

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
KEFARMASIAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK  
KLOPOGODO**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Farmasi



Diajukan Oleh:  
**Sarina Isna Nurfauziah**  
**NIM: 2021050049**

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG  
2025**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
KEFARMASIAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK  
KLOPOGODO**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Farmasi



Diajukan Oleh:  
**Sarina Isna Nurfauziah**  
NIM: 2021050049

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG  
2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK KLOPOGODO

Telah disetujui dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan pada  
Tanggal 15 Juli 2025.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Sarina Isna Nurfauziah**

NIM : 2021050049

Susunan Tim Pembimbing

1. apt. Eka Wuri Handayani, MPH (Pembimbing 1)
2. apt. Wahyu Rahmatulloh, M. Farm (Pembimbing 2)

(.....)  
(.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana

Dr. apt. Nacia Z. Khuruf, M. Pharm. Sci

NIDN : 0018109202

## HALAMAN PENGESAHAN

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK KLOPOGODO

yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Sarina Isna Nurfauziah**

2021050049

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 15 Juli 2025

### Susunan Tim Penguji

- 1 apt. Tunjung Winarno, M. Farm (.....)
- 2 apt. Eka Wuri Hndayani, MPH (.....)
- 3 apt. Wahyu Rahmatulloh, M. Farm (.....)

Mengetahui  
Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana  
  
Dr. apt. Naelaz Zukhruf W.K., M. Pharm. Sci  
NIDN : 0618109202

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sarina Isna Nurfauziah

NIM : 2021050049

Program Studi : S1 Farmasi

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Obat Tanpa Resep di Apotek Klopogodo

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya, skripsi ini tidak berisi materi yang pernah dipublikasikan atau ditulis orang lain atau digunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dan ditulis dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Gombong, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



(Sarina Isna Nurfauziah)

NIM.2021050049

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sarina Isna Nurfauziah  
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 03 November 2002  
Alamat : Desa Wanajaya, RT 001/RW 08, Cibitung,  
Bekasi  
Nomor Telepon : 081290439970  
Alamat Email : nsarinaisna@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi saya yang berjudul:

**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
Kefarmasian Obat Tanpa Resep di Apotek Klopogodo**

**Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.**

Apabila dikemudian hari ditemukan sebagian dari skripsi ini terindikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Gombong, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



(Sarina Isna Nurfauziah)

NIM.2021050049

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sarina Isna Nurfauziah  
NIM : 2021050049  
Program Studi : SI Farmasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
Kefarmasian Obat Tanpa Resep di Apotek Klopogodo**

Berdasarkan perangkat yang ada (jika perlu). Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalihkan media/formatan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya sebagaimana penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Gombong, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



(Sarina Isna Nurfauziah)

NIM.2021050049

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Obat Tanpa Resep Di Apotek Klopogodo”. Skripsi penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan meraih gelar Sarjana Farmasi di Universitas Muhammadiyah Gombong.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan safa'atnya dihari akhir nanti. Terbentuknya skripsi penelitian ini tidak lepas dari bimbingan serta bantuan yang sangat berarti dari berbagai pihak, baik secara moril ataupun materi sehingga pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hj. Herniyatun, M.Kep., Sp.Mat selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong.
2. Ibu Eka Riyanti, M.Kep., Sp.Kep.Mat. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gombong.
3. Dr. apt. Naelaz Zukhruf Wakhidatul Kiromah, M.Pharm.Sci selaku Ketua Program Studi Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong.
4. apt. Wahyu Rahmatulloh, M.Farm selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, pemikiran dan memberi arahan dalam proses penyusunan skripsi penelitian ini.
5. apt. Eka Wuri Handayani, MPH selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, pemikiran dan memberi arahan dalam proses penyusunan skripsi penelitian ini.
6. apt. Tunjung Winarno M.Farm selaku dosen penguji telah meluangkan waktu, pemikiran dan memberi arahan dalam proses penyusunan skripsi penelitian ini.
7. Seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan bantuannya selama penyusunan skripsi penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi terwujudnya karya yang lebih baik di masa mendatang. Sebagai ucapan terima kasih, penulis hanya mampu mendoakan semoga semua yang memberi bantuan mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.

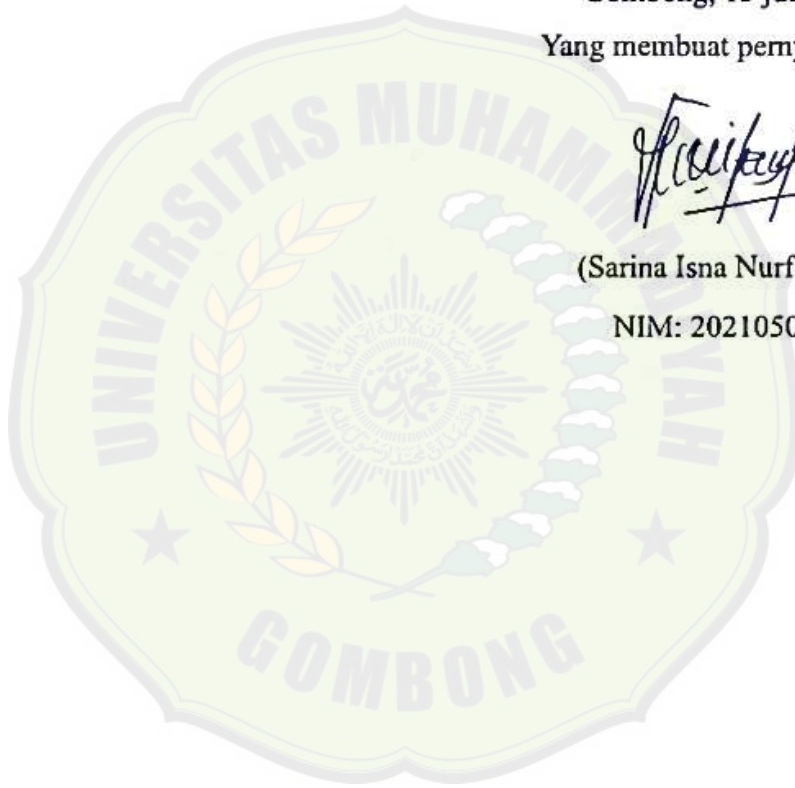
Gombong, 15 juli 2025

Yang membuat pernyataan



(Sarina Isna Nurfauziah)

NIM: 2021050049



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia dan kemudahan yang engkau berikan, akhirnya tugas akhir ini dapat di selesaikan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah SAW.

Rasa syukur dan bahagia saya persembahkan kepada orang-orang yang saya cintai dan berarti dalam hidup saya karena menjadi penyemangat atas segala perjuangan selama ini sehingga menjadi alasan terkuat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini:

1. Cinta pertama saya, ayahanda Lusiyanto. Beliau memang tidak sempat merasakn bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, menyelesaikan studi nya hingga sarjana.
2. Pintu surgaku, ibunda Daryanti terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas semua nasehat-nasehat dan dukungan selama ini sampai penulis bisa menyelesaikan studi sarjana farmasi.
3. Kepada cinta kasih kaka kandung saya, Eka Nurfauziah. Terimakasih sudah memberikan dukungan yang banyak dan selalu menanyakan kabar apakah penulis baik-baik saja setiap harinya. Terimakasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Teruslah berdiri walaupun banyak sekali batu yang menghalangimu untuk melangkah lebih maju kedepan, dan selalu ingat bahwa hidup itu akan selalu melangkah kedepan bukan kebelakang. Teruslah berproses menjadi ibu yang hebat untuk anak-anakmu, kakak.
4. Kepada ke dua adik kandung saya Naurah Nazihah dan Najla Layla Fauziah. Terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai tepat waktu. Teruslah tumbuh menjadi anak dan adik yang baik untuk kakak-kakamu dan kedua orangtua mu, teruslah semangat mengejar mimpi yang sedang kamu raih

sekarang. Terlambat bukan berarti tidak bisa, hanya saja Tuhan memberikan sedikit cobaan pada jalanmu karena Tuhan tau bahwa kamu mampu menjalaninya.

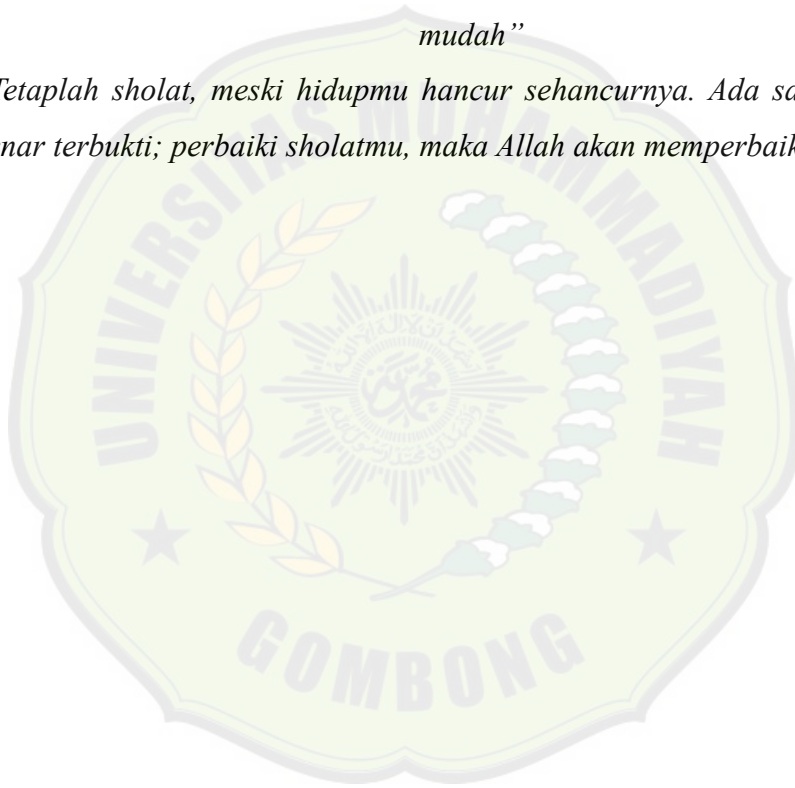
5. Teman-teman saya tercinta dan tersayang yaitu Ayu dkk dan terkhusus Shakira Farra Elsanti, Lulu masykuro, Afifah Assajidah, dan Salsabila yang selalu mendukung, menghibur dalam kesedihan saya, dan selalu mendengarkan keluh kesah saya serta selalu mengucapkan kata semangat di setiap saya lelah dengan perjalanan saya. Terimakasih atas semua semangat yang kalian ucapkan untuk saya sampai saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan tepat waktu.
6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya . Akmal Abdul Aziz, *thank you for coming into my life. you are actually making me smile and laugh. thank you so much for being so understanding. i really appreciate you so much.* Penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih karena sudah selalu ada di saat senang atau susah, selalu memberikan dukungan, semangat kepada penulis dan banyak berkontribusi atas penulisan skripsi ini. terimakasih sudah banyak meluangkan waktu untuk penulis dan selalu menjaga mood saya agar tetap ceria. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga saya bisa menyelesaikan tugas ini hingga akhir. Seperti kata bapak Bj Habibie “ kalau memang kamu dilahirkan untuk saya, dia jungkir balikpun tetap saya yang akan dapat”
7. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank for my self* yang telah mampu kuat berjuang dan bertahan sampai detik ini. Sudah banyak perjalanan dan pencapaian yang telah dilalui dengan baik, dan mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar dan tak pernah berputus asa dan menyerah sesulit apapun. *Proud of me*, ditengah banyaknya masalah dan *plot twist* kehidupan, saya masih *survive* tidak melakukan hal-hal *negative*, masih bisa melakukan aktivitas dengan normal. Semoga hal-hal baik selalu menghampiri diriku. Bismillah untuk memulai petualangan selanjutnya untuk menjemput kesuksesan yang di ridhoi Allah SWT. Tuhan tidak menciptakan sedih tanpa merencanakan bahagia setelahnya, *one day I will be the best version.*

Allah Subhanallahu Wata'ala berfirman :  
“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan  
kesanggupannya ” (Q.S Al-Baqarah : 286)

”اللَّهُمَّ لَا سَهْلَ إِلَّا مَا جَعَلْتَهُ سَهْلًا وَأَنْتَ تَجْعَلُ الْحَزْنَ إِذَا شِئْتَ سَهْلًا”

“Ya Allah, tidak ada kemudahan kecuali apa yang engkau jadikan mudah.  
Dan engkau menjadikan perkara yang sulit jika engkau kehendaki menjadi  
mudah”

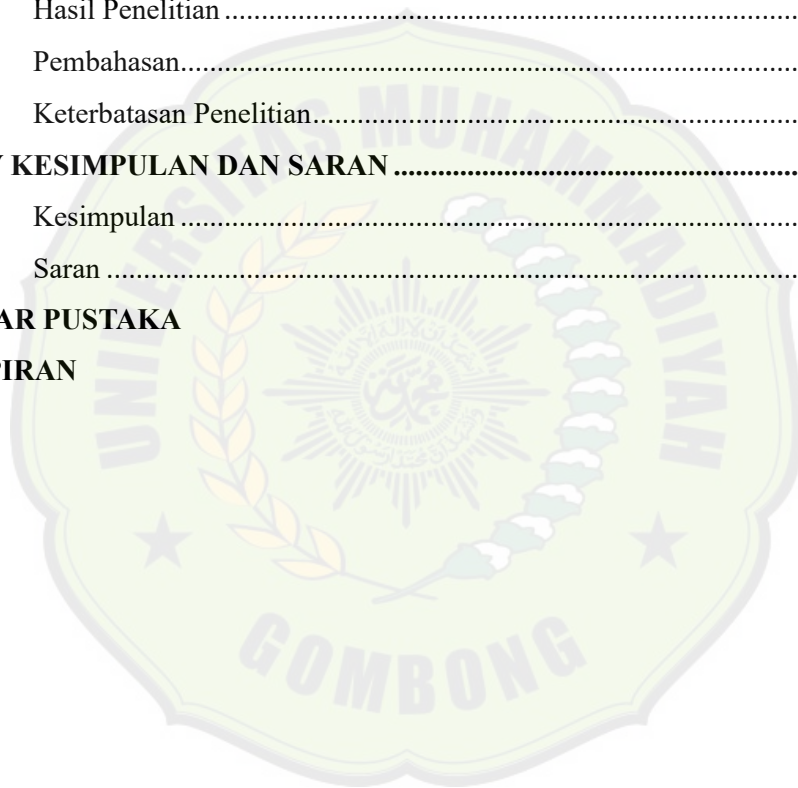
“Tetaplah sholat, meski hidupmu hancur sehancurnya. Ada satu janji yang  
benar terbukti; perbaiki sholatmu, maka Allah akan memperbaiki hidupmu”



## DAFTAR ISI

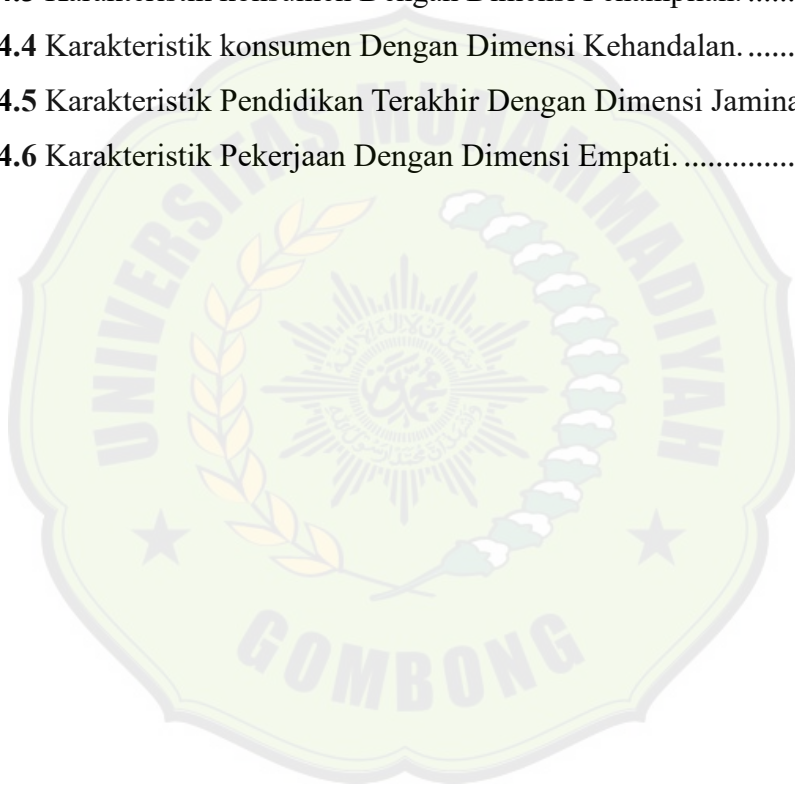
|                                                                                  |       |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| COVER.....                                                                       | i     |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                                                        | ii    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                                          | iii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....                                              | iv    |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....                                                | v     |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIS ..... | vi    |
| KATA PENGANTAR.....                                                              | vii   |
| PERSEMBAHAN .....                                                                | ix    |
| DAFTAR ISI.....                                                                  | xii   |
| DAFTAR TABEL .....                                                               | xiv   |
| DAFTAR KERANGKA/BAGAN .....                                                      | xv    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                            | xvi   |
| ABSTRAK .....                                                                    | xvii  |
| ABSTRACT.....                                                                    | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                                           | 1     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                                  | 1     |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                                         | 3     |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                                      | 3     |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                                     | 3     |
| 1.5 Keaslian Penelitian.....                                                     | 5     |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                                     | 9     |
| 2.1 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....                                 | 9     |
| 2.2 Kepuasan Konsumen .....                                                      | 15    |
| 2.3 Apotek.....                                                                  | 20    |
| 2.4 Apoteker.....                                                                | 21    |
| 2.5 Evaluasi Mutu Pelayanan.....                                                 | 22    |
| 2.6 Kerangka Teori.....                                                          | 24    |
| 2.7 Kerangka Konsep.....                                                         | 25    |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                                  | 26    |
| 3.1 Desain atau rancangan penelitian.....                                        | 26    |

|                                         |                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------|
| 3.2                                     | Populasi dan Sampel .....               | 26        |
| 3.3                                     | Tempat dan Waktu Penelitian.....        | 28        |
| 3.4                                     | Definisi Oprasional .....               | 28        |
| 3.5                                     | Instrumen Penelitian .....              | 29        |
| 3.6                                     | Validitas dan Reabilitas Instrumen..... | 29        |
| 3.7                                     | Etika Penelitian .....                  | 30        |
| 3.8                                     | Teknik Analisis Data .....              | 30        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                         | <b>32</b> |
| 4.1                                     | Hasil Penelitian .....                  | 32        |
| 4.2                                     | Pembahasan.....                         | 41        |
| 4.3                                     | Keterbatasan Penelitian.....            | 47        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |                                         | <b>49</b> |
| 5.1                                     | Kesimpulan .....                        | 49        |
| 5.2                                     | Saran .....                             | 49        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                   |                                         |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                         |                                         |           |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 1.1</b> Keaslian Penelitian .....                                                                                                   | 5  |
| <b>Tabel 3.1</b> Definisi Oprasional.....                                                                                                    | 28 |
| <b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden.....                                                                                                | 33 |
| <b>Tabel 4.2</b> Hasil presentase tingkat kepuasan konsumen di Apotek Klopogodo<br>terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan 4 dimensi..... | 34 |
| <b>Tabel 4.3</b> Karakteristik konsumen Dengan Dimensi Penampilan. ....                                                                      | 36 |
| <b>Tabel 4.4</b> Karakteristik konsumen Dengan Dimensi Kehandalan. ....                                                                      | 37 |
| <b>Tabel 4.5</b> Karakteristik Pendidikan Terakhir Dengan Dimensi Jaminan.....                                                               | 38 |
| <b>Tabel 4.6</b> Karakteristik Pekerjaan Dengan Dimensi Empati. ....                                                                         | 39 |



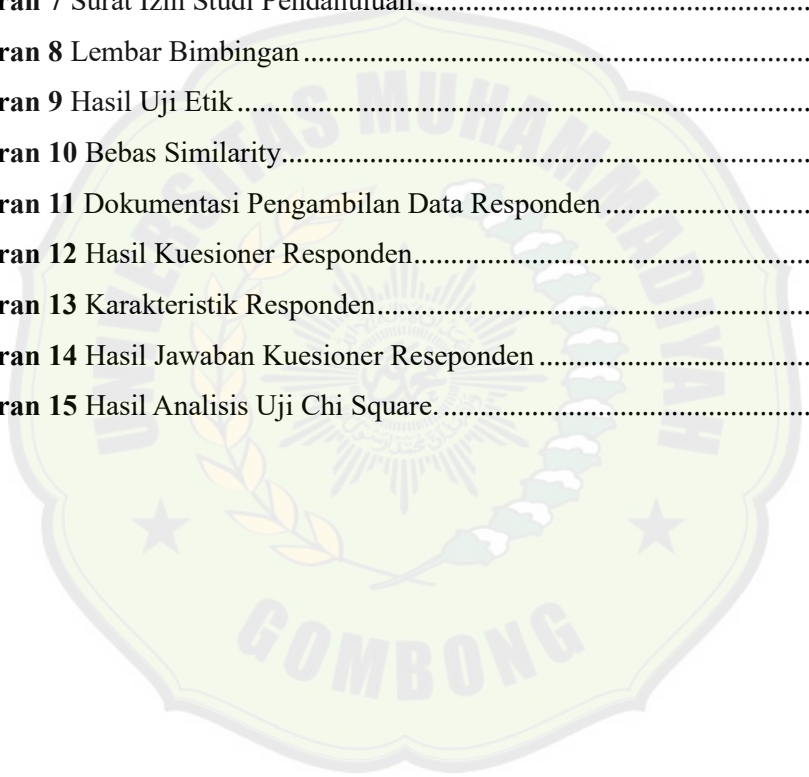
## DAFTAR KERANGKA/BAGAN

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| <b>Bagan 2.1</b> Kerangka Teori .....  | 24 |
| <b>Bagan 2.2</b> Kerangka Konsep ..... | 25 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Lampiran 1</b> Lembar Penjelasan Penelitian.....                               | 54 |
| <b>Lampiran 2</b> Formulir Persetujuan Sebagai Asisten Penelitian .....           | 56 |
| <b>Lampiran 3</b> Formulir Persetujuan Untuk Berpartisipasi dalam Penelitian..... | 57 |
| <b>Lampiran 4</b> Demografi Responden .....                                       | 58 |
| <b>Lampiran 5</b> Kuesioner.....                                                  | 59 |
| <b>Lampiran 6</b> Uji Validitas .....                                             | 60 |
| <b>Lampiran 7</b> Surat Izin Studi Pendahuluan.....                               | 62 |
| <b>Lampiran 8</b> Lembar Bimbingan.....                                           | 63 |
| <b>Lampiran 9</b> Hasil Uji Etik.....                                             | 67 |
| <b>Lampiran 10</b> Bebas Similarity.....                                          | 68 |
| <b>Lampiran 11</b> Dokumentasi Pengambilan Data Responden .....                   | 69 |
| <b>Lampiran 12</b> Hasil Kuesioner Responden.....                                 | 70 |
| <b>Lampiran 13</b> Karakteristik Responden.....                                   | 72 |
| <b>Lampiran 14</b> Hasil Jawaban Kuesioner Responden .....                        | 75 |
| <b>Lampiran 15</b> Hasil Analisis Uji Chi Square. ....                            | 78 |



**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA**

**Universitas Muhammadiyah Gombong**

**Skripsi, Juni 2025**

**Sarina Isna Nurfauziah<sup>1)</sup>, Eka Wuri Handayani<sup>2)</sup>, Wahyu Rahmatulloh<sup>3)</sup>**

**nsarinaisna@unimugo.ac.id**

**ABSTRAK**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KEFARMASIAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK  
KLOPOGODO**

**Latar Belakang:** pelayanan kefarmasian di apotek klopogodo merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup konsumen. Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik akan berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian obat tanpa resep di apotek berdasarkan empat dimensi pelayanan yaitu penampilan, kehandalan, jaminan, dan empati.

**Metode Penelitian:** menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden di Apotek Klopogodo. Teknik analisis data menggunakan skala Likert dan uji *chi-square*.

**Hasil Penelitian:** tingkat kepuasan konsumen berada dalam kategori sangat puas dengan nilai rata-rata dimensi penampilan (70%), kehandalan (77,5%), jaminan (79%), dan empati (80,75%). Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan (*p-value* > 0,05).

**Kesimpulan:** penelitian ini di dapatkan hasil rata-rata presentase tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan secara keseluruhan yaitu 76,81%. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan

**Saran:** penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan lebih banyak responden dan menambahkan dimensi lain agar hasil yang diperoleh lebih menyeluruh dan akurat, Meskipun tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan.

**Kata Kunci:** Kepuasan konsumen, pelayanan kefarmasian, obat tanpa resep, apotek

---

<sup>1)</sup> Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong

<sup>2)</sup> Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong

<sup>3)</sup> Universitas Muhammadiyah Gombong

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA**

**University of Muhammadiyah Gombong**

**Thesis, June 2025**

**Sarina Isna Nurfauziah<sup>1</sup>), Eka Wuri Handayani<sup>2</sup>), Wahyu Rahmatulloh<sup>3</sup>)**

**nsarinaisna@unimugo.ac.id**

**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL ON THE QUALITY OF  
PHARMACEUTICAL SERVICES FOR NON-PRESCRIPTION DRUGS AT  
KLOPOGODO PHARMACY**

**Background,** pharmaceutical services at Klopogodo Pharmacy are one of the indicators of service quality that plays an important role in improving the quality of life of consumers. Good quality of pharmaceutical services will have an impact on the level of consumer satisfaction. This study aims to determine the level of consumer satisfaction with non-prescription drug pharmaceutical services in pharmacies based on four service dimensions, namely appearance, reliability, assurance, and empathy.

**Method,** using a quantitative descriptive method with a survey approach using a questionnaire given to 100 respondents at Klopogodo Pharmacy. The data analysis technique used the Likert scale and *the chi-square* test.

**Results,** showed that consumer satisfaction levels were in the category of being very satisfied with the average value of appearance dimensions (70%), reliability (77.5%), assurance (79%), and empathy (80.75%). There was no significant relationship between respondent characteristics and satisfaction level (*p-value* > 0.05).

**Conclusion,** this study obtained the results of the average percentage of pharmacy consumer satisfaction with the overall service which is 76.81%. There was no significant relationship between respondent characteristics and satisfaction levels

**Suggestion,** further research is expected to involve more respondents and add other dimensions to make the results more thorough and accurate, although no significant relationship was found between respondent characteristics and satisfaction levels.

**Keywords:** Consumer satisfaction, pharmaceutical services, over-the-counter drugs, pharmacies

---

<sup>1</sup> *Students, University of Muhammadiyah Gombong*

<sup>2</sup> *Lecturer, University of Muhammadiyah Gombong*

<sup>3</sup> *Lecturer, University of Muhammadiyah Gombong*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Apotek adalah tempat untuk melakukan pekerjaan farmasi dan menyediakan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Apotek juga berfungsi sebagai tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan dan sebagai sarana farmasi untuk melakukan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran, dan penyerahan obat, serta sebagai sarana penyaluran perbekalan farmasi yang bertanggung jawab untuk menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara umum (Nisa' et al., 2021). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu bentuk tanggung jawab seorang Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian adalah memberikan pelayanan kefarmasian kepada konsumen yang memerlukan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan konsumen (Kemenkes, 2016). Sistem pelayanan yang berkualitas tinggi harus mematuhi kode etik profesional, selain mengutamakan kepuasan konsumen. Apotek harus mampu menerapkan standar pelayanan yang tinggi untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian agar konsumen puas (Mokodongan et al., 2024).

Salah satu bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan Apotek adalah standar pelayanan kefarmasian di Apotek yang ditujukan untuk membantu konsumen dan menyediakan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang berkualitas tinggi dan murah bagi semua lapisan masyarakat. Salah satu tujuan dari standar ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek dan memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen (Kemenkes, 2016). Kepuasan konsumen adalah evaluasi produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, orang menjadi tidak puas. Pengukuran kepuasan konsumen adalah salah satu indikator kualitas layanan kesehatan (Helni, 2015). Menurut Jani (2023), kepuasan

konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan.

Apotek Klopogodo terletak di Kecamatan Gombong, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Apotek ini didirikan dengan tujuan utama memberikan akses mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan obat-obatan dan layanan kesehatan berkualitas. Pelayanan obat tanpa resep di Apotek Klopogodo meliputi berbagai jenis obat yang dapat dibeli langsung oleh konsumen tanpa memerlukan resep dokter. Obat bebas terbatas, Obat yang juga bisa dibeli tanpa resep, tetapi penggunaannya harus dengan dosis tertentu dan sesuai petunjuk penggunaan (Indah, 2022).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Indah (2022), terhadap kualitas pelayanan di apotek NH Farma di kecamatan Arut Selatan Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek NH Farma berdasarkan nilai gap menunjukkan, terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan harapan konsumen dengan nilai gap rata-rata -0,05 (Indah, 2022). Penelitian di Apotek Ladungsari Farma menunjukkan tingkat kepuasan konsumen sangat tinggi dengan CSI 89,72% (Qomariyah, 2021). Apotek Kimia Farma Batam Center, kepuasan konsumen berada dalam kategori puas dengan nilai rata-rata 80-85% (Sammulia et al., 2023).

Penelitian ini dilakukan berdasarkan uraian latar belakang tersebut, tentang sejauh mana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Klopogodo. Apotek Klopogodo ini juga belum pernah ada penelitian analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep sebelumnya, sehingga perlu mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu

- 1.2.1 Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian obat tanpa resep di Apotek Klopogodo?
- 1.2.2 Apakah terdapat hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian obat tanpa resep di Apotek Klopogodo berdasarkan 4 dimensi yaitu, dimensi penampilan, kehandalan, jaminan dan empati?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk:

- 1.3.1 Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian obat tanpa resep di Apotek Klopogodo.
- 1.3.2 Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian obat tanpa resep di Apotek Klopogodo berdasarkan 4 dimensi yaitu, dimensi penampilan, kehandalan, jaminan dan empati.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini yaitu

### **1.4.1 Bagi Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai analisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan farmasi di Apotek dan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan pada umumnya dibidang farmasi komunitas dan managaemen Apotek pada khususnya.

### **1.4.2 Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah farmasi diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Klopogodo. Hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus yang nyata di lapangan.

#### 1.4.3 Bagi Tempat Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan Apotek dan diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menunjang pelayanan kesehatan di Apotek dan melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik untuk kesejahteraan konsumen, sehingga tingkat kepuasan konsumen terus meningkat dan diharapkan jumlah konsumen menjadi terus meningkat setiap bulan.

#### 1.4.4 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi institusi pendidikan maupun institusi kesehatan dalam pengembangan ilmu dan praktik farmasi komunitas. Institusi pendidikan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan ajar dalam mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen farmasi dan pelayanan kefarmasian dan bagi institusi kesehatan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam meningkatkan standar pelayanan farmasi di apotek, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

### 1.5 Keaslian Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan 4 keaslian penelitian yang dijelaskan dalam tabel 1.1 tentang keaslian penelitian:

**Tabel 1.1** Keaslian Penelitian

| <b>Nama Peneliti, Tahun Penelitian</b>                                  | <b>Judul Penelitian</b>                                                                                                   | <b>Metode Penelitian</b>                                                                        | <b>Hasil Penelitian</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian ini</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Renny Septiani Mokodongan, Siti Nur Fauziah, Yenny, Iva Nuryanti (2024) | Analisis Kuantitatif pelayanan Obat Tanpa Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Bening Sehat Cileungsi Bogor | Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik dengan menggunakan metode cross sectional | Penemuan dari uji univariat mengungkapkan bahwa lebih banyak responden rentang usia 31-40 tahun (33%) dan sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK (55,2%) serta bekerja di sektor swasta (33,5%). Pada analisis bivariat dengan Chi Square, tidak ditemukan hubungan signifikan antara usia dan | <b>Perbedaan:</b><br>Penelitian ini di lakukan di Apotek Bening Sehat Cileungsi Bogor<br><br><b>Waktu:</b><br>1. Penelitian lain Juli dan Agustus 2023<br>2. Penelitian yang akan diteliti Mei 2025<br><br><b>Persamaan:</b><br>Materi yang akan dibahas sama mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek |

| Nama Peneliti, Tahun Penelitian                   | Judul Penelitian                                                                                      | Metode Penelitian                                                                                | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                     | Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian ini                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Putu Ayu Ratih Listiani, Gusti, Ayu Oviani (2024) | Analisi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Cahaya Farma | Penelitian ini merupakan jenis Penelitian observasional deskriptif dengan desain cross sectional | jenis kelamin dengan kualitas pelayanan obat, karena P-value lebih besar dari 0,05. Pada karakteristik pendidikan, terdapat hubungan dengan variabel kehandalan, empati, dan keyakinan, yang terlihat dari hasil P-value yang lebih besar dari 0,05. | <b>Perbedaan:</b><br>Penelitian ini di lakukan di Apotek Cahaya Farma<br><b>Waktu:</b><br>1. Penelitian lain April 2024<br>2. Penelitian yang akan diteliti Mei 2025 |
|                                                   |                                                                                                       |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                      |

| <b>Nama Peneliti, Tahun Penelitian</b>                                                                                    | <b>Judul Penelitian</b>                                                                                                                          | <b>Metode Penelitian</b> | <b>Hasil Penelitian</b>                                                                                                                                                              | <b>Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian ini</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suci Fitriani<br>Sammulia, Desy<br>Maniarti<br>Gusmali, Henny<br>Rachdiati, Iyan<br>Jani, Nurlia<br>Oktaviyanti<br>(2023) | Analisis<br>Tingkat<br>Kepuasan<br>Konsumen<br>Terhadap<br>Kualitas<br>Pelayanan Obat<br>Tanpa Resep Di<br>Apotek Kimia<br>Farma Batam<br>Center | Penelitian<br>deskriptif | kehandalan 4,2, tanggapan 4,57, jaminan 4,48, empati 4,53, dan bukti fisik 4,54. Nilai rata-rata keseluruhan dari lima dimensi tersebut adalah 90,5, yang tergolong sangat puas      | <b>Persamaan:</b><br>Materi yang akan dibahas sama mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                  |                          | Berdasarkan hasil penelitian, responden merasa puas dengan aspek keandalan 80,6%, aspek ketanggapan 80,71%, aspek jaminan 82,94%, aspek empati 81,84%, dan aspek bukti fisik 84,29%. | <b>Perbedaan:</b><br>1. Penelitian ini di lakukan di Apotek Kimia Farma Batam Center<br><b>Waktu:</b><br>1. Penelitian lain Juli 2023<br>2. Penelitian yang akan diteliti Mei 2025<br><b>Persamaan:</b><br>Materi yang akan dibahas sama mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek |

| <b>Nama Peneliti, Tahun Penelitian</b>                              | <b>Judul Penelitian</b>                                                                                          | <b>Metode Penelitian</b>                                                                                                                    | <b>Hasil Penelitian</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian ini</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nurya Indah Lestari, Poppy Dwi Citra Jaluari, Mawaqit Makani (2022) | Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan | Penelitian ini menggunakan desain penelitian bersifat deskriptif analitik, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. | Penelitian ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan memperoleh skor rata-rata sebesar 98,76%. Berdasarkan analisis menggunakan metode Servqual, nilai gap untuk keseluruhan aspek tercatat - 0,05. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai berada pada kategori sangatpuas | <p><b>Perbedaan:</b></p> <p>Penelitian ini di lakukan di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan</p> <p><b>Waktu:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian lain September 2021</li> <li>2. Penelitian yang akan diteliti Mei 2025</li> </ol> <p><b>Persamaan:</b></p> <p>Materi yang akan dibahas sama mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek</p> |

## DAFTAR PUSTAKA

- Badriya, L. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Bareng Kota Malang. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Budhi, S. (2020). *Bahan Ajar Sosiologi Kesehatan (MKKB-6502)*. 1, 1.
- Chabib, R. N., Irawan, Y., & Irawan, A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sungai Rangit Dan Puskesmas Natai Pelingkau Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Borneo Cendekia*, 4(2), 175–185. <https://doi.org/10.54411/jbc.v4i2.240>
- Dasopang, E. S., Hasanah, F., Siahaan, D. N., Maulida, M., Sakila, D. S., Utami, A., & Perbrianti, P. A. (2023). Pelayanan Informasi Obat Pada Beberapa Apotek Di Kota Medan. *Jambura Journal of Health Sciences and Research*, 5(2), 571–583. <https://doi.org/10.35971/jjhsr.v5i2.18583>
- Farisanu, I. K., Sadhono, A. B., & Agustina, L. I. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Annisa Farma Tanah Grogot. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 2(4), 17–34. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i1.78>
- Felia, L., Miyarso, C., & Intiyani, R. (2021). Gambaran Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek Puri Medika di Kecamatan Buayan Kota Kebumen. *Jurnal Farmasi Klinik Dan Sains*, 1(1), 26. <https://doi.org/10.26753/jfks.v1i1.662>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42–48. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17(2), 01–08.
- Inayah, A. N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Depok I. Skripsi. In *Universitas Islam Indonesia* (Vol. 2507, Issue February).
- Indah, Y. (2022). Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Service Quality, Customer Satisfaction Index, Deskriptif Analitik. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*,

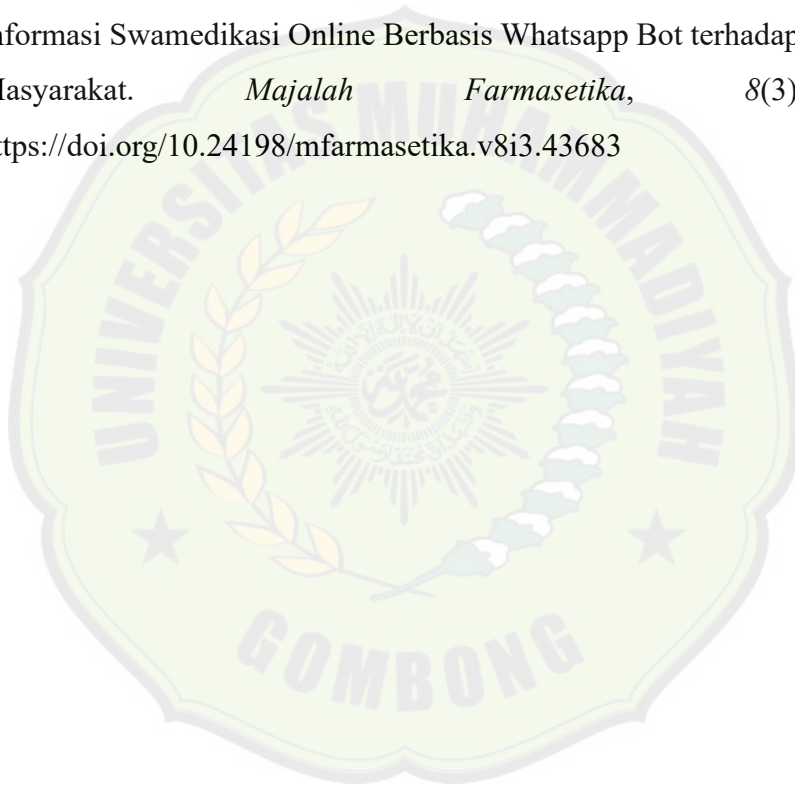
59–64.

- Jani, I., Fitriani Sammulia, S., Maniarti Gusmali, D., Rachdiati, H., Oktaviyanti, N., Studi Pendidikan Profesi Apoteker Institut Kesehatan Mitra Bunda, P., & Studi Sarjana Farmasi Institut Kesehatan Mitra Bunda, P. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Kimia Farma Batam Center. *Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 1(4), 1–14. <https://doi.org/10.61132/obat.v1i4.238>
- Kartika, I., Barmawi, F. H., & Yuningsih, N. (2024). VISA : Journal of Visions and Ideas Kepemimpinan Ideal di Era Milenial VISA : Journal of Visions and Ideas. *Visa*, 4(1), 104–113.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kemenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 15.
- Kemenkes RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 69(1496), 1–13.
- Li, L., He, J., Ouyang, F., Qiu, D., Li, Y., Luo, D., Yu, Y., & Xiao, S. (2021). Sociodemographic disparity in health-related behaviours and dietary habits among public workers in China: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 11(8), 4. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-047462>
- Mokodongan, R. S., Fauziah, S. N., Nuryanti, I., Kesehatan, P., Medicare, G., Kesehatan, P., & Medicare, G. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Bening Sehat Cileungsi Bogor. 2(1), 39–48.
- Ningsih, R., Ifaya, M., Amir, S. A., Prasetyo, M., & Safutra, M. S. (2024). Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Wolasi Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 3(1), 21–37.

<https://doi.org/10.54883/jpmw.v3i1.92>

- Nisa', Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Qomariyah, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Landungsari Farma. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Rabbani, Fahrurrazi, Khoirunnisa, S., & Somantri, B. (2019). Pengaruh Marketing Mix terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction Kerudung di Outlet Rabbani. *Cakrawala Repositori IMWI*, 2(2), 26–39.
- Saputri, L. T., Maelaningsih, F. S., Wijanarko, D. A. W., & Amelia, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Model Servqual di Apotek X Kota Tangerang Selatan. *Pharmaceutical Science Journal*, 03(02), 172–184.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Sari, N., Wahyuni, C. U., Kharisun, & Tarigan, N. S. (2023). Penyelidikan Epidemiologi Kasus Difteri Di Kabupaten Kediri Tahun 2022. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 10(1), 82–90.
- Sari, R. A. (2021). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Apotek Di Kecamatan Buayan Terhadap Pelayanan Farmasi*. Universitas Muhammadiyah Gombong.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Suci Fitriani Sammulia, Desy Maniarti Gusmali, Henny Rachdiati, Iyan Jani, & Nurlia Oktaviyanti. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Kimia Farma Batam Center. *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 1(4), 01–14. <https://doi.org/10.61132/obat.v1i4.238>

- Susilowati, L. (2013). Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Berbasis Teori Juse Di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya. In *Skripsi Universitas Airlangga*.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian Edisi Terbaru* (2nd ed.).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Satisfaction. *Yogyakarta*, xxii, 362.
- Widyaningrum, E. A., Fadrian, M. F., & Admaja, W. (2023). Pengaruh Pelayanan Informasi Swamedikasi Online Berbasis Whatsapp Bot terhadap Pengetahuan Masyarakat. *Majalah Farmasetika*, 8(3), 235.  
<https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v8i3.43683>



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian

#### LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN

“Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Obat Tanpa Resep di Apotek Klopogodo”

Kepada Yth.

Saudara/Saudari Calon Responden

Di Tempat

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswi Program Studi Farmasi Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong

Nama : Sarina Isna Nurfauziah

NIM : 2021050049

Akan melaksanakan penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Obat Tanpa Resep di Apotek Klopogodo” Oleh karena itu, berikut penjelasan mengenai penelitian yang akan dilakukan.

1. Tujuan dari penelitian untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian terkait penampilan, kehandalan, jaminan, dan empati di apotek Klopogodo, Kecamatan Gombong.
2. Responden diharapkan mampu mengisi kuesioner yang sudah di siapkan.
3. Manfaat yang diharapkan sebagai pengembangan ilmu bagi masyarakat maupun praktisi.
4. Responden dapat menolak untuk menjawab beberapa pertanyaan atau dapat berhenti berpartisipasi dalam penelitian kapanpun. Penelitian ini tidak akan mempengaruhi hubungan responden dengan Apotek.
5. Mengambil bagian dalam penelitian merupakan pilihan dari responden. Tidak akan ada hukuman apabila responden memutuskan untuk tidak

berpartisipasi dalam penelitian ini. Pilihan responden tidak akan mempengaruhi hubungan responden dengan fasilitas kesehatan.

6. Setelah responden mendapatkan informasi tentang penelitian dan bersedia menjadi responden, peneliti memberikan lembar persetujuan menjadi responden yang ditandatangani oleh pengunjung yang disertai dengan saksi.
7. Informasi yang akan dikumpulkan selama penelitian akan dirahasiakan dan hasil dari penelitian akan diagikan kepada pemangku kebijakan disetiap fasilitas kesehatan yang terlibat dalam penelitian tersebut dan akan dipublikasikan sebagai ilmiah.
8. Kerahasiaan semua tindakan yang telah dilakukan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.
9. Peneliti

Nama peneliti : Sarina Isna Nurfauziah

Bidang Keahlian : Mahasiswa Farmasi

Alamat peneliti : Kp. Cironggeng Barat RT 001 RW 08, Cibitung, Bekasi

Hp : 081290439970

Atas perhatian dan ketersediaan anda, saya ucapkan terima kasih.

Gombong, April 2025

Peneliti

Sarina Isna Nurfauziah

Lampiran 2 Formulir Persetujuan Sebagai Asisten Penelitian

FORMULIR PERSETUJUAN SEBAGAI ASISTEN  
PENELITIAN

|                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Judul Penelitian</b>                                                                                        |
| <b>“Tingkat Kepuasan Konsume Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Obat Tanpa Resep Di Apotik Klopogodo”</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Saya (Nama Lengkap) :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Secara suka rela menyetujui bahwa menyetujui untuk membantu dalam pengambilan data untuk penelitian di atas.</li><li>• Saya memahami tujuan, prosedur, serta tanggung jawab saya dalam membantu proses pengumpulan data dalam penelitian ini.</li><li>• Saya telah diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai tugas dan peran saya, serta telah menerima penjelasan yang memadai.</li><li>• Saya memahami bahwa partisipasi saya dalam penelitian ini bersifat sukarela dan saya dapat keluar sewaktu-waktu dari penelitian.</li><li>• Saya memahami bahwa saya akan menerima salinan dari lembaran pernyataan informasi dan persetujuan.</li></ul> |

|                                              |  |                   |  |
|----------------------------------------------|--|-------------------|--|
| Nama dan tanda tangan petugas                |  | Tanggal<br>No. HP |  |
| Nama dan tanda tangan saksi                  |  | Tanggal           |  |
| Nama dan tanda tangan wali (jika diperlukan) |  | Tanggal           |  |

Saya telah menjelaskan penelitian kepada partisipan yang bertandatangan diatas, dan saya yakin bahwa petugas tersebut memahami tujuan, proses, serta tanggung jawabnya dalam membantu pengambilan data penelitian ini.

|                                |                        |                   |              |
|--------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|
| Nama dan tanda tangan peneliti | Sarina Isna Nurfauziah | Tanggal<br>No. HP | 081290439970 |
|--------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|

**Lampiran 3** Formulir Persetujuan Untuk Berpartisipasi dalam Penelitian

**FORMULIR PERSETUJUAN UNTUK BERPARTISIPASI  
DALAM PENELITIAN**

|                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Judul Penelitian</b>                                                                                        |
| <b>“Tingkat Kepuasan Konsume Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Obat Tanpa Resep Di Apotik Klopogodo”</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Saya (Nama Lengkap) :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Secara suka rela menyetujui bahwa saya terlibat dalam penelitian di atas.</li><li>• Saya yakin bahwa saya memahami tentang tujuan, proses, dan efek yang mungkin terjadi pada saya jika terlibat dalam penelitian ini.</li><li>• Saya telah memiliki kesempatan untuk bertanya dan saya puas dengan jawaban yang saya terima.</li><li>• Saya memahami bahwa partisipasi saya dalam penelitian ini bersifat sukarela dan saya dapat keluar sewaktu-waktu dari penelitian.</li><li>• Saya memahami bahwa saya akan menerima salinan dari lembaran pernyataan informasi dan persetujuan.</li></ul> |

|                                              |  |                   |  |
|----------------------------------------------|--|-------------------|--|
| Nama dan tanda tangan responden              |  | Tanggal<br>No. HP |  |
| Nama dan tanda tangan saksi                  |  | Tanggal           |  |
| Nama dan tanda tangan wali (jika diperlukan) |  | Tanggal           |  |

Saya telah menjelaskan penelitian kepada partisipan yang bertandatangan diatas, dan saya yakin bahwa responden tersebut paham tentang tujuan, proses, dan efek yang mungkin terjadi jika dia ikut terlibat dalam penelitian ini.

|                                |                        |                   |              |
|--------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|
| Nama dan tanda tangan peneliti | Sarina Isna Nurfauziah | Tanggal<br>No. HP | 081290439970 |
|--------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|

#### Lampiran 4 Demografi Responden

### **Tingkat Kepuasan Konsume Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Obat Tanpa Resep Di Apotik Klopogodo**

Sari, R. A. (2021). Tingkat Kepuasan Pengunjung Apotek Di Kecamatan Buayan  
Tehadap Pelayanan Farmasi. Universitas Muhammadiyah Gombong.

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan benar.

Data akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

Berikan tanda checklist (√)

1. Jenis kelamin

- ☐ Laki- laki  
☐ Perempuan

2. Umur

- ☐ 17 - 27 tahun ☐ 39 - 49 tahun  
☐ 28 - 38 tahun ☐ 50 - 65 tahun

3. Pendidikan

- ☐ Tidak sekolah / SD ☐ D3  
☐ SMP ☐ S1  
☐ SMA/SMK

4. Pekerjaan

- ☐ Pelajar/mahasiswa ☐ Wiraswasta  
☐ Tidak Bekerja / IRT ☐ PNS  
☐ Buruh

5. Pelayanan kefarmasian dilakukan oleh

- ☐ Apoteker  
☐ Asisten Apoteker  
☐ Tidak tau

**Lampiran 5 Kuesioner**

| No.               | Pernyataan                                                          | Sangat puas | Cukup puas | Puas | Tidak Puas |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------|------------|
| <b>PENAMPILAN</b> |                                                                     |             |            |      |            |
| 1.                | Farmasis berpenampilan rapi dan sopan saat memberikan obat          |             |            |      |            |
| 2.                | Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih                               |             |            |      |            |
| 3.                | Lampu penerangan di apotek cukup terang                             |             |            |      |            |
| 4.                | Ketersediaan tempat pembuangan sampah                               |             |            |      |            |
| <b>KEHANDALAN</b> |                                                                     |             |            |      |            |
| 5.                | Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar                   |             |            |      |            |
| 6.                | Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat                    |             |            |      |            |
| 7.                | Kecepatan dalam pelayanan                                           |             |            |      |            |
| <b>JAMINAN</b>    |                                                                     |             |            |      |            |
| 8.                | Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan |             |            |      |            |
| 9.                | Etiket obat sulit dimengerti                                        |             |            |      |            |
| 10.               | Petugas tidak menjelaskan efek samping obat                         |             |            |      |            |
| 11.               | Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah dipahami             |             |            |      |            |
| 12.               | Pasien yakin menerima obat dengan benar                             |             |            |      |            |
| 13.               | Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakitnya     |             |            |      |            |
| <b>EMPATI</b>     |                                                                     |             |            |      |            |
| 14.               | Farmasis mengingatkan waktu minum obat                              |             |            |      |            |
| 15.               | Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam pelayanan        |             |            |      |            |

## Lampiran 6 Uji Validitas



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 - Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433  
Email : lppmstikesmugo@gmail.com

No : 539.1/IV.3.LPPM/A/X/2021 Gombong, 28 Oktober 2021  
Hal : Permohonan Ijin  
Lampiran : -

Kepada Yth.  
Apotek Pandya'16 Sempor  
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat  
lindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Farmasi Program  
Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya  
untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Ria Arum Sari  
NIM : C11700114  
Judul Penelitian : Tingkat Keptasan Pengunjung Apotek terhadap Pelayanan  
Kefarmasian di Kecamatan Buayan  
Keperluan : Ijin Uji Validitas

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ketua LPPM  
Universitas Muhammadiyah Gombong



Amika Dwi Asti, M.Kep

| Pertanyaan        | r hitung | r tabel | sig<br>(2tailed) | Keterangan   |
|-------------------|----------|---------|------------------|--------------|
| <b>Penampilan</b> |          |         |                  |              |
| Soal 1            | .490**   | 0,361   | .006             | <b>Valid</b> |
| Soal 2            | .654**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |
| Soal 3            | .437*    | 0,361   | .016             | <b>Valid</b> |
| Soal 4            | .855**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |
| <b>Kehandalan</b> |          |         |                  |              |
| Soal 5            | .458*    | 0,361   | .011             | <b>Valid</b> |
| Soal 6            | .679**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |
| Soal 7            | .566**   | 0,361   | .001             | <b>Valid</b> |
| <b>Jaminan</b>    |          |         |                  |              |
| Soal 8            | .665**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |
| Soal 9            | .700**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |
| Soal 10           | .873**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |
| Soal 11           | .873**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |
| Soal 12           | .606**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |
| Soal 13           | .610**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |
| <b>Empati</b>     |          |         |                  |              |
| Soal 14           | .898**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |
| Soal 15           | .704**   | 0,361   | .000             | <b>Valid</b> |

Hasil uji validitas memperlihatkan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner ini valid

**Lampiran 7 Surat Izin Studi Pendahuluan**

**FORMULIR PERMOHONAN SURAT IJIN STUDI PENDAHULUAN  
MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Mohon pembuatan surat izin studi pendahuluan untuk mahasiswa.

|                  |                                                                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama             | : Sarina Isna Nurfauziah                                                                              |
| NIM              | : 2021050049                                                                                          |
| Prodi            | : Farmasi                                                                                             |
| Dikirim Kepada   | : Apoteker Penanggung Jawab Apotik                                                                    |
| Judul Penelitian | : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Klopogodo |
| No HP/WA Aktif   | : 081290439970                                                                                        |

Gombong, 03 Oktober 2024

Mengetahui Pembimbing

  
(apt. Eka Wuri Handayani, MPH)

# Lampiran 8 Lembar Bimbingan

|                                                                                   |                                             |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------|------------------|
|  | <b>UNIVERSITAS<br/>MUHAMMADIYAH GOMBONG</b> | Nomor       | : PDN-SKP/12/005 |
|                                                                                   |                                             | Revisi ke   | : 02             |
|                                                                                   |                                             | Tgl. Terbit | 18 Agustus 2020  |
|                                                                                   |                                             | Halaman     |                  |

Nama mahasiswa : Sarina Ina Huseiniah

NIM : 5021050099

Nama Pembimbing : Apt. Eko Wuri Hardono, NPM

| Tanggal Bimbingan | Topik/Materi Bimbingan                      | Paraf Mahasiswa | Paraf Pembimbing |
|-------------------|---------------------------------------------|-----------------|------------------|
| 3/2021<br>/10     | Bimbingan awal meliputi utu utu penitulu-an | Sif             | ly               |
| 18/2021<br>/10    | Bimbingan Lata Gelakng                      | Sif.            | ly               |
| 1/11 2021         | Bimbingan Bab I                             | Huseiniah       | ly               |
| 5/10 24           | Bab 2.                                      | Huseiniah       | ly               |
| 28/11 24          | Darsur Bab 3                                | Huseiniah       | ly               |
| 18/12 24          | Bimbingan Bab 3                             | Huseiniah       | ly               |
| 23/12 24          | Att Bab I II III                            | Sif.            | ly               |
|                   |                                             |                 |                  |
|                   |                                             |                 |                  |

Gombong, ..... Bulan ..... Tahun ..... 2021

Mengetahui  
Ketua Program Studi Farmasi

apt. Naclaz Zukhruf WK. M.Pharm.Sci  
NIDN : 0618109202



|                                                                                   |                                             |             |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------|-------------------|
|  | <b>UNIVERSITAS<br/>MUHAMMADIYAH GOMBONG</b> | Nomor       | : PDN-SKP/12/005  |
|                                                                                   |                                             | Revisi ke   | : 02              |
|                                                                                   |                                             | Tgl. Terbit | : 18 Agustus 2020 |
|                                                                                   |                                             | Halaman     |                   |

Nama mahasiswa : Sarino, Hanu, Mufquich  
 NIM : 2021050049  
 Nama Pembimbing : Dr. Eko Wulandari, M.P.H.

| Tanggal Bimbingan | Topik/Materi Bimbingan | Paraf Mahasiswa | Paraf Pembimbing |
|-------------------|------------------------|-----------------|------------------|
| 12/25             | Bimbingan hasil        | Sif             | Ly.              |
| 23/25             | Bab I, Kesi (Case W.)  | Sif             | Ly.              |
| 3/25              | Bab 1 - 5, Abare       | Sif             | Ly.              |
| 3/25              | Acc                    | Sif             | Ly.              |
|                   |                        |                 |                  |
|                   |                        |                 |                  |
|                   |                        |                 |                  |
|                   |                        |                 |                  |
|                   |                        |                 |                  |

Gombong, ..... Bulan ..... Tahun 2020

Mengetahui  
 Ketua Program Studi Farmasi  
  
 Dr. Naelaz Zukhruf, W.K. M.Pharm.Sci  
 NIDN 061809202

|                                                                                   |                                             |             |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------|------------------|
|  | <b>UNIVERSITAS<br/>MUHAMMADIYAH GOMBONG</b> | Nomor       | : PDN-SKP/12/005 |
|                                                                                   |                                             | Revisi ke   | : 02             |
|                                                                                   |                                             | Tgl. Terbit | 18 Agustus 2020  |
|                                                                                   |                                             | Halaman     |                  |

Nama mahasiswa : Safira Isma Nurfaiziah  
 NIM : 2021050049  
 Nama Pembimbing : Apt. Dwi Kiki, M.Farm (Pembimbing 2)

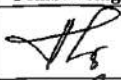
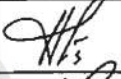
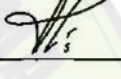
| Tanggal Bimbingan | Topik/Materi Bimbingan | Paraf Mahasiswa | Paraf Pembimbing |
|-------------------|------------------------|-----------------|------------------|
| 18/10/2019        | Revisi BAB I           | <i>Sif</i>      | <i>WKS</i>       |
| 19/10/2019        | Acc BAB I              | <i>Sif.</i>     | <i>WKS</i>       |
|                   | Revisi BAB II          | <i>Sif</i>      | <i>WKS</i>       |
|                   | Acc BAB II             | <i>Sif</i>      | <i>WKS</i>       |
| 19/12/2019        | Bimbingan BAB III      | <i>Sif.</i>     | <i>WKS</i>       |
| 23/12/2019        | Acc BAB I II III       | <i>Sif.</i>     | <i>WKS</i>       |
|                   |                        |                 |                  |
|                   |                        |                 |                  |
|                   |                        |                 |                  |

Gombong, ..... Bulan ..... Tahun 2019

Mengetahui  
 Ketua Program Studi Farmasi  
  
 apt. Naelaz Zukhruf WK, M.Pharm.Sci  
 NIDN : 0618109202

|                                                                                   |                                             |             |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------|-------------------|
|  | <b>UNIVERSITAS<br/>MUHAMMADIYAH GOMBONG</b> | Nomor       | : PDN-SKP/12/005  |
|                                                                                   |                                             | Revisi ke   | : 02              |
|                                                                                   |                                             | Tgl. Terbit | : 18 Agustus 2020 |
|                                                                                   |                                             | Halaman     |                   |

Nama mahasiswa : Sarino Ima Husein  
NIM : 2021050019  
Nama Pembimbing : Apt. Wahyu Rahmadhikar, M. Farm.

| Tanggal Bimbingan | Topik/Materi Bimbingan     | Paraf Mahasiswa | Paraf Pembimbing                                                                    |
|-------------------|----------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 26 / 6 / 20       | Bimbingan 1 - 5            | Srg             |  |
| 3 / 7 / 20        | Revisi bimbingan Bab 1 - 5 | Srg.            |  |
| 9 / 7 / 20        | Bimbingan 1-5              | Srg.            |  |
| 9 / 7 / 20        | Apa BAB 4-5                | Srg.            |  |
|                   |                            |                 |                                                                                     |
|                   |                            |                 |                                                                                     |
|                   |                            |                 |                                                                                     |
|                   |                            |                 |                                                                                     |
|                   |                            |                 |                                                                                     |
|                   |                            |                 |                                                                                     |

Gombong, 04 Bulan 07 Tahun 2023

Mengetahui  
Ketua Program Studi Farmasi

Dr. apt. Naelaz Zulkhruf WK, M. Pharm. Sci  
NIDN : 0618109202

## Lampiran 9 Hasil Uji Etik

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH<br/>PURWOKERTO<br/>KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN</p> <p>بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ</p> <p><b>IZIN ETIK PENELITIAN</b></p> <p>Nomor Registrasi: KEPK/UMP/248/III/2025</p> | <p>Kampus Ahmad Dahlan<br/>Jl. K.H. Ahmad Dahlan<br/>PO. Box 202 Purwokerto 53182<br/>Telp. 0281- 636751, 630463<br/>Fax. 0281- 637239</p> <p>Kampus Soepardjo Roestam<br/>Jl. Leljen Soepardjo Roestam<br/>PO. Box 229 Purwokerto 53181<br/>Telp. 0281- 6844252, 6844253<br/>Fax. 0281- 6844253</p> |
| Judul Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN OBAT TANPA RESEP DI APOTEK KLOPOGODO                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dokumen Penerimaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | : 1. Study Protocol<br>2. Informasi Subyek<br>3. Informed Consent                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Peneliti Utama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | : SARINA ISNA NURFAUZIAH                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Pembimbing/ Supervisor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | : 1. Apt. Eka Wuri Handayani, MPH<br>2. Apt. Dwiki Fitri, M. Farm                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tanggal Penerimaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | : 20 Maret 2025                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Lokasi Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | : APOTEK KLOPOGODO                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (KEPK-UMP) telah memeriksa rancangan penelitian terkait berdasarkan prinsip-prinsip <i>ethical research</i>, oleh karena itu dapat diakui kebenarannya.</p> <p>Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (KEPK-UMP) berhak melakukan monitoring terhadap aktifitas penelitian kapan saja diperlukan.</p> |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Keputusan investigasi:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Final Complete                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    | Ketua                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    | <br>Assoc. Prof. Dr. Ns. Umi Solikhah<br>NIDN. 0622087401                                                                                                                                                        |
| <p>www.ump.ac.id</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Lampiran 10 Bebas Similarity

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG</b><br><b>PERPUSTAKAAN</b><br>Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412<br>Website : <a href="https://library.unimugo.ac.id/">https://library.unimugo.ac.id/</a><br>E-mail : lib.unimugo@gmail.com |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, M.Sc  
NIK : 96009  
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Reformasi Obat tanpa Resep di Apotek Floreagado.

Nama : Sorina Isna Muftauziah  
NIM : 2021050049  
Program Studi : Farmasi  
Hasil Cek : 22 %

Gombong, 7 Juli 2025

Pustakawan

Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

  
(... Desy Setijawati ...)

  
(Sawiji, M.Sc)

## Lampiran 11 Dokumentasi Pengambilan Data Responden





Lampiran 12 Hasil Kuesioner Responden

39

**FORMULIR PERSETUJUAN UNTUK BERPARTISIPASI  
DALAM PENELITIAN**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <b>Judul Penelitian</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |
| "Tingkat Kepuasan Konsume Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Obat Tanpa Resep Di Apotik Klopogodo"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |
| <b>Saya (Nama Lengkap) :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara suka rela menyetujui bahwa saya terlibat dalam penelitian di atas.</li> <li>• Saya yakin bahwa saya memahami tentang tujuan, proses, dan efek yang mungkin terjadi pada saya jika terlibat dalam penelitian ini.</li> <li>• Saya telah memiliki kesempatan untuk bertanya dan saya puas dengan jawaban yang saya terima.</li> <li>• Saya memahami bahwa partisipasi saya dalam penelitian ini bersifat sukarela dan saya dapat keluar sewaktu-waktu dari penelitian.</li> <li>• Saya memahami bahwa saya akan menerima salinan dari lembaran pernyataan informasi dan persetujuan.</li> </ul> |  |  |  |

|                                              |                                                                                     |         |  |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|
| Nama dan tanda tangan responden              |  | Tanggal |  |
| Nama dan tanda tangan saksi                  |                                                                                     | Tanggal |  |
| Nama dan tanda tangan wali (jika diperlukan) |                                                                                     | Tanggal |  |

Saya telah menjelaskan penelitian kepada partisipan yang bertandatangan diatas, dan saya yakin bahwa responden tersebut paham tentang tujuan, proses, dan efek yang mungkin terjadi jika dia ikut terlibat dalam penelitian ini.

|                                |                        |                   |              |
|--------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|
| Nama dan tanda tangan peneliti | Sarina Isna Nurfauziah | Tanggal<br>No. HP | 081290439970 |
|--------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|

**Tingkat Kepuasan Konsume Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian  
Obat Tanpa Resep Di Apotik Klopogodo**

Sari, R. A. (2021). Tingkat Kepuasan Pengunjung Apotek Di Kecamatan Buayan  
Terhadap Pelayanan Farmasi. Universitas Muhammadiyah Gombong.

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan benar.  
Data akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

Berikan tanda checklist (√)

1. Jenis kelamin  
☒ Laki-laki  
☐ Perempuan
2. Umur  
☐ 17 - 27 tahun  
☐ 28 - 38 tahun  
☒ 39 - 49 tahun  
☐ 50 - 65 tahun
3. Pendidikan  
☐ Tidak sekolah / SD  
☐ SMP  
☒ SMA/SMK  
☐ D3  
☐ S1
4. Pekerjaan  
☐ Pelajar/mahasiswa  
☐ Tidak Bekerja / IRT  
☐ Buruh  
☐ Wiraswasta  
☐ PNS  
☒ lainnya
5. Pelayanan kefarmasian dilakukan oleh  
☐ Apoteker  
☐ Asisten Apoteker  
☐ Tidak tau

Universitas Muhammadiyah Gombong

**Lembar Kuisioner Responden**

| No.               | Pernyataan                                                          | Sangat puas | Cukup puas | Puas | Tidak Puas |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------|------------|
| <b>PENAMPILAN</b> |                                                                     |             |            |      |            |
| 1.                | Farmasis berpenampilan rapi dan sopan saat memberikan obat          |             |            | ✓    |            |
| 2.                | Ruang tunggu pasien nyaman dan bersih                               |             | ✓          |      |            |
| 3.                | Lampu penerangan di apotek cukup terang                             |             |            | ✓    |            |
| 4.                | Ketersediaan tempat pembuangan sampah                               |             |            | ✓    |            |
| <b>KEHANDALAN</b> |                                                                     |             |            |      |            |
| 5.                | Obat diterima pasien dalam keadaan baik dan benar                   |             |            | ✓    |            |
| 6.                | Farmasis menjelaskan tentang cara pemakaian obat                    |             |            | ✓    |            |
| 7.                | Kecepatan dalam pelayanan                                           |             | ✓          |      |            |
| <b>JAMINAN</b>    |                                                                     |             |            |      |            |
| 8.                | Farmasis memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan |             | ✓          |      |            |
| 9.                | Etiket obat sulit dimengerti                                        |             | ✓          |      |            |
| 10.               | Petugas tidak menjelaskan efek samping obat                         |             |            | ✓    |            |
| 11.               | Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah dipahami             |             |            | ✓    |            |
| 12.               | Pasien yakin menerima obat dengan benar                             |             | ✓          |      |            |
| 13.               | Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakitnya     |             |            | ✓    |            |
| <b>EMPATI</b>     |                                                                     |             |            |      |            |
| 14.               | Farmasis mengingatkan waktu minum obat                              |             |            | ✓    |            |
| 15.               | Petugas kefarmasian bersikap sabar dan ramah dalam pelayanan        |             | ✓          |      |            |

### Lampiran 13 Karakteristik Responden

| No Responden | Jenis Kelamin | Umur  | Pendidikan        | Pekerjaan         |
|--------------|---------------|-------|-------------------|-------------------|
| SY           | Laki-laki     | 50-65 | Tidak Sekolah /SD | Buruh             |
| NS           | Perempuan     | 17-27 | SMP               | Pelajar/Mahasiswa |
| RP           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK           | Buruh             |
| DA           | Perempuan     | 39-49 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| TR           | Perempuan     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD  | Tidak bekerja/IRT |
| AU           | Laki-laki     | 28-38 | SMP               | Buruh             |
| SR           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK           | Lainnya           |
| NR           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| MS           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| FN           | Perempuan     | 17-27 | SMA/SMK           | Lainnya           |
| NM           | Laki-laki     | 28-38 | SMP               | Buruh             |
| KT           | Perempuan     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD  | Tidak bekerja/IRT |
| FJ           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK           | Buruh             |
| UR           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| IR           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK           | Lainnya           |
| LM           | Perempuan     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD  | Tidak bekerja/IRT |
| NN           | Perempuan     | 28-38 | SMP               | Tidak bekerja/IRT |
| WL           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| SA           | Perempuan     | 39-49 | tidak sekolah/SD  | Tidak bekerja/IRT |
| MU           | Perempuan     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD  | Lainnya           |
| SR           | Perempuan     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD  | Buruh             |
| SK           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| LM           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| OT           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| ST           | Perempuan     | 39-49 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| UT           | Laki-laki     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD  | Lainnya           |
| SH           | Perempuan     | 39-49 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| TT           | Perempuan     | 39-49 | Tidak Sekolah/SD  | Tidak bekerja/IRT |
| SY           | Perempuan     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD  | Tidak bekerja/IRT |
| SN           | Laki-laki     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD  | Buruh             |
| IO           | Perempuan     | 39-49 | Tidak Sekolah/SD  | Tidak bekerja/IRT |
| JS           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK           | Tidak bekerja/IRT |
| MH           | Perempuan     | 28-38 | SMP               | Lainnya           |
| RR           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK           | Lainnya           |
| SR           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK           | Lainnya           |
| MA           | Perempuan     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD  | Tidak bekerja/IRT |
| RL           | Laki-laki     | 17-27 | SMA/SMK           | Pelajar/Mahasiswa |
| FT           | Laki-laki     | 50-65 | SMA/SMK           | Lainnya           |

| No Responden | Jenis Kelamin | Umur  | Pendidikan       | Pekerjaan         |
|--------------|---------------|-------|------------------|-------------------|
| WD           | Laki-laki     | 17-27 | SMA/SMK          | Pelajar/Mahasiswa |
| RM           | Perempuan     | 28-38 | SMP              | Tidak bekerja/IRT |
| WR           | Laki-laki     | 50-65 | SMA/SMK          | Wiraswasta        |
| LM           | Laki-laki     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD | Buruh             |
| RS           | Laki-laki     | 50-65 | SMA/SMK          | Wiraswasta        |
| SY           | Laki-laki     | 39-49 | Tidak Sekolah/SD | Buruh             |
| SR           | Perempuan     | 39-49 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| HM           | Laki-laki     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD | Lainnya           |
| NG           | Perempuan     | 39-49 | SMP              | Lainnya           |
| NM           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| RN           | Laki-laki     | 17-27 | SMP              | Pelajar/Mahasiswa |
| EM           | Perempuan     | 17-27 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| TH           | Perempuan     | 39-49 | SMP              | Tidak bekerja/IRT |
| TR           | Perempuan     | 50-65 | tidak sekolah/SD | Tidak bekerja/IRT |
| SD           | Perempuan     | 50-65 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| MT           | Perempuan     | 28-38 | SMP              | Tidak bekerja/IRT |
| MK           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| WY           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| YN           | Perempuan     | 50-65 | SMP              | Tidak bekerja/IRT |
| TS           | Perempuan     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD | Tidak bekerja/IRT |
| HT           | Perempuan     | 28-38 | Tidak Sekolah/SD | Tidak bekerja/IRT |
| SP           | Perempuan     | 39-49 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| SN           | Perempuan     | 39-49 | SMP              | Tidak bekerja/IRT |
| RK           | Perempuan     | 39-49 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| ST           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| AB           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| PY           | Laki-laki     | 39-49 | SMP              | Buruh             |
| RY           | Laki-laki     | 28-38 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| KD           | Perempuan     | 39-49 | Tidak Sekolah/SD | Buruh             |
| GA           | Perempuan     | 17-27 | SMP              | Tidak bekerja/IRT |
| SP           | Laki-laki     | 28-38 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| LR           | Laki-laki     | 17-27 | SMA/SMK          | Pelajar/Mahasiswa |
| GN           | Laki-laki     | 39-49 | SMP              | Buruh             |
| YT           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| SW           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| BB           | Perempuan     | 28-38 | SMP              | Lainnya           |
| BR           | Laki-laki     | 50-65 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| MJ           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK          | Wiraswasta        |
| BR           | Perempuan     | 39-49 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| RS           | Perempuan     | 50-65 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |

| No Responden | Jenis Kelamin | Umur  | Pendidikan       | Pekerjaan         |
|--------------|---------------|-------|------------------|-------------------|
| PT           | Laki-laki     | 17-27 | SMA/SMK          | Buruh             |
| GI           | Laki-laki     | 50-65 | SMA/SMK          | Wiraswasta        |
| GM           | Laki-laki     | 39-49 | SMP              | Buruh             |
| AB           | Perempuan     | 39-49 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| TW           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| SP           | Laki-laki     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD | Wiraswasta        |
| YT           | Laki-laki     | 50-65 | SMP              | Buruh             |
| PS           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| HD           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK          | Wiraswasta        |
| NN           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| ET           | Perempuan     | 39-49 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |
| SK           | Perempuan     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD | Tidak bekerja/IRT |
| WT           | Perempuan     | 17-27 | SMA/SMK          | Pelajar/Mahasiswa |
| TW           | Perempuan     | 50-65 | Tidak Sekolah/SD | Tidak bekerja/IRT |
| SA           | Perempuan     | 28-38 | SMP              | Buruh             |
| ST           | Laki-laki     | 39-49 | SMP              | Lainnya           |
| SK           | Perempuan     | 39-49 | Tidak Sekolah/SD | Tidak bekerja/IRT |
| SM           | Laki-laki     | 39-49 | Tidak Sekolah/SD | Lainnya           |
| JH           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| MW           | Laki-laki     | 39-49 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| LN           | Perempuan     | 28-38 | SMA/SMK          | Lainnya           |
| RH           | Perempuan     | 39-49 | SMA/SMK          | Tidak bekerja/IRT |

Lampiran 14 Hasil Jawaban Kuesioner Reseponden

| No | P1 | P2 | P3 | P4 | Hasil | Skor   | Keterangan  | P5 | P6 | P7 | Hasil | Skor   | Keterangan  | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | Hasil | Skor   | Keterangan  | P14 | P15 | Hasil | Skor  | Keterangan  |
|----|----|----|----|----|-------|--------|-------------|----|----|----|-------|--------|-------------|----|----|-----|-----|-----|-----|-------|--------|-------------|-----|-----|-------|-------|-------------|
| 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 10    | 62,5%  | Puas        | 3  | 2  | 2  | 7     | 58,33% | Puas        | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 3   | 16    | 66,67% | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 11    | 68,75% | Puas        | 2  | 2  | 4  | 8     | 66,67% | Puas        | 2  | 2  | 4   | 4   | 3   | 2   | 17    | 70,83% | Puas        | 4   | 2   | 6     | 75%   | Puas        |
| 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 10    | 62,5%  | Puas        | 2  | 4  | 2  | 8     | 66,67% | Puas        | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 13    | 54,17% | Puas        | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 11    | 68,75% | Puas        | 3  | 3  | 2  | 8     | 66,67% | Puas        | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 19    | 79,17% | Sangat Puas | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 5  | 3  | 3  | 3  | 2  | 11    | 68,75% | Puas        | 4  | 4  | 3  | 11    | 91,67% | Sangat Puas | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 6  | 3  | 2  | 3  | 2  | 10    | 62,5%  | Puas        | 3  | 4  | 3  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 21    | 87,5%  | Sangat Puas | 4   | 3   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 7  | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 8  | 2  | 2  | 2  | 3  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 13    | 54,17% | Puas        | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 9  | 3  | 2  | 2  | 2  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 4  | 4  | 3  | 11    | 91,67% | Sangat Puas | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 23    | 95,83% | Sangat Puas | 2   | 4   | 6     | 75%   | Puas        |
| 10 | 2  | 2  | 1  | 2  | 7     | 43,75% | Cukup Puas  | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 19    | 79,17% | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 11 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 12 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 3  | 4  | 9     | 75%    | Puas        | 4  | 4  | 4   | 4   | 2   | 2   | 20    | 83,33% | Sangat Puas | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 13 | 2  | 2  | 3  | 3  | 10    | 62,5%  | Puas        | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 3   | 2   | 2   | 2   | 13    | 54,17% | Puas        | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 14 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 15 | 2  | 2  | 3  | 2  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 16 | 2  | 4  | 3  | 3  | 12    | 75%    | Puas        | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 17 | 3  | 3  | 4  | 2  | 12    | 75%    | Puas        | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 18 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 19 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 20 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 21 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 22 | 3  | 4  | 4  | 2  | 13    | 81,25% | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 23 | 2  | 4  | 2  | 2  | 10    | 62,5%  | Puas        | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 2  | 2   | 4   | 4   | 4   | 20    | 83,33% | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 24 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 25 | 2  | 4  | 3  | 4  | 13    | 81,25% | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 2  | 3  | 4   | 4   | 4   | 2   | 19    | 79,17% | Sangat Puas | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 26 | 2  | 3  | 1  | 3  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 3  | 4  | 3  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 22    | 91,67% | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 27 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 28 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 29 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 30 | 2  | 2  | 2  | 3  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 3  | 2  | 3  | 8     | 66,67% | Puas        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 31 | 2  | 3  | 3  | 3  | 11    | 68,75% | Puas        | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 32 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 33 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 34 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 35 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 36 | 2  | 2  | 2  | 4  | 10    | 62,5%  | Puas        | 2  | 4  | 2  | 8     | 66,67% | Puas        | 4  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 17    | 70,83% | Puas        | 2   | 4   | 6     | 75%   | Puas        |
| 37 | 4  | 4  | 3  | 3  | 14    | 87,5%  | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 23    | 95,83% | Sangat Puas | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 38 | 3  | 3  | 2  | 2  | 10    | 62,5%  | Puas        | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 39 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |

| No | P1 | P2 | P3 | P4 | Hasil | Skor   | Keterangan  | P5 | P6 | P7 | Hasil | Skor   | Keterangan  | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | Hasil | Skor   | Keterangan  | P14 | P15 | Hasil | Skor  | Keterangan  |
|----|----|----|----|----|-------|--------|-------------|----|----|----|-------|--------|-------------|----|----|-----|-----|-----|-----|-------|--------|-------------|-----|-----|-------|-------|-------------|
| 40 | 4  | 3  | 4  | 2  | 13    | 81,25% | Sangat Puas | 2  | 4  | 4  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 41 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 3  | 7     | 58,33% | Puas        | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 42 | 2  | 4  | 3  | 4  | 13    | 81,25% | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 43 | 4  | 4  | 3  | 4  | 15    | 93,75% | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 44 | 2  | 2  | 2  | 3  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 2  | 2  | 3  | 7     | 58,33% | Puas        | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 17    | 70,83% | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 45 | 2  | 2  | 2  | 3  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 46 | 2  | 2  | 2  | 3  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 2  | 3  | 4  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 47 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 3  | 3  | 3   | 2   | 2   | 2   | 15    | 62,5%  | Puas        | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 48 | 2  | 3  | 2  | 2  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 3  | 2  | 3  | 8     | 66,67% | Puas        | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 16    | 66,67% | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 49 | 3  | 2  | 2  | 2  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 2  | 4  | 4  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 13    | 54,17% | Puas        | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 50 | 2  | 2  | 2  | 2  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 14    | 58,33% | Puas        | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |
| 51 | 2  | 2  | 3  | 3  | 10    | 62,5%  | Puas        | 2  | 2  | 2  | 6     | 50%    | Cukup Puas  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 12    | 50%    | Cukup Puas  | 2   | 4   | 6     | 75%   | Puas        |
| 52 | 2  | 2  | 3  | 3  | 10    | 62,5%  | Puas        | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 53 | 3  | 3  | 4  | 4  | 14    | 87,5%  | Sangat Puas | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 54 | 3  | 4  | 3  | 3  | 13    | 81,25% | Sangat Puas | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 19    | 79,17% | Sangat Puas | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 55 | 3  | 3  | 4  | 4  | 14    | 87,5%  | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 22    | 91,67% | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 56 | 3  | 3  | 2  | 3  | 11    | 68,75% | Puas        | 3  | 3  | 4  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 21    | 87,5%  | Sangat Puas | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 57 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 58 | 4  | 4  | 3  | 3  | 14    | 87,5%  | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 59 | 3  | 3  | 2  | 3  | 11    | 68,75% | Puas        | 3  | 3  | 4  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 14    | 58,33% | Puas        | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 60 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12    | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 20    | 83,33% | Sangat Puas | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 61 | 3  | 3  | 2  | 2  | 10    | 62,5%  | Puas        | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 2  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 19    | 79,17% | Sangat Puas | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 62 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12    | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 1  | 3   | 3   | 3   | 3   | 16    | 66,67% | Puas        | 4   | 2   | 6     | 75%   | Puas        |
| 63 | 3  | 3  | 3  | 3  | 12    | 75%    | Puas        | 3  | 4  | 3  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 64 | 3  | 3  | 2  | 2  | 10    | 62,5%  | Puas        | 4  | 2  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 65 | 2  | 3  | 2  | 3  | 10    | 62,5%  | Puas        | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 2  | 4  | 3   | 3   | 3   | 4   | 19    | 79,17% | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 66 | 2  | 2  | 1  | 3  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 3  | 3  | 2  | 8     | 66,67% | Puas        | 3  | 1  | 3   | 3   | 3   | 3   | 16    | 66,67% | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 67 | 2  | 2  | 3  | 1  | 8     | 50%    | Cukup Puas  | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 68 | 3  | 3  | 2  | 2  | 10    | 62,5%  | Puas        | 3  | 2  | 4  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 17    | 70,83% | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 69 | 4  | 4  | 3  | 3  | 14    | 87,5%  | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 3  | 4   | 3   | 2   | 4   | 20    | 83,33% | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 70 | 3  | 3  | 3  | 2  | 11    | 68,75% | Puas        | 3  | 3  | 2  | 8     | 66,67% | Puas        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 71 | 3  | 2  | 3  | 3  | 11    | 68,75% | Puas        | 3  | 3  | 2  | 8     | 66,67% | Puas        | 3  | 2  | 1   | 3   | 3   | 3   | 15    | 62,5%  | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 72 | 3  | 3  | 2  | 3  | 11    | 68,75% | Puas        | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 3   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 73 | 2  | 2  | 3  | 3  | 10    | 62,5%  | Puas        | 4  | 3  | 3  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 21    | 87,5%  | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 74 | 3  | 3  | 2  | 3  | 11    | 68,75% | Puas        | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 75 | 4  | 4  | 4  | 4  | 16    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 76 | 4  | 2  | 3  | 3  | 12    | 75%    | Puas        | 4  | 3  | 2  | 9     | 75%    | Puas        | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 21    | 87,5%  | Sangat Puas | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 77 | 2  | 3  | 4  | 4  | 13    | 81,25% | Sangat Puas | 4  | 4  | 3  | 11    | 91,67% | Sangat Puas | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 78 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13    | 81,25% | Sangat Puas | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 21    | 87,5%  | Sangat Puas | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 79 | 2  | 2  | 2  | 3  | 9     | 56,25% | Cukup Puas  | 2  | 3  | 3  | 8     | 66,67% | Puas        | 3  | 3  | 2   | 2   | 4   | 4   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |

| No  | P1 | P2 | P3 | P4 | Hasil | Skor   | Keterangan  | P5 | P6 | P7 | Hasil | Skor   | Keterangan  | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | Hasil | Skor   | Keterangan  | P14 | P15 | Hasil | Skor  | Keterangan  |
|-----|----|----|----|----|-------|--------|-------------|----|----|----|-------|--------|-------------|----|----|-----|-----|-----|-----|-------|--------|-------------|-----|-----|-------|-------|-------------|
| 80  | 4  | 4  | 4  | 4  | 16    | 100%   | Sangat Puas | 3  | 4  | 4  | 11    | 91,67% | Sangat Puas | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 23    | 95,83% | Sangat Puas | 3   | 2   | 5     | 62,5% | Puas        |
| 81  | 4  | 4  | 4  | 3  | 15    | 93,75% | Sangat Puas | 4  | 3  | 3  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 3  | 2  | 3   | 4   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 82  | 4  | 4  | 3  | 2  | 13    | 81,25% | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 83  | 3  | 2  | 3  | 3  | 11    | 68,75% | Puas        | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 23    | 95,83% | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 84  | 3  | 3  | 2  | 4  | 12    | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 2  | 8     | 66,67% | Puas        | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 85  | 3  | 3  | 4  | 2  | 12    | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 4  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 3   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 86  | 4  | 3  | 4  | 2  | 13    | 81,25% | Sangat Puas | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 21    | 87,5%  | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 87  | 3  | 3  | 2  | 3  | 11    | 68,75% | Puas        | 2  | 4  | 4  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 23    | 95,83% | Sangat Puas | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 88  | 4  | 3  | 4  | 3  | 14    | 87,5%  | Sangat Puas | 3  | 2  | 3  | 8     | 66,67% | Puas        | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 22    | 91,67% | Sangat Puas | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 89  | 3  | 3  | 2  | 3  | 11    | 68,75% | Puas        | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 4   | 22    | 91,67% | Sangat Puas | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 90  | 3  | 3  | 2  | 3  | 11    | 68,75% | Puas        | 3  | 2  | 4  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 22    | 91,67% | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 91  | 3  | 4  | 4  | 4  | 15    | 93,75% | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 18    | 75%    | Puas        | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 92  | 3  | 3  | 3  | 3  | 12    | 75%    | Puas        | 3  | 2  | 3  | 8     | 66,67% | Puas        | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 2   | 20    | 83,33% | Sangat Puas | 2   | 3   | 5     | 62,5% | Puas        |
| 93  | 2  | 3  | 2  | 3  | 10    | 62,5%  | Puas        | 2  | 2  | 3  | 7     | 58,33% | Puas        | 2  | 3  | 4   | 2   | 3   | 4   | 18    | 75%    | Puas        | 4   | 3   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 94  | 4  | 4  | 4  | 4  | 16    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 24    | 100%   | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 95  | 2  | 2  | 3  | 3  | 10    | 62,5%  | Puas        | 3  | 2  | 2  | 7     | 58,33% | Puas        | 2  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 21    | 87,5%  | Sangat Puas | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 96  | 3  | 3  | 4  | 4  | 14    | 87,5%  | Sangat Puas | 4  | 4  | 4  | 12    | 100%   | Sangat Puas | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 15    | 62,5%  | Puas        | 4   | 2   | 6     | 75%   | Puas        |
| 97  | 4  | 4  | 4  | 3  | 15    | 93,75% | Sangat Puas | 4  | 4  | 3  | 11    | 91,67% | Sangat Puas | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 22    | 91,67% | Sangat Puas | 3   | 4   | 7     | 87,5% | Sangat Puas |
| 98  | 4  | 4  | 4  | 4  | 16    | 100%   | Sangat Puas | 4  | 4  | 3  | 11    | 91,67% | Sangat Puas | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 22    | 91,67% | Sangat Puas | 4   | 4   | 8     | 100%  | Sangat Puas |
| 99  | 4  | 4  | 4  | 4  | 16    | 100%   | Sangat Puas | 3  | 3  | 3  | 9     | 75%    | Puas        | 3  | 2  | 3   | 4   | 4   | 4   | 20    | 83,33% | Sangat Puas | 3   | 3   | 6     | 75%   | Puas        |
| 100 | 4  | 3  | 3  | 3  | 13    | 81,25% | Sangat Puas | 4  | 3  | 3  | 10    | 83,33% | Sangat Puas | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 23    | 95,83% | Sangat Puas | 2   | 2   | 4     | 50%   | Cukup Puas  |



**Lampiran 15** Hasil Analisis Uji *Chi Square*.

**1. Karakteristik Jenis Kelamin**

Pertanyaan 1

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 2.876 <sup>a</sup> | 2  | .237                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 2.828              | 2  | .243                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.50. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 2

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 1.799 <sup>a</sup> | 2  | .407                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 1.823              | 2  | .402                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.12. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 3

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 1.578 <sup>a</sup> | 3  | .664                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 1.545              | 3  | .672                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.14. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 4

| Chi-Square Tests   |                    |    |                                      |
|--------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                    | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 2.957 <sup>a</sup> | 3  | .398                                 |
| Likelihood Ratio   | 3.333              | 3  | .343                                 |

|                                                                                        |     |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|--|
| N of Valid Cases                                                                       | 100 |  |  |
| a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .38. |     |  |  |

Pertanyaan 5

| Chi-Square Tests                                                                        |                   |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value             | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | .298 <sup>a</sup> | 2  | .861                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | .299              | 2  | .861                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100               |    |                                      |
| a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.02. |                   |    |                                      |

Pertanyaan 6

| Chi-Square Tests   |                    |    |                                      |
|--------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                    | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 3.919 <sup>a</sup> | 2  | .141                                 |
| Likelihood Ratio   | 4.098              | 2  | .129                                 |
| N of Valid Cases   | 100                |    |                                      |

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.02.

Pertanyaan 7

| Chi-Square Tests                                                                        |                   |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value             | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | .229 <sup>a</sup> | 2  | .892                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | .229              | 2  | .892                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100               |    |                                      |
| a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.26. |                   |    |                                      |

Pertanyaan 8

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 3.959 <sup>a</sup> | 2  | .138                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 4.219              | 2  | .121                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.12. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 9

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 2.430 <sup>a</sup> | 3  | .488                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 2.425              | 3  | .489                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .76. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 10

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 2.939 <sup>a</sup> | 3  | .401                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 3.287              | 3  | .349                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .38. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 11

| Chi-Square Tests   |                    |    |                                      |
|--------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                    | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 1.101 <sup>a</sup> | 2  | .577                                 |
| Likelihood Ratio   | 1.111              | 2  | .574                                 |
| N of Valid Cases   | 100                |    |                                      |

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.88.

Pertanyaan 12

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 1.076 <sup>a</sup> | 2  | .584                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 1.106              | 2  | .575                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.98. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 13

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 4.614 <sup>a</sup> | 2  | .100                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 4.932              | 2  | .085                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.50. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 14

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 6.181 <sup>a</sup> | 2  | .045                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 6.632              | 2  | .036                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.74. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 15

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|-----------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 1.959 <sup>a</sup> | 2  | .375                              |
| Likelihood Ratio                                                                       | 2.027              | 2  | .363                              |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                   |
| a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.74. |                    |    |                                   |

2. Karakteristik Umur

Pertanyaan 1

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|-----------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 4.980 <sup>a</sup> | 6  | .546                              |
| Likelihood Ratio                                                                        | 5.118              | 6  | .529                              |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                   |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.50. |                    |    |                                   |

Pertanyaan 2

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|-----------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 2.847 <sup>a</sup> | 6  | .828                              |
| Likelihood Ratio                                                                        | 2.851              | 6  | .827                              |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                   |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.40. |                    |    |                                   |

Pertanyaan 3

| Chi-Square Tests   |                    |    |                                   |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------------------|
|                    | Value              | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 8.252 <sup>a</sup> | 9  | .509                              |
| Likelihood Ratio   | 8.874              | 9  | .449                              |
| N of Valid Cases   | 100                |    |                                   |

a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

Pertanyaan 4

| Chi-Square Tests                                                                       |                     |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value               | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 13.106 <sup>a</sup> | 9  | .158                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 12.789              | 9  | .172                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                 |    |                                      |
| a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10. |                     |    |                                      |

Pertanyaan 5

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 3.754 <sup>a</sup> | 6  | .710                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 3.656              | 6  | .723                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.90. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 6

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 2.341 <sup>a</sup> | 6  | .886                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 2.406              | 6  | .879                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.90. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 7

| Chi-Square Tests   |                    |    |                                      |
|--------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                    | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 3.834 <sup>a</sup> | 6  | .699                                 |

|                                                                                         |       |   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|------|
| Likelihood Ratio                                                                        | 3.867 | 6 | .695 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100   |   |      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.70. |       |   |      |

Pertanyaan 8

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 7.367 <sup>a</sup> | 6  | .288                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 7.688              | 6  | .262                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.40. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 9

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 9.362 <sup>a</sup> | 9  | .405                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 10.311             | 9  | .326                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .20. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 10

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 9.448 <sup>a</sup> | 9  | .397                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 9.453              | 9  | .397                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 11

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 4.464 <sup>a</sup> | 6  | .614                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 4.734              | 6  | .578                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.60. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 12

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 2.801 <sup>a</sup> | 6  | .833                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 2.863              | 6  | .826                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.10. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 13

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 4.924 <sup>a</sup> | 6  | .554                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 4.712              | 6  | .581                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.50. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 14

| Chi-Square Tests   |                    |    |                                      |
|--------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                    | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 1.793 <sup>a</sup> | 6  | .938                                 |
| Likelihood Ratio   | 1.927              | 6  | .926                                 |
| N of Valid Cases   | 100                |    |                                      |

a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.30.

Pertanyaan 15

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 2.402 <sup>a</sup> | 6  | .879                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 2.374              | 6  | .882                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 2 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.30. |                    |    |                                      |

3. Karakteristik Pendidikan Terakhir

Pertanyaan 1

| Chi-Square Tests                                                                       |                     |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value               | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 10.486 <sup>a</sup> | 6  | .106                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 11.236              | 6  | .081                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                 |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .50. |                     |    |                                      |

Pertanyaan 2

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 3.356 <sup>a</sup> | 6  | .763                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 4.067              | 6  | .668                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 4 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .48. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 3

| Chi-Square Tests   |                    |    |                                      |
|--------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                    | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 6.206 <sup>a</sup> | 9  | .719                                 |

|                                                                                        |       |   |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|------|
| Likelihood Ratio                                                                       | 7.232 | 9 | .613 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100   |   |      |
| a. 8 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06. |       |   |      |

Pertanyaan 4

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 9.061 <sup>a</sup> | 9  | .432                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 9.566              | 9  | .387                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 9 cells (56.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 5

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 2.631 <sup>a</sup> | 6  | .854                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 3.291              | 6  | .772                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .58. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 6

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 3.307 <sup>a</sup> | 6  | .769                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 4.025              | 6  | .673                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .58. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 7

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 5.256 <sup>a</sup> | 6  | .511                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 5.902              | 6  | .434                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .54. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 8

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 6.172 <sup>a</sup> | 6  | .404                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 6.640              | 6  | .355                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 4 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .48. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 9

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 5.540 <sup>a</sup> | 9  | .785                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 6.840              | 9  | .654                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 10

| Chi-Square Tests   |                    |    |                                      |
|--------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                    | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 6.039 <sup>a</sup> | 9  | .736                                 |
| Likelihood Ratio   | 5.767              | 9  | .763                                 |
| N of Valid Cases   | 100                |    |                                      |

a. 7 cells (43.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

Pertanyaan 11

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 2.186 <sup>a</sup> | 6  | .902                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 2.707              | 6  | .845                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .52. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 12

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 4.377 <sup>a</sup> | 6  | .626                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 4.828              | 6  | .566                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 5 cells (41.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .42. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 13

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 3.132 <sup>a</sup> | 6  | .792                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 3.692              | 6  | .718                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 3 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .50. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 14

| Chi-Square Tests   |                    |    |                                      |
|--------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                    | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 5.219 <sup>a</sup> | 6  | .516                                 |

|                                                                                        |       |   |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|------|
| Likelihood Ratio                                                                       | 5.804 | 6 | .446 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100   |   |      |
| a. 4 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .46. |       |   |      |

Pertanyaan 15

| Chi-Square Tests                                                                       |                    |    |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                        | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                     | 3.119 <sup>a</sup> | 6  | .794                                 |
| Likelihood Ratio                                                                       | 3.504              | 6  | .743                                 |
| N of Valid Cases                                                                       | 100                |    |                                      |
| a. 4 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .46. |                    |    |                                      |

4. Karakteristik Pekerjaan

Pertanyaan 1

| Chi-Square Tests                                                                        |                     |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value               | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 13.515 <sup>a</sup> | 8  | .095                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 13.532              | 8  | .095                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                 |    |                                      |
| a. 7 cells (46.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.50. |                     |    |                                      |

Pertanyaan 2

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 6.930 <sup>a</sup> | 8  | .544                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 6.949              | 8  | .542                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 7 cells (46.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.44. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 3

| Chi-Square Tests                                                                        |                     |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value               | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 14.461 <sup>a</sup> | 12 | .272                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 13.991              | 12 | .301                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                 |    |                                      |
| a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18. |                     |    |                                      |

Pertanyaan 4

| Chi-Square Tests                                                                        |                     |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value               | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 13.722 <sup>a</sup> | 12 | .319                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 11.612              | 12 | .477                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                 |    |                                      |
| a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06. |                     |    |                                      |

Pertanyaan 5

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|---------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance (2-<br>sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 2.432 <sup>a</sup> | 8  | .965                                  |
| Likelihood Ratio                                                                        | 2.422              | 8  | .965                                  |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                       |
| a. 7 cells (46.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.74. |                    |    |                                       |

Pertanyaan 6

| Chi-Square Tests   |                    |    |                                      |
|--------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                    | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 4.203 <sup>a</sup> | 8  | .838                                 |
| Likelihood Ratio   | 4.356              | 8  | .824                                 |
| N of Valid Cases   | 100                |    |                                      |

a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.74.

Pertanyaan 7

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 4.118 <sup>a</sup> | 8  | .846                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 4.214              | 8  | .837                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 7 cells (46.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.62. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 8

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 7.988 <sup>a</sup> | 8  | .435                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 8.991              | 8  | .343                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 7 cells (46.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.44. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 9

| Chi-Square Tests                                                                        |                     |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value               | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 13.256 <sup>a</sup> | 12 | .351                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 15.161              | 12 | .233                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                 |    |                                      |
| a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12. |                     |    |                                      |

Pertanyaan 10

| Chi-Square Tests   |                     |    |                                      |
|--------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
|                    | Value               | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 17.032 <sup>a</sup> | 12 | .148                                 |

|                                                                                         |        |    |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|------|
| Likelihood Ratio                                                                        | 17.643 | 12 | .127 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100    |    |      |
| a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06. |        |    |      |

Pertanyaan 11

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 9.504 <sup>a</sup> | 8  | .302                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 11.855             | 8  | .158                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.56. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 12

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 9.511 <sup>a</sup> | 8  | .301                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 10.458             | 8  | .234                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 7 cells (46.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.26. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 13

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 8.006 <sup>a</sup> | 8  | .433                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 9.462              | 8  | .305                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.50. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 14

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 8.685 <sup>a</sup> | 8  | .370                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 11.132             | 8  | .194                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 7 cells (46.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.38. |                    |    |                                      |

Pertanyaan 15

| Chi-Square Tests                                                                        |                    |    |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
|                                                                                         | Value              | df | Asymptotic Significance<br>(2-sided) |
| Pearson Chi-Square                                                                      | 7.189 <sup>a</sup> | 8  | .516                                 |
| Likelihood Ratio                                                                        | 6.665              | 8  | .573                                 |
| N of Valid Cases                                                                        | 100                |    |                                      |
| a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.38. |                    |    |                                      |