

DAFTAR PUSTAKA

- Aspuah, Siti 2013. *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan*.. Yogyakarta. Nuha Medika
- Ferbyna Egy. 2020. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Medan*. Medan : Jurusan Farmasi. Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
- Jayanti Imey Putri. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan apotek kimia farma atmo Palembang*. Palembang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI no.1027/Menkes/sk/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. 2004. Jakarta
- Kurniati. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo*. Makasar.
- Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI. 2006. *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di Sarana Kesehatan*. Jakarta.
- Priyoto, 2014. *Teori sikap dan perilaku dalam kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI: 2009.
- 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.
- Nasto Korbianus. 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Optimadi Yogyakarta*. Yogyakarta : Jurusan Manajemen. Universitas Sanata Dharna Yogyakarta.
- Sibarani Halim. 2019. *Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di apotek puskesma Teladan Kota Medan*. Medan : Jurusan Farmasi. Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Daftar Kuesioner ini Bertujuan Untuk Mengumpulkan Survei Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Sudirman Kota Tanjungbalai. Hasil Penelitian ini akan dipergunakan sebagai Bahan Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Farmasi.

Terimakasih atas kesediaannya :)

-Salam Hangat, Raudho-

** Wajib*

1. Email *

2. Nama *

3. Alamat *

4. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

5. Usia *

Tandai satu oval saja.

- ☐ 17-25
☐ 26-34
☐ 35-43
☐ 44-55

6. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SD-SMP
☐ SMA
☐ DIPLOMA
☐ S1
☐ S2
☐ S3

7. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ PELAJAR
☐ MAHASISWA
☐ WIRUSAHA
☐ WIRASWASTA
☐ PNS
☐ Yang lain: _____

KEHANDALAN

8. Ketepatan Jadwal Pelayanan Yang Diberikan di Apotek Sudirman *

Tandai satu oval saja.

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

9. Penjelasan Informasi Obat Yang Diberikan Pegawai *

11. Respon Pegawai Ketika Anda Meminta Mengulang Kembali Tentang Penjelasan Obat *

Tandai satu oval saja.

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

10.

KETANGGAPAN

12. Ketanggapan Pegawai Dalam Menjawab Pertanyaan Pasien *

Tandai satu oval saja.

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

13. Ketanggapan Pegawai Jika Obat Anda Tidak Tersedia di Apotek *

Tandai satu oval saja.

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

<https://docs.google.com/forms/d/13yKfzupRmVWzCCGp6eOUV4ogu6G81qp28fRav5k8/edit>

14. Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Informasi Informasi Yang Jelas dan Mudah Dimengerti tentang Obat yang Diterima Pasien *

Tandai satu oval saja.

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

15. Kemampuan Pegawai Dalam Berkomunikasi Dengan Pasien *

Tandai satu oval saja.

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

JAMINAN

16. Pegawai Melayani Dengan Sopan *

Tandai satu oval saja.

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

17. Pegawai Kembali Mencocokkan No. Resep dan Nama Pasien Saat Memberikan Obat *

Tandai satu oval saja.

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

18. Obat Diserahkan Kepada Pasien Dalam Kondisi Baik *

Tandai satu oval saja.

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

19. Pegawai Menyerahkan Obat Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien/ Sesuai dengan Resep Dokter *

Tandai satu oval saja.

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

EMPATI

20. Pegawai Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pasien Yang Dilayani *

Tandai satu oval saja.

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

21. Pegawai Memberikan Informasi Obat Tanpa Diminta *

Tandai satu oval saja.

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

22. Pegawai Bersikap Sabar dan Ramah Dalam Melayani Pasien *

Tandai satu oval saja.

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

23. Pegawai Bersikap Adil dan Tidak Pilih-pilih Terhadap Pasien *

Tandai satu oval saja.

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

BUKTI FISIK

24. Pegawai Berpakaian Bersih dan Rapi *

Tandai satu oval saja.

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

25. Papan Nama Apotek dan Lokasi Apotek Terletak di Tempat yang Strategis *

Tandai satu oval saja.

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

26. Ketersediaan Tempat Pembuangan Sampah ^{*)}

Tandai satu oval saja.

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

27. Tersedia Alat Untuk Menampung Resep Masuk (Misal Keranjang) ^{*)}

Tandai satu oval saja.

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

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Lampiran 2

Master tabel hasil penelitian berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik

No	Kehandalan							Ketanggapan							Jaminan							Empati							Bukti Fisik						
Responden	P1	P2	P3	P4	JLH	%	KET	P1	P2	P3	P4	JLH	%	KET	P1	P2	P3	P4	JLH	%	KET	P1	P2	P3	P4	JLH	%	KET	P1	P2	P3	P4	JLH	%	KET
R1	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	5	17	85%	Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas
R2	4	4	5	5	19	95%	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	3	15	75%	Cukup Puas
R3	4	3	4	3	14	70%	Cukup Puas	3	4	4	4	15	75%	Cukup Puas	4	3	4	4	15	75%	Cukup Puas	4	3	3	4	14	70%	Cukup Puas	4	4	4	3	15	75%	Cukup Puas
R4	4	3	4	3	14	70%	Cukup Puas	5	4	3	3	15	75%	Cukup Puas	5	3	5	4	17	85%	Puas	4	3	3	4	14	70%	Cukup Puas	4	5	4	4	17	85%	Puas
R5	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	3	4	4	15	75%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas
R6	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	5	4	17	85%	Puas	3	3	4	4	14	70%	Cukup Puas	4	4	3	3	14	70%	Cukup Puas
R7	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas
R8	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	3	4	3	14	70%	Cukup Puas	4	4	5	4	17	85%	Puas	4	3	4	4	15	75%	Cukup Puas	4	5	3	3	15	75%	Cukup Puas
R9	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	4	4	14	70%	Cukup Puas	4	4	5	4	17	85%	Puas
R10	4	3	4	4	15	75%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas
R11	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	1	13	65%	Cukup Puas
R12	3	4	3	3	13	65%	Cukup Puas	3	3	4	4	14	70%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	3	3	4	3	13	65%	Cukup Puas
R13	3	4	3	4	14	70%	Cukup Puas	4	3	3	3	13	65%	Cukup Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	4	3	3	3	13	65%	Cukup Puas	3	3	3	2	11	55%	Kurang Puas
R14	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas
R15	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	5	5	18	90%	Sangat Puas	5	4	5	5	19	95%	Sangat Puas	4	4	5	5	18	90%	Sangat Puas	5	5	5	4	19	95%	Sangat Puas
R16	4	4	4	3	15	75%	Cukup Puas	3	4	4	4	15	75%	Cukup Puas	4	3	4	3	14	70%	Cukup Puas	3	3	4	3	13	65%	Cukup Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas
R17	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	3	2	3	3	11	55%	Kurang Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	2	2	3	3	10	50%	Kurang Puas	3	4	3	3	13	65%	Cukup Puas
R18	3	2	3	3	11	55%	Kurang Puas	4	3	3	4	14	70%	Cukup Puas	3	4	4	4	15	75%	Cukup Puas	3	2	3	3	11	55%	Kurang Puas	3	4	2	3	12	60%	Cukup Puas
R19	4	3	4	4	15	75%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas
R20	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	3	15	75%	Cukup Puas
R21	3	3	3	3	13	65%	Cukup Puas	4	2	4	3	13	65%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	4	4	3	1	12	60%	Cukup Puas
R22	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	3	4	4	4	15	75%	Cukup Puas	3	4	3	3	13	65%	Cukup Puas	3	4	4	3	14	70%	Cukup Puas
R23	4	4	3	3	14	70%	Cukup Puas	4	2	4	4	14	70%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	3	3	4	14	70%	Cukup Puas	4	5	3	3	15	75%	Cukup Puas
R24	4	4	4	4	16	80%	Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	4	4	5	4	17	85%	Puas	4	3	4	4	15	75%	Cukup Puas	5	5	4	2	16	80%	Puas
R25	3	2	3	3	11	55%	Kurang Puas	4	3	3	3	13	65%	Cukup Puas	3	3	5	5	16	80%	Puas	2	1	3	3	9	45%	Kurang Puas	3	3	3	1	10	50%	Kurang Puas
R26	3	3	4	4	14	70%	Cukup Puas	3	4	3	3	13	65%	Cukup Puas	4	3	4	4	15	75%	Cukup Puas	4	3	3	3	13	65%	Cukup Puas	3	3	4	3	13	65%	Cukup Puas
R27	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas
R28	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	3	15	75%	Cukup Puas	3	4	4	4	15	75%	Cukup Puas	3	3	3	4	13	65%	Cukup Puas	4	4	4	3	15	75%	Cukup Puas
R29	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas
R30	3	4	3	4	14	70%	Cukup Puas	3	3	3	4	13	65%	Cukup Puas	4	5	5	4	18	90%	Sangat Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	3	15	75%	Cukup Puas
R31	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	4	3	4	4	15	75%	Cukup Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	4	4	3	3	14	70%	Cukup Puas
R32	4	5	4	4	17	85%	Puas	5	5	4	5	19	95%	Sangat Puas	4	5	5	5	19	95%	Sangat Puas	5	4	5	5	19	95%	Sangat Puas	4	4	4	5	17	85%	Puas
R33	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	3	15	75%	Cukup Puas	4	4	4	3	15	75%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	4	4	4	15	75%	Cukup Puas
R34	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas
R35	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	3	3	4	14	70%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	4	3	13	65%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas
R36	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas
R37	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas
R38	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas
R39	3	3	3	3	13	65%	Cukup Puas	4	3	2	5	14	70%	Cukup Puas	5	4	4	5	18	90%	Sangat Puas	5	2	5	5	17	85%	Sangat Puas	5	4	4	3	16	80%	Puas
R40	5	4	4	4	17	85%	Puas	3	3	4	4	14	70%	Cukup Puas	4	4	5	5	18	90%	Sangat Puas	4	3	4	4	15	75%	Cukup Puas	5	5	5	5	20	100%	Sangat Puas
R41	4	3	4	4	15	75%	Cukup Puas	4	4	3	3	14	70%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	3	3	12	60%	Puas	2	3	2	2	9	45%	Kurang Puas
R42	3	3	3	2	11	55%	Cukup Puas	3	4	4	4	15	75%	Cukup Puas	3	3	3	3	12	60%	Puas	3	2	2	2	11	55%	Cukup Puas	4	3	2	3	12	60%	Cukup Puas
R43	3	3	3	3	12	60%	Cukup Puas	3	4	4	4	15	75%	Cukup Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	3	4	14	70%	Cukup Puas	4	3	3	3	13	65%	Cukup Puas
R44	4	2	4	3	13	65%	Cukup Puas	4	3	3	4	14	70%	Cukup Puas	3	4	5	5	17	85%	Puas	3	3	3	4	14	70%	Cukup Puas	4	5	5	2	16	80%	Puas
R45	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	3	3	3	3	13	65%	Cukup Puas	4	4	3	3	14	70%	Cukup Puas
R46	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	4	4	4	16	80%	Puas	4	5	5	5	19	95%	Sangat Puas	4	4	5	5	18</									

Lampiran 3



**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: 01/360/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2021**

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

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Di Apotek Sudirman Kota Tanjung Balai”**

Yang menggunakan manusia dan hewan sebagai subjek penelitian dengan ketua Pelaksana/ Peneliti

Utama : **Raudhotul Falah Rambe**

Dari Institut : **Jurusan D-III Farmasi Poltekkes 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, April 2021
Komisi Etik Penelitian Kesehatan
Poltekkes Kemenkes Medan

Jl. Ketua,

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



JURUSAN FARMASI
JL. AIRLANGGA NO. 20 MEDAN

KARTU LAPORAN PERTEMUAN BIMBINGAN KTI MAHASISWA TA. 2020/2021



Nama : RAUDHOTUL FALAH RAMBE
NIM : P07539018027
Pembimbing : Rosnike Merly Panjaitan, ST., M-Si

NO	TGL	PERTE MUAN	PEMBAHASAN	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1	25/01/21	1	Penentuan Judul KTI		
2	27/01/21	2	ACC Judul KTI		
3	9/02/21	3	Revisi BAB I		
4	12/02/21	4	Revisi BAB II		
5	17/02/21	5	Revisi BAB III		
6	22/02/21	6	Revisi BAB I, II dan III		
7	15/04/21	7	Bimbingan KTI		
8	29/04/21	8	Revisi BAB IV		
9	10/04/21	9	Revisi BAB V		
10	12/05/21	10	ACC BAB IV dan V		
11	4/06/21	11	Revisi Seminar Hasil KTI		
12	30/06/21	12	Acc KTI		

Ketua,



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