

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kartika J., Made Pasek Narendradkk. *AnalisisTingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung*, Fakultas Farmasi Universitas Jendral Achmad Yani, Cimahi. Jun 2017. 5 (1), 31-37.
- Kotler dan Keller, (2012:27). *Manajemen Pemasaran* edisi ketigabelas jilid 1 dan 2 dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi,. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba
- Mowen dan Minor, 2012, *Perilaku Konsumen Jilid 1*, Erlangga Edisi. Kelima Jakarta
- Notoatmodjo, S. 2010, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka. Cipta.
- Parasuraman, 2014, *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.73 Tahun 2016 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Saleh, 2010, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

Lampiran 1

PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian
di Apotek Kimia Farma no.29 Pematangsiantar

Peneliti : Rohani Tampubolon

NIM : P07539019249

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 dan bebas dalam penelitian ini.

Pematangsiantar, Mei 2020

Responden

Peneliti

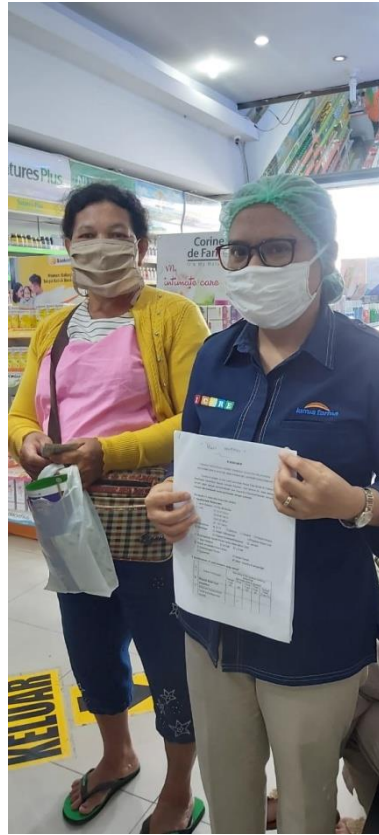
(_____)

(_____)

A. Dimensi Bukti Fisik (tangibles)					
1. Bangunan Apotek Kimia Farma yang bagus dan menarik.					
2. Ruang Tunggu Apotek yang nyaman, bersih dan rapi					
3. Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.					
4. Tersedianya Ruangan khusus untuk Pelayanan Informasi Obat					
5. Penampilan petugas apotek yang bersih, rapi dan menarik.					
B. Dimensi Keandalan (Reliability)					
1. Petugas mengerjakan resep tepat waktu sesuai dengan janji.					
2. Petugas bisa menyelesaikan masalah dengan tulus.					
3. Pasien datang langsung dilayani.					
4. Petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan.					
5. Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat sisa.					
C. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)					
1. Petugas apotek memberitahu kapan resep selesai.					
2. Petugas sigap selalu ingin bantu pasien..					
3. Petugas menjawab dengancepat dan tanggap saat melayani pasien.					
D. Dimensi Jaminan (Assurance)					
1. Apoteker/petugas apotek yang melayani disertai informasi obat (nama, dosis, aturanpakai, dan efek samping obat)					
2. Petugas yang jujur dan dapat dipercaya.					

3.	Kelengkapan produk yang ada di apotek asli dan berkualitas.					
4.	Petugas yang selalu ramah, bersahabat dan sopan.					
E.	Dimensi Empathy					
1.	Petugas paham kebutuhan pasien.					
2.	Petugas yang tidak memandang status sosial.					
3.	Apotek buka tepat waktu.					

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian



Jessi Adisti
081376718104

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29 PEMATANGSIANTAR

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

Beri tanda (✓) pada data responden berikut:

I. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita
2. Usia : 19-25 Tahun
 26-40 Tahun
 41-50 tahun
 > 50 Tahun
3. Pendidikan : SLTA Diploma Sarjana Pasca Sarjana
4. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa Pegawai Negeri Sipil
 Pegawai Swasta/Wiraswasta Lain-lain
5. Kunjungan ke Apotek Kimia Farma dalam tahun 2020 :
 Baru Pertama 2-5 kali > 5 kali
6. Alasan ke Apotek Kimia Farma :
 Rekomendasi Teman Dekat Rumah
 Pelayanan Tidak Tersedia di tempat lain

II. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang sesuai!

No	Daftar Pertanyaan	Apa yang Anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di apotek?				
		Sangat Puas (5)	Puas (4)	Cukup Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)
A.	Dimensi Bukti Fisik (tangibles)					
1.	Bangunan Apotek Kimia Farma yang bagus dan menarik.			✓		

2.	Ruang Tunggu Apotek yang nyaman, bersih dan rapi			✓		
3.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.			✓		
4.	Tersedianya Ruangan khusus untuk Pelayanan Informasi Obat			✓		
5.	Penampilan petugas apotek yang bersih, rapi dan menarik.		✓			
B. Dimensi Keandalan (Reliability)						
1.	Petugas mengerjakan resep tepat waktu sesuai dengan janji.			✓		
2.	Petugas bisa menyelesaikan masalah dengan tulus.		✓			
3.	Pasien datang langsung dilayani.		✓			
4.	Petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan.		✓			
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat sisa.		✓			
C. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)						
1.	Petugas apotek memberitahu kapan resep selesai.		✓			
2.	Petugas sigap selalu ingin bantu pelanggan.		✓			

3.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien.		✓			
D. Dimensi Jaminan (Assurance)						
1.	Apoteker/petugas apotek yang melayani disertai informasi obat (nama, dosis, aturan pakai, dan efek samping obat)		✓			
2.	Petugas yang jujur dan dapat dipercaya.		✓			
3.	Kelengkapan produk yang ada di apotek asli dan berkualitas.		✓			
4.	Petugas yang selalu ramah, bersahabat dan sopan.		✓			
E. Dimensi Empathy						
1.	Petugas pahami kebutuhan pelanggan.		✓			
2.	Petugas yang tidak memandang status sosial.		✓			
3.	Apotek buka tepat waktu.		✓			

Romses
 081278309490

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29 PEMATANGSIANTAR

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

Beri tanda (✓) pada data responden berikut:

I. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita
2. Usia : 19-25 Tahun
 26-40 Tahun
 41-50 tahun
 > 50 Tahun
3. Pendidikan : SLTA Diploma Sarjana Pasca Sarjana
4. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa Pegawai Negeri Sipil
 Pegawai Swasta/Wiraswasta Lain-lain
5. Kunjungan ke Apotek Kimia Farma dalam tahun 2020 :
 Baru Pertama 2-5 kali > 5 kali
6. Alasan ke Apotek Kimia Farma :
 Rekomendasi Teman Dekat Rumah
 Pelayanan Tidak Tersedia di tempat lain

II. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang sesuai!

No	Daftar Pertanyaan	Apa yang Anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di apotek?				
		Sangat Puas (5)	Puas (4)	Cukup Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)
A.	Dimensi Bukti Fisik (tangibles)					
1.	Bangunan Apotek Kimia Farma yang bagus dan menarik.			✓		

2.	Ruang Tunggu Apotek yang nyaman, bersih dan rapi		✓			
3.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.			✓		
4.	Tersedianya Ruangan khusus untuk Pelayanan Informasi Obat		✓			
5.	Penampilan petugas apotek yang bersih, rapi dan menarik.	✓				
B.	Dimensi Kehandalan (Reliability)		✓			
1.	Petugas mengerjakan resep tepat waktu sesuai dengan janji.		✓			
2.	Petugas bisa menyelesaikan masalah dengan tulus.			✓		
3.	Pasien datang langsung dilayani.			✓		
4.	Petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan.			✓		
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat sisa.		✓	~		
C.	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)					
1.	Petugas apotek memberitahu kapan resep selesai.		✓			
2.	Petugas sigap selalu ingin bantu pelanggan.		✓			

3.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien.	✓				
D. Dimensi Jaminan (Assurance)						
1.	Apoteker/petugas apotek yang melayani disertai informasi obat (nama, dosis, aturan pakai dan efek samping obat)		✓			
2.	Petugas yang jujur dan dapat dipercaya.		✓			
3.	Kelengkapan produk yang ada di apotek asli dan berkualitas.	✓				
4.	Petugas yang selalu ramah, bersahabat dan sopan.			✓		
E. Dimensi Empathy						
1.	Petugas paham kebutuhan pelanggan.			✓		
2.	Petugas yang tidak memandang status sosial.		✓			
3.	Apotek buka tepat waktu.	✓				

Sumaria Isabella S.

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29 PEMATANGSIANTAR

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

Beri tanda (✓) pada data responden berikut:

I. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita
2. Usia : 19-25 Tahun
 26-40 Tahun
 41-50 tahun
 > 50 Tahun
3. Pendidikan : SLTA Diploma Sarjana Pasca Sarjana
4. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa Pegawai Negeri Sipil
 Pegawai Swasta/Wiraswasta Lain-lain
5. Kunjungan ke Apotek Kimia Farma dalam tahun 2020 :
 Baru Pertama 2-5 kali > 5 kali
6. Alasan ke Apotek Kimia Farma :
 Rekomendasi Teman Dekat Rumah
 Pelayanan Tidak Tersedia di tempat lain

II. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang sesuai!

No	Daftar Pertanyaan	Apa yang Anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di apotek?				
		Sangat Puas (5)	Puas (4)	Cukup Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)
A.	Dimensi Bukti Fisik (tangibles)					
1.	Bangunan Apotek Kimia Farma yang bagus dan menarik.	✓				

2.	Ruang Tunggu Apotek yang nyaman, bersih dan rapi	✓					
3.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.	✓					
4.	Tersedianya Ruangan khusus untuk Pelayanan Informasi Obat	✓					
5.	Penampilan petugas apotek yang bersih, rapi dan menarik.	✓					
B.	Dimensi Keandalan (Reliability)						
1.	Petugas mengerjakan resep tepat waktu sesuai dengan janji.	✓					
2.	Petugas bisa menyelesaikan masalah dengan tulus.	✓					
3.	Pasien datang langsung dilayani.	✓					
4.	Petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan.	✓					
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat sisa.	✓					
C.	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)						
1.	Petugas apotek memberitahu kapan resep selesai.	✓					
2.	Petugas sigap selalu ingin bantu pelanggan.	✓					

3.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien.	✓					
D. Dimensi Jaminan (Assurance)							
1.	Apoteker/petugas apotek yang melayani disertai informasi obat (nama, dosis, aturan pakai, dan efek samping obat)	✓					
2.	Petugas yang jujur dan dapat dipercaya.	✓					
3.	Kelengkapan produk yang ada di apotek asli dan berkualitas.	✓					
4.	Petugas yang selalu ramah, bersahabat dan sopan.	✓					
E. Dimensi Empathy							
1.	Petugas paham kebutuhan pelanggan.	✓					
2.	Petugas yang tidak memandang status sosial.	✓					
3.	Apotek buka tepat waktu.	✓					

Nama: Ruz Pujri Mulyati
0813 25499467

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29 PEMATANGSIANTAR

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

Beri tanda (✓) pada data responden berikut:

I. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita
2. Usia : 19-25 Tahun
 26-40 Tahun
 41-50 tahun
 > 50 Tahun
3. Pendidikan : SLTA Diploma Sarjana Pasca Sarjana
4. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa Pegawai Negeri Sipil
 Pegawai Swasta/Wirawasta Lain-lain
5. Kunjungan ke Apotek Kimia Farma dalam tahun 2020 :
 Baru Pertama 2-5 kali > 5 kali
6. Alasan ke Apotek Kimia Farma :
 Rekomendasi Teman Dekat Rumah
 Pelayanan Tidak Tersedia di tempat lain

II. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang sesuai!

No	Daftar Pertanyaan	Apa yang Anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di apotek?				
		Sangat Puas (5)	Puas (4)	Cukup Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)
A.	Dimensi Bukti Fisik (tangibles)	✓				
1.	Bangunan Apotek Kimia Farma yang bagus dan menarik.		✓			

2.	Ruang Tunggu Apotek yang nyaman, bersih dan rapi		✓			
3.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.			✓		
4.	Tersedianya Ruangan khusus untuk Pelayanan Informasi Obat			✓		
5.	Penampilan petugas apotek yang bersih, rapi dan menarik.	✓				
B.	Dimensi Kehandalan (Reliability)	✓				
1.	Petugas mengerjakan resep tepat waktu sesuai dengan janji.	✓				
2.	Petugas bisa menyelesaikan masalah dengan tulus.		✓			
3.	Pasien datang langsung dilayani.	✓				
4.	Petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan.		✓			
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat sisa.		✓			
C.	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)		✓			
1.	Petugas apotek memberitahu kapan resep selesai.	✓				
2.	Petugas sigap selalu ingin bantu pelanggan.		✓			

3.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien.	<input checked="" type="checkbox"/>				
D.	Dimensi Jaminan (Assurance)	<input checked="" type="checkbox"/>				
1.	Apoteker/petugas apotek yang melayani disertai informasi obat (nama, dosis, aturan pakai, dan efek samping obat)		<input checked="" type="checkbox"/>			
2.	Petugas yang jujur dan dapat dipercaya.		<input checked="" type="checkbox"/>			
3.	Kelengkapan produk yang ada di apotek asli dan berkualitas.	<input checked="" type="checkbox"/>				
4.	Petugas yang selalu ramah, bersahabat dan sopan.		<input checked="" type="checkbox"/>			
E.	Dimensi Empathy		<input checked="" type="checkbox"/>			
1.	Petugas paham kebutuhan pelanggan.	<input checked="" type="checkbox"/>				
2.	Petugas yang tidak memandang status sosial.		<input checked="" type="checkbox"/>			
3.	Apotek buka tepat waktu.	<input checked="" type="checkbox"/>				

KUESIONER

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA NO. 29 PEMATANGSIANTAR

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

Beri tanda (✓) pada data responden berikut:

I. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita
2. Usia : 19-25 Tahun
 26-40 Tahun
 41-50 tahun
 > 50 Tahun
3. Pendidikan : SLTA Diploma Sarjana Pasca Sarjana
4. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa Pegawai Negeri Sipil
 Pegawai Swasta/Wiraswasta Lain-lain
5. Kunjungan ke Apotek Kimia Farma dalam tahun 2020 :
 Baru Pertama 2-5 kali > 5 kali
6. Alasan ke Apotek Kimia Farma :
 Rekomendasi Teman Dekat Rumah
 Pelayanan Tidak Tersedia di tempat lain

II. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang sesuai!

No	Daftar Pertanyaan	Apa yang Anda rasakan tentang pelayanan informasi obat di apotek?				
		Sangat Puas (5)	Puas (4)	Cukup Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)
A.	Dimensi Bukti Fisik (tangibles)					
1.	Bangunan Apotek Kimia Farma yang bagus dan menarik.	✓				

Riana Lulkomi
0852 7521 0006

2.	Ruang Tunggu Apotek yang nyaman, bersih dan rapi			✓		
3.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.				✓	
4.	Tersedianya Ruangan khusus untuk Pelayanan Informasi Obat				✓	
5.	Penampilan petugas apotek yang bersih, rapi dan menarik.		✓			
B.	Dimensi Keandalan (Reliability)					
1.	Petugas mengerjakan resep tepat waktu sesuai dengan janji.		✓			
2.	Petugas bisa menyelesaikan masalah dengan tulus.	✓				
3.	Pasien datang langsung dilayani.	✓				
4.	Petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan.	✓				
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat sisa.			✓		
C.	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)					
1.	Petugas apotek memberitahu kapan resep selesai.	✓				
2.	Petugas sigap selalu ingin bantu pelanggan.	✓				

3.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien.	✓				
D. Dimensi Jaminan (Assurance)						
1.	Apoteker/petugas apotek yang melayani disertai informasi obat (nama, dosis, aturan pakai dan efek samping obat)	✓				
2.	Petugas yang jujur dan dapat dipercaya.	✓				
3.	Kelengkapan produk yang ada di apotek asli dan berkualitas.	✓				
4.	Petugas yang selalu ramah, bersahabat dan sopan.	✓				
E. Dimensi Empathy						
1.	Petugas paham kebutuhan pelanggan.	✓				
2.	Petugas yang tidak memandang status sosial.	✓				
3.	Apotek buka tepat waktu.	✓				