


## DAFTAR PUSTAKA


- Anonim. (2018). Kimia Farma. (Diakses tanggal: 21 Agustus 2018). Diambil dari: <https://www.kimiafarma.co.id/profil.html>
- Anonim (2018) Kisah BPJS Kesehatan (diakses tanggal 14 September 2018) <http://www.cnbcindonesia.com/>
- Anonim. (2018). Visi dan Misi Kimia Farma Apotek. (Diakses tanggal: 21 Agustus 2018). Diambil dari: <http://corporate.kimiafarmaapotek.co.id/page/visi-dan-misi>
- Aspuah S. 2013. *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Medical Book.
- Data Kimia Farma Unit Bisnis Medan 2019
- Depkes RI. (2009). Peraturan Pemerintah No 51 tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Depkes RI. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia No.36 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Edwin Tansos, S.Farm. 2020 *Laporan Praktik Kerja Profesi Farmasi Komunitas/Apotek* di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Menkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. 2015. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 889/MENKES/PER/V/2011/ tentang Registrasi, Izin Praktik, dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Muninjaya A.A Gde. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Noatoatmodjo S. 2010. *Mofocfe Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Pohan Imbalo S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sampurno. 2011. *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Siregar C. 2005. *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan* Jakarta: EGC
- Singarimbun M. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Soeparto P, dkk. 2006. *Etik dan Hukum di Bidang Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Lampiran 1

Ethical Clearance

 **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: 01.219/KEPK/POLTEKES 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 Pelayanan Kefarmasian  
Di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan ”**

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

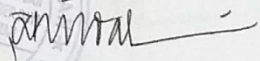
Dapat disetujui pelaksanaannya dengan syarat :

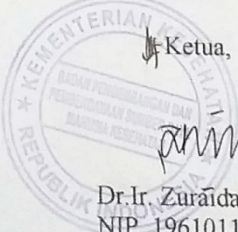
- Tidak bertentangan dengan nilai – nilai kemanusiaan dan kode etik penelitian kesehatan
- Melaporkan jika ada amandemen protokol penelitian.
- Melaporkan penyimpangan/ pelanggaran terhadap protokol penelitian.
- Melaporkan secara periodik perkembangan penelitian dan laporan akhir.
- Melaporkan kejadian 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 2


Kartu Laporan Pertemuan Bimbingan KTI Mahasiswa RPL

POLITEKNIK KESEHATAN  
JURUSAN FARMASI  
JL. AIRLANGGA NO. 28 MEDAN

**KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI  
MAHASISWA RPL**

Nama: **WENGER SUSANTO**

NIM: **PO 1519019200**



Pembimbing

NO	TGL	PERTEMUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	28/20	I	ken. bimbingan bagi mahasiswa	HS	HS
2	31/20	II	ken. bimbingan bagi mahasiswa	HS	HS
3	4/3/20	III	Konsultasi proposal	HS	HS
4	13/3/20	IV	Konsultasi proposal	HS	HS
5	5/4/20	V	Revisi proposal/outline	HS	HS
6	12/3/20	VI	Revisi proposal/outline	HS	HS
7	2/6/20	VII	Revisi proposal KTI	HS	HS
8	12/6/20	VIII	Konsultasi hasil revisi proposal	HS	HS
9	18/6/20	IX	Konsultasi hasil revisi proposal	HS	HS
10	20/6/20	X	Konsultasi hasil revisi proposal	HS	HS
11					
12					

Ketua,

Dr. Dimpah, S.Kep., Sp.K.  
NIP. 196704281995022001

Lampiran 3

Daftar Pertanyaan / Kuesioner

### KUESIONER

#### TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA SM RAJA MEDAN

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

Beri tanda (  ) pada pilihan yang sesuai

1. Karakteristik Responden

2. Umur

- Dewasa : usia 17-49 tahun  
 Orang tua : 50 tahun ke atas

2. Jenis Kelamin

- Laki-laki  Perempuan

3. Pendidikan

- Tidak tamat SD s/d SMP  SMA  
 Perguruan Tinggi / Akademi

4. Tingkat Penghasilan Kepala Keluarga/ Bulan

- < Rp. 1.000.000,00.  Rp. 1.000.000 s/d 5.000.000  
 > Rp. 5.000.000,00.

5. Pekerjaan


- Mahasiswa/mahasiswi  Pegawai swasta  
 Wiraswasta ibu rumah tangga  Lain lain  
 Pegawai negeri sipil

6. Sudah berapa kali anda datang ke apotek

- Baru pertama  kali 2-5 kali  lebih dari 5 kali

7. Resep atau obat yang anda tebus/ beli untuk

- Diri sendiri  anak/keluarga  orang lain

  
Henry RATUBACA

Pilih jawaban yang Anda rasa tepat dengan tanda ( √ ) pada kolom yang sesuai

I. Kepuasan Pasien

Keterangan

1. SP : Sangat puas
2. P : Puas
3. CP : Cukup Puas
4. KP : Kurang Puas
5. TP : Tidak Puas

NO	DAFTAR PERTANYAAN	Yang anda rasakan				
		SP	P	CP	KP	TP
<b>A</b>	<b>FASILITAS/ RUANGAN APOTEK</b>		✓			
A1	Penataan Eksterior dan Interior Ruang		✓			
A2	Kenyamanan Ruang Tunggu		✓			
A3	Apotek Buka 24 Jam dan Delivery Order		✓			
A4	Adanya Halaman Parkir dan Juru Parkir	✓				
<b>B</b>	<b>PELAYANAN PETUGAS APOTEK</b>					
B1	Kecepatan Pelayanan Resep	✓				
B2	Kelengkapan Resep, <i>obat</i>		✓			
B3	Petugas Memberikan Pelayanan Informasi Obat dengan akurat		✓			
B4	Adanya Informasi dan Komunikasi Melalui WhatsApp Apotek		✓			
<b>C</b>	<b>PENGETAHUAN PETUGAS APOTEK</b>	✓				
C1	Daya tanggap petugas terhadap pelayanan resep	✓				
C2	Kemampuan Petugas Menghadapi Keluhan Pasien	✓				
C3	Petugas mampu dengan cepat mengambil keputusan tentang resep atau obat yang baik	✓				
C4	Kesiagaan Petugas menyelesaikan permasalahan resep	✓				
<b>D</b>	<b>SIKAP PETUGAS</b>	✓				
D1	Petugas apotek selalu ada sesuai jadwal (apotek tidak pernah kosong)	✓				
D2	Pelayanan resep tidak memandang status sosial pasien	✓				
D3	Petugas melayani dengan ramah dan sopan	✓				
D4	Komunikasi	✓				
<b>E</b>	<b>KEMAMPUAN PETUGAS APOTEK</b>	✓				
E1	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik	✓				
E2	Obat yang diperlukan selalu tersedia dengan baik dan tepat	✓				

E3	Pasien merasa nyaman selama menunggu resep selesai	✓	✓			
E4	Obat yang diberikan sesuai dengan yang ada pada resep	✓				

Lampiran 4  
Gambar Kegiatan



Lampiran 5

Surat Permohonan Izin Penelitian



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN**  
**SUMBERDAYA MANUSIA 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  
Website : [www.poltekkes-medan.ac.id](http://www.poltekkes-medan.ac.id) , email : [poltekkes\\_medan@yahoo.com](mailto:poltekkes_medan@yahoo.com)



Medan, 5 Mei 2020

Nomor : PP.06.01/00/01/150ay/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Mohon Izin Pelaksanaan Penelitian  
Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekkes Medan

Yang Terhormat,  
Pimpinan Apotek Kimia Farma SM Raja Medan  
di-  
Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka kegiatan akademik di Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, mahasiswa akan melaksanakan penelitian yang merupakan bagian kurikulum D-III Farmasi, maka dengan ini kami mohon kiranya dapat mengizinkan untuk mengambil data dan melaksanakan Penelitian di tempat yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun nama mahasiswa adalah:

NAMA MAHASISWA	PEMBIMBING	JUDUL PENELITIAN
Hendra Susanto P07539019200	Lavinur, ST., M.Si	Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan

Demikianlah kami sampaikan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan,

Dra. Masnuah, M.Kes, Apt.  
NIP. 196204281995032001

Lampiran 6

Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian



**APOTEK KIMIA FARMA SM RAJA MEDAN**

Jl. Sisingamangaraja No. 446 B, Medan, Kode Pos: 20219

Telepon : 061-42779540 – Hp: 08116533184

Email : kfasrajamedan@gmail.com

Medan, 6 Mei 2020

Nomor : 001/KFASMRAJAMDN/V/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Penelitian Mahasiswa  
Di Apotek Kimia Farma  
SM Raja Medan**

Kepada :  
Yth. **Ketua Jurusan Farmasi Poltekes  
Kemenkes Medan**  
di-

**M E D A N**

Sesuai dengan surat dari PLT Ketua Jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Medan,  
Tanggal : 05 Mei 2020, Nomor : PP.06.01/00/01/150ay/2020, Perihal : **Mohon Izin Penelitian  
Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Medan** di Apotek Kimia Farma SM Raja  
Medan a.n :

Nama : **Hendra Susanto**

NIM : P07539019200

Judul KTI : “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di  
Apotek Kimia Farma SM Raja Medan”

Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan memberikan izin Penelitian bagi mahasiswa  
dari Politeknik Kesehatan KEMENKES MEDAN.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas  
perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

APOTEKER PENGELOLA APOTEK

  
APOTEK KIMIA FARMA SM. RAJA MEDAN  
Jl. Sisingamangaraja No. 446B Medan  
0811 6533 184  
(Setia Nurleli, S.Farm., Apt.)

Lampiran 7

Surat Telah Selesai Melaksanakan Penelitian



**APOTEK KIMIA FARMA SM RAJA MEDAN**

Jl. Sisingamangaraja No. 446 B, Medan, Kode Pos: 20219

Telepon : 061-42779540 – Hp: 08116533184

Email : kfasrajamedan@gmail.com

Medan, 2 Juni 2020

Nomor : 002/KFASMRAJAMDN/VI/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Penelitian Mahasiswa  
Di Apotek Kimia Farma  
SM Raja Medan**

Kepada :  
Yth. **Ketua Jurusan Farmasi Poltekes  
Kemenkes Medan**  
di-

**M E D A N**

Sesuai dengan surat dari Ketua Jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Medan, Tanggal : 05 Mei 2020, Nomor : PP.06.01/00/01/150ay/2020, Perihal : **Mohon Izin Penelitian Mahasiswa Jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Medan** di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan a.n :

Nama : **Hendra Susanto**

NIM : P07539019200

Judul KTI : “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan”

Telah melaksanakan penelitiannya di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan telah menyelesaikan penelitiannya terkait Judul KTI tersebut diatas, kiranya saudara dapat menyerahkan 1 (satu) eksemplar KTI dari mahasiswa yang bersangkutan kepada kami

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

APOTEKER PENGELOLA APOTEK

**APOTEK KIMIA FARMA SM. RAJA MEDAN**  
Jl. Sisingamangaraja No. 446B Medan  
0811 6533 184

(Setia Nurlili, S.Farm., Apt.)

Lampiran 8

Naskah Penjelasan

**Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan  
Kementerian Kesehatan R.I  
Jalan Percetakan Negara 29  
Jakarta 10560**

**RISET PELAYANAN KEFARMASIAN 2020 :  
RISET TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA SM RAJA MEDAN**

**NASKAH PENJELASAN\***

*Badan* Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan R.I mulai bulan Maret s/d Mei 2020 akan melakukan Riset Pelayanan Kefarmasian (Rispelkef 2020) di Apotek Kimia Farma SM Raja Medan.

Rispelkef 2020 merupakan riset berbasis pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk Memperoleh Tingkat Kepuasan konsumen yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu pengukuran tingkat kepuasan konsumen perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan. Salah satu cara pengukuran kepuasan pasien berdasarkan konsep harapan kinerja dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek layanan kesehatan yang mencakup pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh konsumen. Penyebaran Kuesioner yang diberikan kepada responden yang telah berisi daftar pelayanan serta pilihan jawaban yang telah disiapkan. Adapun pengumpulan data mengenai pelayanan kefarmasian meliputi data umum, umur, jenis kelamin, pendidikan, tingkat penghasilan, pekerjaan, sudah berapa kali datang ke Apotek, resep atau obat ditebus/ beli untuk siapa, fasilitas/ruangan apotek, pelayanan petugas Apotek, Pengetahuan petugas Apotek, sikap petugas Apotek, Kemampuan Petugas Apotek.

Waktu yang tersita untuk wawancara dan telusur dokumen diperkirakan sekitar 3 bulan.

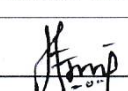
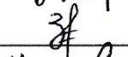
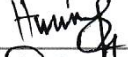
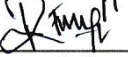


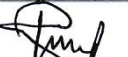

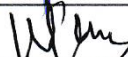

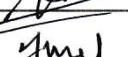
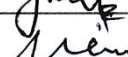








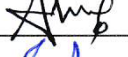
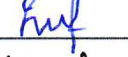
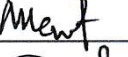
Semua Informasi dan hasil pengamatan akan dijaga kerahasiaannya dan akan disimpan di Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI Jakarta. Informasi tersebut hanya digunakan untuk pengembangan kebijakan program kesehatan dan pengembangan ilmu pengetahuan. Semua data yang berkaitan dengan identitas Bapak /Ibu/Sdr/Sdri akan dijaga kerahasiaannya.

Apabila Bapak/Ibu/Sdr/Sdri memerlukan penjelasan lebih lanjut mengenai riset ini, dapat menghubungi:





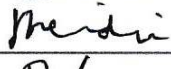




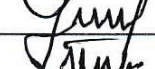
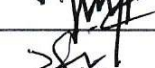

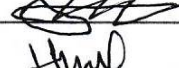
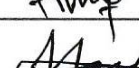
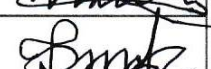

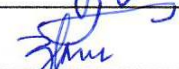



Dr. Dr. Irmansyah, Sp.KJ (K)  
Kepala Pusat Sumber Daya dan Pelayanan Kesehatan  
Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan R.I  
Jalan Percetakan Negara 29, Jakarta Pusat 10560  
Telepon (021) 4261088 ext 137 Fax (021) 4209866 email  
[setriskesnas@gmail.com](mailto:setriskesnas@gmail.com)

**PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN (PSP)\***

Saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai hal yang berkaitan dengan Riset Pelayanan Kefarmasian 2020 yang dilaksanakan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan R.I. Saya memutuskan setuju untuk ikut berpartisipasi dalam riset ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila saya inginkan, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.















No.	Nama Responden	Tgl/bln/thn	Tanda tangan
1	sska Anggraini Tanjung	27-4-2020	
2	Irfan Lubis	27-4-2020	
3	Husni S.	27-4-2020	
4	Rima Filalahi	27-4-2020	
5	Ellyana Pr. Sirait	28-4-2020	
6	HENRY BATUBARA	28-4-2020	
7	Roberto	28-4-2020	
8	Fatmida Sari	28-4-2020	
9	Wijaya	29-4-2020	
10	Andi	29-4-2020	
11	Jehan	29-4-2020	
12	MHD. RUVIS.	29-4-2020	
13	Dewi	29-4-2020	
14	Rozi	30-4-2020	
15	Bunga	30-4-2020	
16	Rundwan	30-4-2020	
17	Linda	30-4-2020	
18	afriha	1-5-2020	
19	IDWAR NURDM	1-MEI 2020	
20	Andi	1-5-2020	
21	Ferdi Tandi	1-5-2020	
22	Melda	2-5-2020	
23	Roni	2-5-2020	

No.	Nama Responden	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
24	Mulyadi	2-5-2020	Mulyadi
25	Rudi	3-5-2020	Rudi
26	Widodo Arif	3-5-2020	Widodo Arif
27	Sumiati	3-5-2020	Sumiati
28	Johnard. P	4-5-2020	Johnard. P
29	Ary	4-5-2020	Ary
30	Sifil	5/5/2020	Sifil
31	Nia	5/5/2020	Nia
32	Ilham	6-5-2020	Ilham
33	Syahriadi	6-5-2020	Syahriadi
34	Ranggo	7-5-2020	Ranggo
35	JAFRI	7-5-2020	JAFRI
36	Yani	8-5-2020	Yani
37	Sandy	8-5-2020	Sandy
38	Kiki Rezeky	9-5-2020	Kiki Rezeky
39	akmal Zulham Lubis	9-5-2020	akmal Zulham Lubis
40	PURWANTO	10-5-2020	PURWANTO
41	SUNGGUL SIMAMORA	10-5-2020	SUNGGUL SIMAMORA
42	Dewi Hartika. PE	11-5-2020	Dewi Hartika. PE
43	MURUL YANTI	11-5-2020	MURUL YANTI
44	PARLINDUNGAN PANA	12-5-2020	PARLINDUNGAN PANA
45	dihul	12-5-2020	dihul
46	ERLI-	13-5-2020	ERLI-
47	Annisa Heb	13-5-2020	Annisa Heb
48	Sundari	14-5-2020	Sundari
49	Iwan	14-5-2020	Iwan
50	Ayu	15-5-2020	Ayu

No.	Nama Responden	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
51	Novitas	16-5-2020	
52	Jamiah	17-5-2020	
53	Putri Saisa	18-5-2020	
54	Sinar riyati	18-5-2020	
55	Ration Atanggung P.	19-5-2020	
56	Nangkir Purba, SE	20-5-2020	
57	Alexander	21-5-2020	
58	Bayas Putra	22-5-2020	
59	Andre	23-5-2020	
60	Yasmine	24-5-2020	
61	Agnes P.	24-5-2020	
62	Ema Mailiang	25-5-2020	
63	Doli	26-5-2020	
64	Herman	27-5-2020	
65	Madia	28-5-2020	
66	Ismah, S.T, S.Pd	28-5-20	
67	Madia	29-5-2020	
68	FITRI	29-5-2020	
69	Mardiah	30-5-2020	
70	Berlinda	31-MEI 2020	

No.	Nama Saksi**	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
1	Ferdiansyah	27-4-2020	
2	DOLA KIRI BUTAR BUTAR	27-4-2020	
3	Dinya krisna	27-4-2020	
4	Ferdiansyah	27-4-2020	
5	DOLA KIRI BUTAR BUTAR	28-4-2020	
6	Dinya krisna	28-4-2020	
7	Dinya krisna	28-4-2020	
8	Ferdiansyah	28-4-2020	
9	DOLA KIRI BUTAR BUTAR	29-4-2020	
10	Dinya krisna	29-4-2020	
11	Dinya krisna	29-4-2020	
12	Ferdiansyah	29-4-2020	
13	DOLA KIRI BUTAR BUTAR	29-4-2020	
14	Dinya krisna	30-4-2020	
15	Ferdiansyah	30-4-2020	
16	DOLA KIRI BUTAR BUTAR	30-4-2020	
17	Dinya krisna	30-4-2020	
18	Dinya krisna	1-5-2020	
19	Ferdiansyah	1-5-2020	
20	DOLA KIRI BUTAR BUTAR	1-5-2020	
21	Dinya krisna	1/5/2020	
22	Ferdiansyah	2/5/2020	
23	DOLA KIRI BUTAR BUTAR	2-5-2020	
24	Dinya krisna	2-5-2020	
25	Ferdiansyah	3-5-2020	
26	DOLA KIRI BUTAR BUTAR	3-5-2020	
27	Dinya krisna	3-5-2020	
28	Dinya krisna	4-5-2020	

No.	Nama Saksi**	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
29	Ferdiansyah	04-5-2020	
30	DOLA RIKI	05-5-2020	
31	Divya Krishna	05-5-2020	
32	Ferdiansyah	06-5-2020	
33	DOLA RIKI	06-5-2020	
34	Divya Krishna	07-5-2020	
35	DOLA RIKI ANITA BUTAR	7-5-2020	
36	Ferdiansyah	8-5-2020	
37	DOLA RIKI	8-5-2020	
38	Divya Krishna	9-5-2020	
39	Ferdiansyah	9-5-2020	
40	DOLA RIKI	10-5-2020	
41	Divya Krishna	10-5-2020	
42	Ferdiansyah	11-5-2020	
43	DOLA RIKI	11-5-2020	
44	Divya Krishna	12-5-2020	
45	Ferdiansyah	12-5-2020	
46	Divya Krishna	13-5-2020	
47	DOLA RIKI	13-5-2020	
48	Ferdiansyah	14-5-2020	
49	Divya Krishna	14-5-2020	
50	DOLA RIKI	15-5-2020	
51	Divya Krishna	16-5-2020	
52	Ferdiansyah	17-5-2020	
53	Divya Krishna	18-5-2020	
54	DOLA RIKI	18-5-2020	
55	Ferdiansyah	19-5-2020	
56	Divya Krishna	20-5-2020	

No.	Nama Saksi**	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
57	DZA RIRI BUTAR BUTAR	21.5.2020	
58	Diva Krisna	22.5.2020	
59	Ferdiyansyah	23.5.2020	
60	Diva Krisna	24.5.2020	
61	DZA RIRI BUTAR BUTAR	24.5.2020	
62	Diva krisna	25.5.2020	
63	Ferdiyansyah	26.5.2020	
64	DZA RIRI BUTAR BUTAR	27.5.2020	
65	Diva krisna	28.5.2020	
66	Ferdiyansyah	<del>28</del> 15/20	
67	DZA RIRI BUTAR BUTAR	29.5.2020	
68	Diva krisna	29.5.2020	
69	Ferdiyansyah	30.5.2020	
70	DZA RIRI BUTAR BUTAR	31.5.2020	

Lampiran 9

Interpretasi Skor Kepuasan Responden di Apotek Kimia Farma SM. Raja Medan

No	Res Pon Den	Skor Pertanyaan																								Total Skor	Per sen tase	Keterangan	
		Dimensi A (Bukti Fisik)				Jlh.	Dimensi B (Kehandalan)				Jlh.	Dimensi C (Daya Tangkap)				Jlh.	Dimensi D (Empati)				Jlh.	Dimensi E (Jaminan)							Jlh.
		A1	A2	A3	A4		B1	B2	B3	B4		C1	C2	C3	C4		D1	D2	D3	D4		E1	E2	E3	E4				
1	R1	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	5	5	4	4	18	4	3	3	5	15	5	3	3	3	14	77	77%	PUAS
2	R2	3	4	5	4	16	3	3	1	4	14	5	4	3	3	15	4	5	5	5	19	3	3	4	3	13	77	77%	PUAS
3	R3	3	3	4	4	14	3	2	4	5	14	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17	4	3	4	3	14	74	74%	CUKUP PUAS
4	R4	3	4	5	4	16	3	3	4	5	15	4	5	4	3	16	4	4	3	4	15	5	3	4	3	15	77	77%	PUAS
5	R5	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	5	4	4	3	16	4	4	3	5	16	3	3	4	3	13	76	76%	PUAS
6	R6	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	93	93%	PUAS
7	R7	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	83	83%	PUAS
8	R8	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79	79%	PUAS
9	R9	5	4	4	3	16	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	5	4	5	18	77	77%	PUAS
10	R10	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99	99%	PUAS
11	R11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	100%	PUAS
12	R12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80	80%	PUAS
13	R13	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17	94	94%	PUAS
14	R14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	100%	PUAS
15	R15	4	3	5	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	4	3	5	4	16	5	4	4	5	18	82	82%	PUAS
16	R16	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	77	77%	PUAS
17	R17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	2	4	4	15	87	87%	PUAS
18	R18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	2	4	4	15	90	90%	PUAS
19	R19	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	92	92%	PUAS
20	R20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	98	98%	PUAS

21	R21	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	96	96%	PUAS
22	R22	5	4	4	3	16	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	91	91%	PUAS
23	R23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	4	3	4	16	83	83%	PUAS
24	R24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95	95%	PUAS
25	R25	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	84	84%	PUAS
26	R26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	100%	PUAS
27	R27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60	60%	CUKUP PUAS
28	R28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	100%	PUAS
29	R29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100	100%	PUAS
30	R30	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95	95%	PUAS
31	R31	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	3	5	4	17	89	89%	PUAS
32	R32	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	3	3	15	92	92%	PUAS
33	R33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82	82%	PUAS
34	R34	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	95	95%	PUAS
35	R35	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	90	90%	PUAS
36	R36	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	97	97%	PUAS
37	R37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	3	3	5	4	15	82	82%	PUAS
38	R38	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	94	94%	PUAS
39	R39	4	4	4	3	15	3	4	4	5	16	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	5	3	3	3	14	72	72%	CUKUP PUAS
40	R40	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	67	67%	CUKUP PUAS
41	R41	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	69%	69%	CUKUP PUAS
42	R42	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	5	5	3	17	3	5	5	4	17	5	3	3	3	14	73	73%	CUKUP PUAS
43	R43	4	5	4	4	17	2	3	4	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	75	75%	CUKUP PUAS
44	R44	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	5	5	16	65	65%	CUKUP PUAS
45	R45	4	4	3	5	16	2	1	3	3	9	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	1	4	4	13	72	72%	CUKUP PUAS
46	R46	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	76	76%	PUAS
47	R47	3	3	4	4	14	3	3	3	5	14	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	69	69%	CUKUP PUAS
48	R48	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	80	80%	PUAS



Interpretasi Skor Kepuasan Konsumen Tiap Dimensi Responden di Apotek Kimia Farma SM. Raja Medan

No	Respon den	DIMENSI BUKTI FISIK			DIMENSI KEHANDALAN			DIMENSI DAYA TANGKAP			DIMENSI EMPATI			DIMENSI JAMINAN			Total Skor	Per sen tase	Keterangan
		A	%	Interpretasi	B	%	Interpretasi	C	%	Interpretasi	D	%	Interpretasi	E	%	Interpretasi			
1	R1	15	75%	cukup puas	15	75%	cukup puas	18	90%	puas	15	75%	cukup puas	14	70%	cukup puas	77	77%	puas
2	R2	16	80%	puas	14	70%	cukup puas	15	75%	cukup puas	19	95%	puas	13	65%	cukup puas	77	77%	puas
3	R3	14	70%	cukup puas	14	70%	cukup puas	15	75%	cukup puas	17	85%	puas	14	70%	cukup puas	74	74%	cukup puas
4	R4	16	80%	puas	15	75%	cukup puas	16	80%	puas	15	75%	cukup puas	15	75%	cukup puas	77	77%	puas
5	R5	17	85%	puas	14	70%	cukup puas	16	80%	puas	16	80%	puas	13	65%	cukup puas	76	76%	puas
6	R6	17	85%	puas	17	85%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	19	95%	puas	93	93%	puas
7	R7	17	85%	puas	16	80%	puas	16	80%	puas	18	90%	puas	16	80%	puas	83	83%	puas
8	R8	16	80%	puas	15	75%	cukup puas	16	80%	puas	16	80%	puas	16	80%	puas	79	79%	puas
9	R9	16	80%	puas	14	70%	cukup puas	15	75%	cukup puas	14	70%	cukup puas	18	90%	puas	77	77%	puas
10	R10	20	100%	puas	19	95%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	99	99%	puas
11	R11	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	100	100%	puas
12	R12	16	80%	puas	16	80%	puas	16	80%	puas	16	80%	puas	16	80%	puas	80	80%	puas
13	R13	20	100%	puas	17	85%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	17	85%	puas	94	94%	puas
14	R14	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	100	100%	puas
15	R15	16	80%	puas	15	75%	cukup puas	17	85%	puas	16	80%	puas	18	90%	puas	82	82%	puas
16	R16	16	80%	puas	13	65%	cukup puas	16	80%	puas	16	80%	puas	16	80%	puas	77	77%	puas
17	R17	16	80%	puas	16	80%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	15	75%	cukup puas	87	87%	puas
18	R18	16	80%	puas	19	95%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	15	75%	cukup puas	90	90%	puas
19	R19	17	85%	puas	18	90%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	17	85%	puas	92	92%	puas
20	R20	20	100%	puas	18	90%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	98	98%	puas
21	R21	20	100%	puas	18	90%	puas	19	95%	puas	20	100%	puas	19	95%	puas	96	96%	puas

22	R22	16	80%	puas	20	100%	puas	18	90%	puas	19	95%	puas	18	90%	puas	91	91%	puas
23	R23	16	80%	puas	16	80%	puas	18	90%	puas	17	85%	puas	16	80%	puas	83	83%	puas
24	R24	20	100%	puas	19	95%	puas	17	85%	puas	20	100%	puas	19	95%	puas	95	95%	puas
25	R25	17	85%	puas	16	80%	puas	17	85%	puas	18	90%	puas	16	80%	puas	84	84%	puas
26	R26	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	100	100%	puas
27	R27	12	100%	cukup puas	12	60%	cukup puas	12	60%	cukup puas	12	60%	cukup puas	12	60%	cukup puas	60	60%	cukup puas
28	R28	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	100	100%	puas
29	R29	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	100	100%	puas
30	R30	20	100%	puas	16	80%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	19	95%	puas	95	95%	puas
31	R31	20	100%	puas	15	75%	cukup puas	17	85%	puas	20	100%	puas	17	85%	puas	89	89%	puas
32	R32	18	90%	puas	19	95%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	15	75%	cukup puas	92	92%	puas
33	R33	16	80%	puas	16	80%	puas	17	85%	puas	17	85%	puas	16	80%	puas	82	82%	puas
34	R34	18	90%	puas	19	95%	puas	20	100%	puas	20	100%	puas	18	90%	puas	95	95%	puas
35	R35	19	95%	puas	18	90%	puas	19	95%	puas	17	85%	puas	17	85%	puas	90	90%	puas
36	R36	19	95%	puas	19	95%	puas	20	100%	puas	19	95%	puas	20	100%	puas	97	97%	puas
37	R37	16	80%	puas	16	80%	puas	18	90%	puas	17	85%	puas	15	75%	cukup puas	82	82%	puas
38	R38	18	90%	puas	19	95%	puas	20	100%	puas	18	90%	puas	19	95%	puas	94	94%	puas
39	R39	15	75%	cukup puas	16	80%	puas	14	70%	cukup puas	13	65%	cukup puas	14	70%	cukup puas	72	72%	cukup puas
40	R40	18	90%	puas	12	60%	cukup puas	13	65%	puas	12	60%	cukup puas	12	60%	cukup puas	67	67%	cukup puas
41	R41	16	80%	puas	12	60%	cukup puas	15	75%	cukup puas	13	65%	cukup puas	13	65%	cukup puas	69	69%	cukup puas
42	R42	12	60%	cukup puas	13	65%	cukup puas	17	85%	puas	17	85%	puas	14	70%	cukup puas	73	73%	cukup puas
43	R43	17	85%	puas	13	65%	cukup puas	15	75%	cukup puas	15	75%	cukup puas	15	75%	cukup puas	75	75%	cukup puas
44	R44	13	65%	cukup puas	12	60%	cukup puas	12	60%	cukup puas	12	60%	cukup puas	16	80%	puas	65	65%	cukup puas
45	R45	16	80%	puas	9	45%	kurang puas	16	80%	puas	18	90%	puas	13	65%	cukup puas	72	72%	cukup puas
46	R46	16	80%	puas	14	70%	cukup puas	16	80%	puas	16	80%	puas	14	70%	cukup puas	76	76%	puas
47	R47	14	70%	cukup puas	14	70%	cukup puas	14	70%	cukup puas	15	75%	cukup puas	12	60%	cukup puas	69	69%	cukup puas
48	R48	15	75%	cukup puas	16	80%	puas	16	80%	puas	17	85%	puas	16	80%	puas	80	80%	puas

