

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Aspuah, S. (2013). *Kumpulan Kuisisioner Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Medical Book .
- Departemen Kesehatan . (2009). *Kriteria Usia* . Jakarta .
- Farianita, R. (2016). *Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pesertas BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit TK.III Bhakti Wira Tamtama Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Lapau, B. (2013). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lestari, E. D. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang* . *Akademi Farmasi putra Indonesia Malang* .
- Notoatmodjo, S. (2017). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Octaviyana, D. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Glugur Darat Kecamatan Medan Timur* . *Poltekkes Kemenkes Medan* .
- Peraturan Menteri Kesehatan No 73 Tahun 2016. (t.thn.). *Tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Peraturan Menteri Kesehatan No 74 Tahun 2016. (t.thn.). *Tentang Standart Kefarmasian Di Puskesmas* .
- Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014. (t.thn.). *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Peraturan Pemerintah No 51 tahun 2009. (t.thn.). *Tentang Pekerjaan Kefarmasian*.
- Pohan, S. I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* . Jakarta : EGC.
- Priyoto. (2017). *Teori Sikap dan Prilaku dalam Kesehatan* . Yogyakarta : Nuha Medika.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D* . Bandung: Alfabeta.

Sukanto, H. (2017). *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR.Wahidin Suhirohusodo Kota Makassar*.

## Lampiran 1

Persetujuan Menjadi Responden Penelitian

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puseksmas Kabanjahe.

Peneliti : Imelda Natasia Br S. Meliala

NIM : P07539017015

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi.

Partisipasi anda dalam melaksanakan penelitian ini bersifat sukarela. Anda mempunyai hak bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden, jika anda tidak bersedia saya akan tetap menghargai dan tidak mempengaruhi terhadap proses penelitian.

Peneliti akan menjamin kerahasiaan identitas anda dan jawaban yang anda berikan, informasi yang anda berikan akan saya simpan kerahasiannya. Anda mempunyai hak bertanya dengan bebas dalam penelitian ini.

Kabanjahe, April 2020

Responden

Peneliti

( )

( Imelda Natasia Br S. Meliala )

## Lampiran 2

**KUISIONER****GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS  
KABANJAHE**

Survey ini adalah survey untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi, oleh karena itu saya sebagai peneliti akan sangat berterima kasih jika Bapak/Ibu/Saudara bersedia mengisi dan menjawab pertanyaan dengan sukarela dan jujur .

Berilah tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan diri anda.

**1. Karakteristik Responden**

Nama :

**1. Umur**

- a. 17-25 tahun
- b. 26-45 tahun
- c. 46-55 tahun
- d. > 55 tahun

**2. Jenis Kelamin**

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

**3. Pendidikan**

- a. Tidak tamat SD
- b. SD
- c. SMP
- d. SMA
- e. Perguruan Tinggi/Diploma

**4. Pekerjaan**

- a. Mahasiswa/i
- b. Ibu Rumah Tangga
- c. PNS
- d. Pegawai Swasta
- e. Tidak Bekerja

## 2. Kepuasan

Berilah tanda check list (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan Apotek.

Petunjuk pengisian :

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

KP = Kurang Puas

TP = Tidak Puas

### A. Dimensi Daya Tanggap (Responsive)

NO	PERTANYAAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien					
2	Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di apotek					
3	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien					
4	Kemampuan petugas farmasi memberitahu ketika obat anda tidak tersedia hari ini dan disarankan untuk kembali pada esok hari					
5	Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien					

### B. Dimensi Keandalan (Reability)

NO	PERTANYAAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi					
2	Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat					
3	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi					
4	Respon petugas farmasi ketika anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat					
5	Kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien					

## C. Jaminan (Assurance)

NO	PERTANYAAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Kesopanan, keramamahan, serta perhatian yang diberikan petugas farmasi dalam melayani anda					
2	Petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat dengan benar					
3	Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter					
4	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat					
5	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik					

## D. Kepedulian (Empathy)

NO	PERTANYAAN	SP	P	CP	KP	TP
1	Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani					
2	Petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih – pilih dalam melayani pasien					
3	Petugas farmasi memberi kesempatan kepada pasien menyampaikan keluhannya					
4	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta					
5	Kesediaan petugas farmasi meminta maaf bila terjadi kesalahan					

## E. Bukti Fisik (Tangible)

NO	PERTANYAAN	SP	P	CP	KP	P
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian					
2	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi					
3	Kelengkapan fasilitas apotek (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik)					
4	Ketersediaan informasi obat, dalam bentuk buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain					
5	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang strategis					

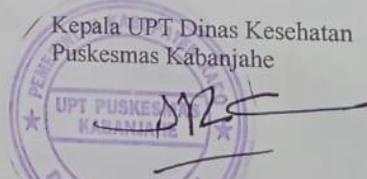
## Lampiran 3

## Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kabupaten Karo

	<b>PEMERINTAH KABUPATEN KARO</b> <b>DINAS KESEHATAN</b> Jln. Kapt. Selamat Ketaren No. 9 Telp. (0628) 20260 <b>KABANJAHE</b>	
Nomor	: 440.5.3. 1006/Dinkes/V/2020	Kabanjahe, 06 Mei 2020
Lampiran	: -	
Perihal	: <u>Izin Pelaksanaan Penelitian</u>	
Kepala Yth. Kepala Puskesmas Kabanjahe Di - <u>Tempat.</u>		
1. Sehubungan dengan Surat Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Nomor : PP.06.01/00/01/150ao/2020 tanggal 29 April 2020 perihal Izin Pelaksanaan Penelitian, bersama ini kami sampaikan kepada Kepala Puskesmas Kabanjahe agar dapat membantu untuk melaksanakan penelitian dalam rangka tugas akhir kepada Mahasiswa sebagaimana tersebut dibawah ini :		
Nama	: Imelda Natasia Br S.Meliala	
NIM	: P07539017015	
Judul Penelitian	: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Kabanjahe.	
2. Hasil Penelitian yang dilaksanakan akan dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata.		
3. Setelah selesai melaksanakan penelitian dimaksud diharapkan kepada mahasiswa bersangkutan untuk menyampaikan hasilnya kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karo melalui Kepala Puskesmas Kabanjahe.		
4. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.		
 Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karo Kepala Bidang SDK  Mardin Purba, SKM, M.Kes NIP.19681112 199303 1 002		
Tembusan:		
1. Ketua Jurusan Farmasi Poloteknik Kesehatan Kemenkes Medan		

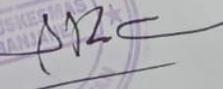
## Lampiran 4

## Surat Izin Survey Puskesmas Kabanjahe

	<p><b>PEMERINTAH KABUPATEN KARO</b>  <b>UPT DINAS KESEHATAN</b>  <b>PUSKESMAS KABANJAHE</b>  <b>KECAMATAN KABANJAHE</b>          JALAN KAPTEN SELAMAT KETAREN TELP (0628) 22572</p>	
Kabanjahe, 29 April 2020		
Nomor : 91 /UPT-Pusk/KJ/IV/2020 Lamp. : - Hal : Surat Balasan Survey Awal	Kepala Yth. Ketua Jurusan farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan di_ TEMPAT	
Dengan Hormat, Sehubungan dengan surat yang saya terima dari Dinas Kesehatan Kab. Karo. No. PP.06.01/00/01/150ao/2020 tanggal 2020 perihal permohonan survey awal di Puskesmas Kabanjahe, Kec. Kabanjahe, Kab. Karo, maka dengan ini kami sampaikan bahwa :		
Nama : Imelda Natasia Br S. Meliala NIM : P07539017015 Judul KTI : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS KABANJAHE		
Dengan ini, kami pihak UPT Dinas Kesehatan Puskesmas Kabanjahe memberikan izin kepada nama di atas untuk melakukan survey awal di UPT Dinas Kesehatan Kabanjahe, Kec.Kabanjahe. Kab.Karo. Demikian Surat ini diperbuat sesuai dengan sebenarnya, untuk dipergunakan seperlunya.		
 Kepala UPT Dinas Kesehatan Puskesmas Kabanjahe Dr. Lapan Tarigan NIP. 19640828 200212 1 002		

## Lampiran 5

## Surat Keterangan Selesai Penelitian

	<b>PEMERINTAH KABUPATEN KARO</b> <b>UPT DINAS KESEHATAN</b> <b>PUSKESMAS KABANJAHE</b> <b>KECAMATAN KABANJAHE</b> JALAN KAPTEN SELAMAT KETAREN TELP (0628) 22572	
Kabanjahe, 08 Mei 2020		
Nomor : 100/UPT-Pusk/KJ/V/2020 Lamp. : - Hal : Persetujuan Telah Selesai Penelitian	Kepala Yth. Ketua Jurusan farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan di_ TEMPAT	
1. Berdasarkan laporan Mahasiswa Studi Ketua Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan		
Nama : Imelda Natasia Br S. Meliala NIM : P07539017015 Judul KTI : GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS KABANJAHE		
2. Dengan ini pihak UPT Dinas Kesehatan Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe memberitahukan bahwa saudara yang dimaksud telah selesai melaksanakan penelitian.		
3. Demikian di sampaikan dan atas kerjasama yang baik di ucapkan terimakasih		
		Kepala UPT Dinas Kesehatan Puskesmas Kabanjahe  Dr. Lapan Tarigan NIP. 19640828 200212 1 002

## Lampiran 6

## Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 1

Persetujuan Menjadi Responden Penelitian

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puseksmas Kabanjahe.

Peneliti : Imelda Natasia Br S. Meliala

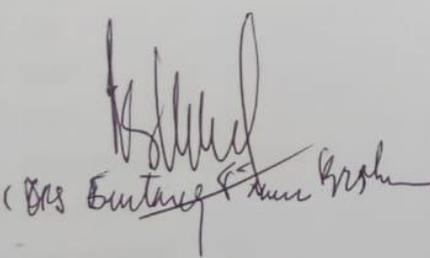
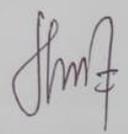
NIM : P07539017015

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi.

Partisipasi anda dalam melaksanakan penelitian ini bersifat sukarela. Anda mempunyai hak bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden, jika anda tidak bersedia saya akan tetap menghargai dan tidak mempengaruhi terhadap proses penelitian.

Peneliti akan menjamin kerahasiaan identitas anda dan jawaban yang anda berikan, informasi yang anda berikan akan saya simpan kerahasiannya. Anda mempunyai hak bertanya dengan bebas dalam penelitian ini.

Kabanjahe, <sup>Mei</sup>~~06 April~~ 2020

Responden	Peneliti
 ( Drs Euntang S. S. S. )	 ( Imelda Natasia Br S. Meliala )

## Lampiran 1

Persetujuan Menjadi Responden Penelitian

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puseksmas Kabanjahe.

Peneliti : Imelda Natasia Br S. Meliala

NIM : P07539017015

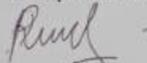
Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa diwajibkan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi.

Partisipasi anda dalam melaksanakan penelitian ini bersifat sukarela. Anda mempunyai hak bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden, jika anda tidak bersedia saya akan tetap menghargai dan tidak mempengaruhi terhadap proses penelitian.

Peneliti akan menjamin kerahasiaan identitas anda dan jawaban yang anda berikan, informasi yang anda berikan akan saya simpan kerahasiannya. Anda mempunyai hak bertanya dengan bebas dalam penelitian ini.

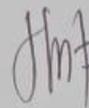
Kabanjahe, 30 April 2020

Responden

  
ROSDIANA SINGGANO -

( )

Peneliti



( Imelda Natasia Br S. Meliala )

Lampiran 7

Profil Puskesmas



Lampiran 8

Foto Pengisian Kuisisioner



## Lampiran Etical Clerance 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](mailto:kepk.poltekkesmedan@gmail.com)



---

**PERSETUJUAN KEPK TENTANG  
 PELAKSANAAN PENELITIAN BIDANG KESEHATAN  
 Nomor: 0130 /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:

**“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Kabanjahe”**

Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/ Peneliti Utama : **Imelda Natasia Br S. Meliala**  
 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,            Agustus 2020  
 Komisi Etik Penelitian Kesehatan  
 Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



*Imelda*  
 Ketua,  
 Dr. Ir. Zuraidah Nasution, M Kes  
 NIP. 196101101989102001

RESPONDEN	DIMENSI DAYA TANGGAP					TOTAL DT	DIMENSI KEHANDALAN					TOTAL K	DIMENSI JAMINAN					TOTAL J	DIMENSI KEPEDULIAN					TOTAL E	DIMENSI BUKTI FISIK					TOTAL BF	total 5 dimensi	Persentase dimensi	Keterangan	
	DT.1	DT.2	DT.3	DT.4	DT.5		K.1	K.2	K.3	K.4	K.5		J.1	J.2	J.3	J.4	J.5		E.1	E.2	E.3	E.4	E.5		BF.1	BF.2	BF.3	BF.4	BF.5					
1	4	3	4	3	5	19	4	3	3	4	3	17	4	3	5	4	3	19	4	3	4	5	3	19	4	3	4	3	4	18	92	7360%	Puas	
2	5	4	5	4	5	23	4	3	5	4	3	19	4	5	4	3	4	20	4	5	4	5	4	22	4	3	4	3	4	18	102	8160%	Sangat Puas	
3	4	2	5	3	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	86	6880%	Puas	
4	5	4	4	4	3	20	3	4	5	4	3	19	4	4	5	4	3	20	4	3	4	5	4	20	3	4	4	4	4	19	98	7840%	Puas	
5	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	5	24	4	3	5	5	5	22	4	4	3	4	5	20	109	8720%	Sangat Puas	
6	3	5	3	4	5	20	3	4	5	4	3	19	4	3	4	3	4	18	3	4	5	5	5	22	3	2	3	4	3	15	94	7520%	Puas	
7	5	4	3	4	3	19	3	3	4	3	4	17	4	4	3	2	3	16	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17	86	6880%	Puas	
8	4	3	4	4	5	20	4	3	2	4	4	17	4	3	2	5	4	18	3	4	3	2	3	15	4	4	3	4	3	18	88	7040%	Puas	
9	4	4	3	4	4	19	4	4	3	2	2	15	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	82	6560%	Puas	
10	5	4	3	4	5	21	4	3	2	4	4	17	4	3	4	3	3	17	3	4	3	2	4	16	3	3	3	4	3	16	87	6960%	Puas	
11	5	4	3	2	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	92	7360%	Puas	
12	3	4	3	5	3	18	4	3	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25	3	3	4	5	3	18	4	4	5	5	4	22	103	8240%	Sangat Puas	
13	5	4	3	5	4	21	4	4	3	5	4	20	4	3	5	4	3	19	3	4	4	3	2	16	4	3	5	4	3	19	95	7600%	Puas	
14	4	3	5	4	3	19	4	5	3	4	5	21	4	4	5	4	3	20	5	5	4	4	5	24	4	3	4	2	5	18	102	8160%	Sangat Puas	
15	3	4	4	5	5	21	3	4	5	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	3	4	5	3	19	4	5	5	5	5	24	109	8720%	Sangat Puas	
16	5	4	4	3	5	21	3	5	3	5	4	20	4	3	5	4	3	19	4	5	4	5	5	23	4	3	4	5	3	19	102	8160%	Sangat Puas	
17	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	4	22	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	22	109	8720%	Sangat Puas		
18	3	5	4	3	5	20	5	4	5	4	5	23	5	3	4	4	5	21	4	3	5	4	3	19	4	5	4	5	5	23	106	8480%	Sangat Puas	
19	4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	3	21	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	4	23	109	8720%	Sangat Puas
20	3	4	4	5	4	20	5	5	4	5	4	23	3	4	3	4	5	19	5	4	5	4	4	22	3	4	3	4	4	18	102	8160%	Sangat Puas	
21	4	4	3	4	5	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	5	20	4	3	5	4	3	19	4	3	5	4	3	19	97	7760%	Puas	
22	5	4	5	4	3	21	4	4	3	4	3	18	5	4	5	4	3	21	4	4	4	3	3	18	5	4	5	4	5	23	101	8080%	Sangat Puas	
23	4	3	4	3	4	18	5	4	3	5	4	21	3	4	5	5	4	21	5	4	5	4	5	23	3	4	3	4	3	17	100	8000%	Sangat Puas	
24	4	3	4	3	5	19	4	3	4	5	4	20	4	3	4	3	5	19	4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	4	24	100	8000%	Sangat Puas	
25	4	4	4	4	3	19	4	4	3	5	4	20	4	5	3	4	5	21	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	105	8400%	Sangat Puas	
26	5	4	4	3	4	20	4	4	3	4	4	19	5	5	3	4	4	21	5	5	4	4	3	21	5	5	5	5	4	24	105	8400%	Sangat Puas	
27	3	4	4	3	5	19	5	5	4	3	4	21	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22	5	4	3	4	5	21	106	8480%	Sangat Puas	
28	4	3	4	3	5	19	3	5	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	4	21	5	5	4	5	4	23	105	8400%	Sangat Puas	
29	4	3	4	4	3	18	5	4	5	4	5	23	5	4	3	5	5	22	5	5	4	5	3	22	5	4	3	4	3	19	104	8320%	Sangat Puas	
30	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	4	19	5	4	5	4	5	23	4	3	4	5	5	21	103	8240%	Sangat Puas	
31	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24	117	9360%	Sangat Puas	
32	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	118	9440%	Sangat Puas	
33	5	5	5	4	3	22	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	116	9280%	Sangat Puas	
34	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	4	24	118	9440%	Sangat Puas	
35	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	5	22	113	9040%	Sangat Puas	
36	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	6	24	5	4	4	5	5	23	116	9280%	Sangat Puas	
37	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	5	22	115	9200%	Sangat Puas	
38	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24	112	8960%	Sangat Puas	
39	5	5	5	5	4	24	4	4	4	3	3	18	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	114	9120%	Sangat Puas	
40	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	118	9440%	Sangat Puas	
41	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	5	23	118	9440%	Sangat Puas	
42	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	119	9520%	Sangat Puas	
43	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23	111	8880%	Sangat Puas	
44	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	4	22	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	102	8160%	Sangat Puas	
45	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	5	22	109	8720%	Sangat Puas	
46	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	4	5	4	5	5	23	112	8960%	Sangat Puas	
47	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24	4	4	5	4	4	21	110	8800%	Sangat Puas	
48	4	4	4	5	4	21	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22	4	3	4	4	4	19	100	8000%	Sangat Puas	
49	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	107	8560%	Sangat Puas	
50	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	4	22	5	4	5	5	4	23	115	9200%	Sangat Puas	
Total	Dimensi daya tanggap (Responsive)					1044	Dimensi Kehandalan (Reability)					1019	Dimensi Jaminan (Assurance)					1069	Dimensi Kepedulian (Emphty)					1054	Dimensi Bukti Fisik (Tangible)					1053				