penelitian



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

Jl. Jamin Ginting Km. 13,5 Kel. Lau Cih Medan Tuntungan Kode Pos 20136
Telepon: 061-8368633 Fax: 061-8368644
email : kepk.poltekkesmedan@gmail.com



PERSETUJUAN KEPK TENTANG
PELAKSANAAN PENELITIAN BIDANG KESEHATAN
Nomor: 01.206/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan, setelah dilaksanakan pembahasan dan penilaian usulan penelitian yang berjudul

**"Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian
Di Apotek Kota Medan"**

Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/
Peneliti Utama : **Egy Ferbyna Br Kembaren**
Dari Institusi : **Jurusan D-III Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**

Dapat disetujui pelaksanaannya dengan syarat :
Tidak bertentangan dengan nilai – nilai kemanusiaan dan kode etik penelitian kesehatan
Melaporkan jika ada amandemen protokol penelitian.
Melaporkan penyimpangan/ pelanggaran terhadap protokol penelitian.
Melaporkan secara periodik perkembangan penelitian dan laporan akhir.
Melaporkan kejadian yang tidak diinginkan.

Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan batas waktu pelaksanaan penelitian seperti tertera dalam protokol dengan masa berlaku maksimal selama 1 (satu) tahun.

Medan, Juni 2020
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Medan

Ketua,

Dr. Ir. Zuraidah Nasution, M.Kes
NIP. 196101101989102001

Lampiran 6

Gambar 6 Kartu laporan pertemuan bimbingan KTI

POLITEKNIK KESEHATAN
JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN



KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI

Nama : Egy Ferbyna Br. Kembaren
NIM : P07539017010
Pembimbing : Zulfa Kmaniar Fauzi, SE.M.Si

NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	24 Jan 20	I	Konsultasi Judul	Egy	JK
2	08 Feb 20	II	Konsultasi Judul	Egy	JK
3	14 Feb 20	III	Konsultasi Judul	Egy	JK
4	31 Mar 20	IV	Revisi Proposal Bab 1	Egy	JK
5	02 Apr 20	V	Revisi proposal Bab 2-3	Egy	JK
6	04 Apr 20	VI	Acc proposal	Egy	JK
7	11 Apr 20	VII	Perbaikan proposal	Egy	JK
8	5 Mei 20	VIII	Revisi KTI	Egy	JK
9	8 Mei 20	IX	Revisi KTI	Egy	JK
10	9 Mei 20	X	Revisi KTI	Egy	JK
11	9 Jun 20	XI	Acc KTI	Egy	JK
12				Egy	JK

