DAFTAR PUSTAKA

Aprilia E.H. 2008. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. Surakarta : Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Aspuah S. 2013. Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan.Yogyakarta : medical book.

Departemen Kesehatan RI .2009.*Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Kotler P.2005.*Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta:PT.Indeks Kelompok Gramedia.

Muninjaya A.A Gde. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Noatoatmodjo S. 2010.*Metode Penelitian Kesehatan.*Jakarta : Rineka Cipta.

Peraturan Menteri Kesehatan No.35 Tahun 2014 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.*

Pohan I S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Sampurno. 2011. *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Siregar C. 2005. *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan* .Jakarta; ECG

Singarimbun M. *Metode Penelitian Survai*. 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.

Lampiran 1

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD KAB.BATU BARA

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/Saudari bersedia mengisi dan menjawab setiap pertanyaan dengan sukarela.

Beri tanda (√) pada pilihan yang sesuai

I. Karakteristik Responden

1. Umur

- ☐ remaja : usia 13-17 tahun
- ☐ dewasa : usia 18-49 tahun
- ☐ orang tua : 50 tahun ke atas

2. Jenis kelamin

- ☐ Laki - laki
- ☐ Perempuan

3. Pendidikan :

- ☐ tidak tamat SD
- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Perguruan Tinggi / Akademi

4. Tingkat penghasilan Kepala keluarga /bulan

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

5. Pekerjaan

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

6. Sudah berapa kali anda datang ke apotek ini :

- ☐ 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

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

II. Kepuasan Konsumen

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**
A	**FASILITAS / RUANGAN APOTEK**					
A1	Penataan Eksterior dan Interior Ruangan					
A2	Kenyamanan Ruang Tunggu					
A3	Kelengkapan dan Kebersihan Peralatan					
A4	Penampilan Petugas Apotek					
B	**PELAYANAN PETUGAS APOTEK**					
B1	Kecepatan Pelayanan Resep					
B2	Kelengkapan Obat					
B3	Petugas memberikan Pelayanan Informasi Obat dengan akurat					
B4	Adanya etiket (aturan pakai)					
C	**PENGETAHUAN PETUGAS APOTEK**					
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 terbaik					

No	DAFTAR PERTANYAAN	Yang Anda Rasakan				
		SP	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
C4	Kesigapan Petugas menyelesaikan permasalahan resep					
D	**SIKAP PETUGAS**					
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 yang baik antara Petugas dan Pasien					
E	**KEMAMPUAN PETUGAS APOTEK**					
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 pada Resep					

Lampiran 2

Interpretasi Skor Kepuasan Responden di Instalsi Farmasi RSUD Kab. Batu Bara

No	Responden	Skor Prtanyaan																								Total Skor	Persentase	Keterangan
		Dimensi A				Jumlah	Dimensi B				Jumlah	Dimensi C				Jumlah	Dimensi D				Jumlah	Dimensi E				Jumlah			
		A1	A2	A3	A4		B1	B2	B3	B4		C1	C2	C3	C4		D1	D2	D3	D4		E1	E2	E3	E4				
1	R1	4	3	3	3	13	4	4	2	4	14	2	2	3	3	10	4	4	4	3	15	3	3	2	4	12	64	64%	Cukup puas
2	R2	4	3	3	4	14	5	5	4	3	17	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	72	72%	Cukup puas
3	R3	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	2	3	3	3	11	4	4	4	3	15	3	5	2	4	14	76	76%	Puas
4	R4	3	2	4	3	12	4	4	3	4	15	2	2	2	3	9	4	4	3	3	14	4	5	3	5	17	67	67%	Cukup puas
5	R5	3	2	4	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	4	2	4	14	68	68%	Cukup puas
6	R6	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	69	69%	Cukup puas
7	R7	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	4	3	5	15	73	73%	Cukup puas
8	R8	3	2	4	4	13	3	4	2	4	13	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	66	66%	Cukup puas
9	R9	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
10	R10	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	67	67%	Cukup puas
11	R11	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	53	53%	Kurang puas
12	R12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	70	70%	Cukup puas
13	R13	3	2	4	4	13	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	11	3	3	2	4	12	57	57%	Cukup puas
14	R14	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	3	3	2	4	12	67	67%	Cukup puas
15	R15	3	2	2	4	11	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	2	3	3	4	12	64	64%	Cukup puas
16	R16	3	2	3	3	11	4	4	2	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	63	63%	Cukup puas
17	R17	4	2	3	4	13	4	4	3	4	15	2	3	3	3	11	4	4	3	2	13	3	4	2	4	13	65	65%	Cukup puas
18	R18	4	2	4	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	68	68%	Cukup puas
19	R19	3	3	3	3	12	3	3	2	4	12	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	3	2	3	12	63	63%	Cukup puas
20	R20	3	3	3	3	12	4	4	2	4	14	2	2	3	3	10	4	4	4	2	14	4	3	3	3	13	63	63%	Cukup puas
21	R21	3	2	2	2	9	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	65	65%	Cukup puas
22	R22	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	2	4	12	65	65%	Cukup puas
23	R23	3	2	3	3	11	3	3	4	4	14	3	4	4	2	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	66	66%	Cukup puas
24	R24	3	2	4	4	13	4	4	3	3	14	3	2	3	2	10	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	63	63%	Cukup puas
25	R25	3	2	3	3	11	3	3	4	4	14	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	55	55%	Kurang puas
26	R26	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	59	59%	Cukup puas
27	R27	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	70	70%	Cukup puas
28	R28	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	73	73%	Cukup puas
29	R29	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	5	5	4	4	18	3	5	3	5	16	76	76%	Puas

30	R30	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	67	67%	Cukup puas
31	R31	3	2	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	2	4	13	70	70%	Cukup puas
32	R32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	75	75%	Cukup puas
33	R33	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	5	3	5	17	72	72%	Cukup puas
34	R34	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	63	63%	Cukup puas
35	R35	3	2	3	3	11	4	4	2	4	14	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	3	4	2	4	13	57	57%	Cukup puas
36	R36	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	3	3	2	4	12	58	58%	Cukup puas
37	R37	3	2	4	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	2	4	12	64	64%	Cukup puas
38	R38	3	3	3	3	12	4	3	2	4	13	3	3	4	3	13	4	4	3	2	13	3	3	3	4	13	63	63%	Cukup puas
39	R39	3	2	3	3	11	4	3	2	4	13	3	3	3	3	12	4	4	3	2	13	3	3	2	4	12	61	61%	Cukup puas
40	R40	3	2	4	4	13	4	4	2	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	67	67%	Cukup puas
41	R41	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	4	2	4	12	53	53%	Kurang puas
42	R42	3	2	4	4	13	4	4	2	4	14	3	3	3	3	12	5	4	4	3	16	3	4	4	4	15	60	60%	Cukup puas
43	R43	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66	66%	Cukup puas
44	R44	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	62	62%	Cukup puas
45	R45	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	63	63%	Cukup puas
46	R46	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	65	65%	Cukup puas
47	R47	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	64	64%	Cukup puas
48	R48	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	70	70%	Cukup puas
49	R49	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	67	67%	Cukup puas
50	R50	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	69	69%	Cukup puas
51	R51	3	2	4	4	13	4	4	2	4	14	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	2	2	10	66	66%	Cukup puas
52	R52	3	2	3	4	12	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	3	3	2	3	11	67	67%	Cukup puas
53	R53	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	5	3	5	17	72	72%	Cukup puas
54	R54	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	63	63%	Cukup puas
55	R55	3	2	3	3	11	4	4	2	4	14	2	2	2	2	8	3	3	3	2	11	3	4	2	4	13	57	57%	Cukup puas
56	R56	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	3	3	2	4	12	58	58%	Cukup puas
57	R57	3	2	4	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	2	4	12	64	64%	Cukup puas
58	R58	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	70	70%	Cukup puas
59	R59	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	67	675	Cukup puas
60	R60	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	69	69%	Cukup puas
61	R61	4	3	3	4	14	5	5	4	3	17	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	72	72%	Cukup puas
62	R62	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	2	3	3	3	11	4	4	4	3	15	3	5	2	4	14	72	72%	Cukup puas
63	R63	3	2	4	3	12	4	4	3	4	15	2	2	2	3	9	4	4	3	3	14	4	5	3	5	17	67	67%	Cukup puas
64	R64	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	69	69%	Cukup puas
65	R65	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
66	R66	3	2	4	4	13	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	2	4	12	58	58%	Cukup puas
67	R67	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	3	3	2	4	12	67	67%	Cukup puas
68	R68	3	2	3	3	11	4	4	2	4	14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	63	63%	Cukup puas
69	R69	3	3	3	3	12	4	4	2	4	14	2	2	3	3	10	4	4	4	2	14	4	3	3	3	13	63	635	Cukup puas
70	R70	3	2	3	3	11	4	4	3	4	15	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	3	3	2	4	12	65	65%	Cukup puas
71	R71	3	2	4	4	13	4	4	3	3	14	3	2	3	2	10	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	63	63%	Cukup puas
72	R72	3	2	3	3	11	3	3	4	4	14	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	3	3	3	11	55	55%	Kurang puas
73	R73	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	67	67%	Cukup puas

74	R74	3	2	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	2	4	13	70	70%	Cukup puas
75	R75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	75	75%	Cukup puas
76	R76	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	5	3	5	17	72	72%	Cukup puas
77	R77	3	2	4	4	13	4	4	2	4	14	3	3	3	3	12	5	4	4	3	16	3	4	4	4	15	70	70%	Cukup puas
78	R78	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66	66%	Cukup puas
79	R79	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	62	62%	Cukup puas
80	R80	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	63	63%	Cukup puas

Keterangan : R1 - R80 = Responden

A1 - E4 = Pertanyaan pada setiap dimensi

Jumlah = Skor A1+A2+A3+A4 Sampai E1+E2+E3+E4

Lampiran 3

Interpretasi skor Kepuasan Konsumen Tiap Dimensi di Instalasi Farmasi RSUD Kab. Batu Bara

No	R	Dimensi															Total	Interpretasi
		A	%	Interpretasi	B		interpretasi	C		Interpretasi	D		Interpretasi	E		Interpretasi		
1	R1	13	65%	Cuku Puas	14	70%	Cukup puas	10	50%	Kurang puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	64	Cukup puas
2	R2	14	70%	Cukup puas	17	85%	Puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	72	Cukup puas
3	R3	16	80%	Puas	19	95%	Puas	11	55%	Kurang puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	76	Puas
4	R4	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	9	45%	Kurang puas	14	70%	Cukup puas	17	85%	Puas	67	Cukup puas
5	R5	13	65%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	68	Cukup puas
6	R6	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	69	Cukup puas
7	R7	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	16	80%	Puas	15	75%	Cukup puas	73	Cukup puas
8	R8	13	65%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	66	Cukup puas
9	R9	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	60	Cukup puas
10	R10	11	55%	Kurang Puas	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	16	80%	Puas	14	70%	Cukup puas	67	Cukup puas
11	R11	11	55%	Kurang Puas	11	55%	Kurang puas	8	40%	Kurang puas	11	55%	Kurang puas	12	60%	Cukup puas	53	Kurang puas
12	R12	15	75%	Cukup puas	16	80%	Puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	70	Cukup puas
13	R13	13	65%	Cukup puas	10	50%	Kurang puas	11	55%	Kurang puas	11	55%	Kurang puas	12	60%	Cukup puas	57	Cukup puas
14	R14	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	67	Cukup puas
15	R15	11	55%	Kurang Puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	64	Cukup puas
16	R16	11	55%	Kurang Puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	63	Cukup puas
17	R17	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	11	55%	Kurang puas	13	65%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	65	Cukup puas
18	R18	13	65%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	68	Cukup puas
19	R19	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	63	Cukup puas
20	R20	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	10	50%	Kurang puas	14	70%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	63	Cukup puas
21	R21	9	45%	Kurang Puas	16	80%	Puas	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	65	Cukup puas
22	R22	11	55%	Kurang Puas	15	75%	Cukup puas	11	55%	Kurang puas	16	80%	Puas	12	60%	Cukup puas	65	Cukup puas
23	R23	11	55%	Kurang Puas	14	70%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	16	80%	Puas	66	Cukup puas

24	R24	13	65%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	10	50%	Kurang puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	63	Cukup puas
25	R25	11	55%	Kurang Puas	14	70%	Cukup puas	11	55%	Kurang puas	8	40%	Kurang puas	11	55%	Kurang puas	55	Kurang puas
26	R26	11	55%	Kurang Puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	59	Cukup puas
27	R27	15	75%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	16	80%	Puas	12	60%	Cukup puas	70	Cukup puas
28	R28	14	70%	Cukup puas	16	80%	Puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	16	80%	Puas	73	Cukup puas
29	R29	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	18	80%	Puas	16	80%	Puas	76	Puas
30	R30	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	67	Cukup puas
31	R31	13	65%	Cukup puas	16	80%	Puas	14	70%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	70	Cukup puas
32	R32	16	80%	Puas	16	80%	Puas	12	60%	Cukup puas	16	80%	Puas	15	75%	Cukup puas	75	Cukup puas
33	R33	14	70%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	17	85%	Puas	72	Cukup puas
34	R34	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	63	Cukup puas
35	R35	11	55%	Kurang Puas	14	70%	Cukup puas	8	40%	Kurang puas	11	55%	Kurang puas	13	65%	Cukup puas	57	Cukup puas
36	R36	11	55%	Kurang Puas	11	55%	Kurang puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	58	Cukup puas
37	R37	13	65%	cukup puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	64	Cukup puas
38	R38	12	60%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	63	Cukup puas
39	R39	11	55%	Kurang Puas	13	65%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	61	Cukup puas
40	R40	13	65%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	67	Cukup puas
41	R41	10	50%	Kurang Puas	11	55%	Kurang puas	8	40%	Kurang puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	53	Kurang puas
42	R42	13	65%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	16	80%	Puas	15	75%	Cukup puas	60	Cukup puas
43	R43	15	75%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	66	Cukup puas
44	R44	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	62	Cukup puas
45	R45	11	55%	Kurang Puas	11	55%	Kurang puas	12	60%	Cukup puas	16	80%	Puas	13	65%	Cukup puas	63	Cukup puas
46	R46	11	55%	Kurang Puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	65	Cukup puas
47	R47	11	55%	Kurang Puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	64	Cukup puas
48	R48	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	70	Cukup puas
49	R49	12	60%	Cukup puas	16	80%	Puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	67	Cukup puas
50	R50	11	55%	Kurang Puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	69	Cukup puas
51	R51	13	65%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	10	50%	Kurang puas	66	Cukup puas
52	R52	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	11	55%	Kurang puas	67	Cukup puas
53	R53	14	70%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	17	85%	Puas	72	Cukup puas
54	R54	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	63	Cukup puas
55	R55	11	55%	Kurang Puas	14	70%	Cukup puas	8	40%	Kurang puas	11	55%	Kurang puas	13	65%	Cukup puas	57	Cukup puas
56	R56	11	55%	Kurang Puas	11	55%	Kurang puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	58	Cukup puas
57	R57	13	65%	Cukup puas	14	70%	Puas	12	60%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	64	Cukup puas

58	R58	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	70	Cukup puas
59	R59	12	60%	Cukup puas	16	80%	Puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	67	Cukup puas
60	R60	11	55%	Kurang Puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	69	Cukup puas
61	R61	14	70%	Cukup puas	17	85%	Puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	72	Cukup puas
62	R62	16	80%	Puas	18	90%	Puas	11	55%	Kurang puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	72	Cukup puas
63	R63	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	9	45%	Kurang puas	14	70%	Cukup puas	17	85%	Puas	67	Cukup puas
64	R64	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	69	Cukup puas
65	R65	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	60	Cukup puas
66	R66	13	65%	Cukup puas	10	50%	Kurang puas	11	55%	Kurang puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	58	Cukup puas
67	R67	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	67	Cukup puas
68	R68	11	55%	Kurang Puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	63	Cukup puas
69	R69	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	10	50%	Kurang puas	14	70%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	63	Cukup puas
70	R70	11	55%	Kurang Puas	15	75%	Cukup puas	11	55%	Kurang puas	16	80%	Puas	12	60%	Cukup puas	65	Cukup puas
71	R71	13	65%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	10	50%	Kurang puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	63	Cukup puas
72	R72	11	55%	Kurang Puas	14	70%	Cukup puas	11	55%	Kurang puas	8	40%	Kurang puas	11	55%	Kurang puas	55	Kurang puas
73	R73	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	67	Cukup puas
74	R74	13	65%	Cukup puas	16	80%	Puas	14	70%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	13	65%	Cukup puas	70	Cukup puas
75	R75	16	80%	Puas	16	80%	Puas	12	60%	Cukup puas	16	80%	Puas	15	75%	Cukup puas	75	Cukup puas
76	R76	14	70%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	14	70%	Cukup puas	17	85%	Puas	72	Cukup puas
77	R77	11	55%	Kurang Puas	14	70%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	16	80%	Puas	15	75%	Cukup puas	70	Cukup puas
78	R78	15	75%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	66	Cukup puas
79	R79	11	55%	Kurang Puas	12	60%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	15	75%	Cukup puas	12	60%	Cukup puas	62	Cukup puas
80	R80	11	55%	Kurang Puas	11	55%	Kurang puas	12	60%	Cukup puas	16	80%	Puas	13	65%	Cukup puas	63	Cukup puas