

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. SURAT IJIN PENELITIAN

LAMPIRAN 2. ANGKET UJI COBA PENELITIAN**PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER**

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan hormat,

Nama : **Suci Fuza Lestari**

NIM : **20081021038**

Mahasiswa program studi **Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**, akan mengadakan sebuah penelitian dalam rangka penulisan TESIS sebagai tugas akhir. TESIS yang peneliti maksud berjudul "**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**". Sehubungan dengan hal tersebut peneliti mohon dengan hormat kepada bapak/ibu/saudara berkenan menjadi responden. Peneliti berharap saudara menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan jujur, ikhlas dan tanpa prasangka. Jawaban yang diberikan semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan, tanpa maksud lain. Segala rahasia yang terekam dalam kuesioner akan di jaga sepenuhnya oleh peneliti, sehingga tidak dapat digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Demikian surat permohonan ini peneliti buat. Atas bantuan dan kesediaan saudara/saudari untuk menjadi responden, peneliti mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Suci Fuza Lestari

INFORMED CONSENT

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini saya,

Nama (inisial) :

Umur :

Alamat :

Jenis kelamin :

Menyatakan bersedia dengan sukarela menjadi responden dan menjawab pertanyaan dengan jujur terhadap kuesioner penelitian yang dilakukan oleh Suci Fuza Lestari. Dan berharap jawaban yang diberikan dijaga kerahasiaannya. Hal ini semata-mata untuk keperluan pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, Februari 2012

(.....)

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah jawaban sesuai dengan kondisi anda.

1. Nama :..... (boleh tidak diisi)
2. Umur :.....
3. Pendidikan:
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. PT
4. Pekerjaan:
 - a. Wiraswasta
 - b. Swasta
 - c. PNS
 - d. Lain-lain, sebutkan.....
5. Berapa kali memanfaatkan farmasi di RS PKU Muhammadiyah Gombong
.....kali

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER HARAPAN PASIEN:

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara, dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang tersedia. Isilah jawaban sesuai harapan anda terhadap pelayanan farmasi RSUD Muhammadiyah Gombong.

Keterangan alternatif jawaban kusioner ini adalah sebagai berikut:

SP = Sangat Penting

P = Penting

N = Netral

TP = Tidak Penting

STP =Sangat Tidak Penting

No.	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
1.	Saya senang apabila unit farmasi mempunyai komitmen terhadap ketepatan jam buka dan tutup sesuai dengan jadwal yang ada					
2.	Saya berharap pelayanan di unit farmasi tepat waktu (< 15 menit)					
3.	Saya senang apabila petugas farmasi melayani dengan ramah					
4.	Saya berharap petugas farmasi mempunyai sikap yang baik dan memberikan pelayanan yang menyenangkan					
5.	Saya senang apabila petugas farmasi cepat merespon keluhan yang disampaikan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
6.	Saya berharap petugas farmasi cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan yang disampaikan pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
7.	Saya senang apabila petugas farmasi cepat melakukan tindakan untuk mengatasi masalah yang dialami pasien seperti kesalahan racikan resep, kekeliruan dosis dan sebagainya					

No.	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
8.	Saya berharap petugas farmasi menyelesaikan masalah yang dialami pasien tanpa prosedur yang berbelit-belit					
9.	Saya senang apabila petugas farmasi mempunyai pengetahuan dan kecakapan yang baik tentang obat					
10.	Saya berharap dilayani oleh petugas yang berkompeten di bidang pelayanan farmasi					
11.	Saya berharap obat yang dijual di unit farmasi berkualitas baik					
12.	Saya berharap obat yang dijual di unit farmasi terjamin kualitasnya					
13.	Saya senang apabila petugas farmasi pada saat melayani memberikan perhatian khusus kepada pasien					
14.	Saya berharap petugas farmasi melayani dengan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pasien					
15.	Saya senang apabila petugas farmasi memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti seperti cara konsumsi, dosis obat dan sebagainya					
16.	Saya berharap petugas selalu siap sedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien seperti informasi tentang obat, prosedur menebus obat atau informasi tentang harga obat					
17.	Saya senang apabila ruang tunggu unit farmasi terjaga kebersihannya					
18.	Saya berharap dapat menunggu antrian obat di ruang tunggu dan lingkungan yang nyaman					
19.	Saya berharap unit farmasi dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap seperti toilet, penerangan, dan pengeras suara yang memadai.					
20.	Saya senang apabila ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas umum seperti tempat duduk yang nyaman, TV dan bahan bacaan seperti koran.					

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER KINERJA:

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara, dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang tersedia. Isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang anda rasakan setelah memanfaatkan jasa pelayanan farmasi RSUD Muhammadiyah Gombong. Keterangan alternatif jawaban kusioner ini adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS =Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong selalu buka dan tutup tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ada					
2.	Pelayanan di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong tepat waktu (< 15 menit)					
3.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong melayani dengan ramah					
4.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong bersikap baik dan memberikan pelayanan yang menyenangkan					
5.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong cepat merespon keluhan yang disampaikan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
6.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang disampaikan pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
7.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong cepat melakukan tindakan untuk mengatasi masalah yang dialami pasien seperti kesalahan racikan resep, kekeliruan dosis dan sebagainya					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
8.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong menyelesaikan masalah yang dialami pasien tanpa prosedur yang berbelit-belit					
9.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong mempunyai pengetahuan dan kecakapan yang baik tentang obat					
10.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong mempunyai kompetensi di bidang pelayanan farmasi					
11.	Obat yang dijual di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong berkualitas baik					
12.	Obat yang dijual di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong terjamin kualitasnya					
13.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong memberikan pelayanan dengan penuh perhatian khusus kepada pasien					
14.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong melayani dengan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pasien					
15.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti seperti cara konsumsi, dosis obat dan sebagainya					
16.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong selalu siap sedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien seperti informasi tentang obat, prosedur menebus obat atau informasi tentang harga obat					
17.	Ruang tunggu unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong terjaga kebersihannya					
18.	Ruang tunggu unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong berada di lingkungan yang nyaman					
19.	Unit farmasi unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap seperti toilet, penerangan, dan pengeras suara yang memadai.					
20.	Ruang tunggu dilengkapi unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan fasilitas umum seperti tempat duduk yang nyaman, TV dan bahan bacaan seperti koran.					

LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Reliability

Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir_1	83.2667	53.306	.528	.897
Butir_2	83.3667	51.757	.737	.892
Butir_3	83.4333	52.047	.644	.894
Butir_4	83.4333	51.909	.550	.897
Butir_5	83.1667	52.902	.676	.894
Butir_6	83.2667	53.444	.511	.898
Butir_7	83.2667	53.789	.468	.899
Butir_8	83.4000	54.110	.443	.899
Butir_9	82.9333	55.513	.423	.900
Butir_10	83.1000	53.817	.490	.898
Butir_11	83.0000	54.276	.474	.899
Butir_12	82.8667	57.775	.039	.905
Butir_13	83.8667	50.947	.563	.897
Butir_14	83.3667	53.895	.464	.899
Butir_15	83.1000	53.334	.490	.898
Butir_16	83.3667	58.999	-.157	.911
Butir_17	83.7333	48.478	.792	.889
Butir_18	83.8667	47.775	.818	.887
Butir_19	83.8000	46.648	.795	.888
Butir_20	83.9667	48.447	.648	.894

Reliability

Kinerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir_1	66.3667	104.792	.436	.935
Butir_2	66.6667	94.644	.746	.929
Butir_3	66.4667	103.085	.405	.936
Butir_4	66.4333	101.357	.558	.933
Butir_5	66.5333	98.257	.729	.930
Butir_6	66.4333	93.909	.843	.927
Butir_7	66.3667	94.654	.772	.929
Butir_8	66.4667	101.568	.585	.932
Butir_9	66.0333	102.033	.518	.933
Butir_10	66.2000	102.166	.556	.933
Butir_11	65.8000	102.786	.625	.932
Butir_12	65.8333	102.213	.627	.932
Butir_13	67.0000	100.414	.572	.933
Butir_14	66.5667	97.082	.812	.928
Butir_15	66.4000	96.800	.708	.930
Butir_16	66.6000	94.386	.818	.928
Butir_17	66.8333	103.178	.418	.935
Butir_18	66.8333	103.247	.486	.934
Butir_19	67.0667	96.547	.712	.930
Butir_20	67.1000	100.438	.527	.934

LAMPIRAN 4. DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

DATA VALIDITAS HARAPAN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	96
2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	85
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	83
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	92
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	3	4	80
7	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	89
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98
9	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	89
10	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	84
11	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	86
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	86
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	2	80
14	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	84
15	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	2	2	2	2	75
16	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	85
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	96
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	97
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	92
20	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	94
21	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	90
22	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	95
24	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	92
25	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	89
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	94
27	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	3	2	2	2	67
28	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	3	4	4	82
29	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	4	3	5	3	3	3	4	74
30	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	87

DATA VALIDITAS HARAPAN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	
1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	68	
2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	82
3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	77	
4	4	2	2	3	4	2	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	65	
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	75	
6	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	76	
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	76	
8	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	67	
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	71	
10	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	85	
11	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	61	
12	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	81	
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	74	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	61	
15	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	68	
16	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	2	2	2	2	71	
17	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	64	
18	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3	2	3	58	
19	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	51	
20	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	55	
21	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	75	
22	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	75	
23	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	61	
24	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	58	
25	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	1	53	
26	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	58	
27	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	3	3	3	3	75	
28	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	3	83	
29	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	85	
30	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	91	

LAMPIRAN 5. KUESIONER PENELITIAN

PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan hormat,

Nama : **Suci Fuza Lestari**

NIM : **20081021038**

Mahasiswa program studi **Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**, akan mengadakan sebuah penelitian dalam rangka penulisan TESIS sebagai tugas akhir. TESIS yang peneliti maksud berjudul "**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**". Sehubungan dengan hal tersebut peneliti mohon dengan hormat kepada bapak/ibu/saudara berkenan menjadi responden. Peneliti berharap saudara menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan jujur, ikhlas dan tanpa prasangka. Jawaban yang diberikan semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan, tanpa maksud lain. Segala rahasia yang terekam dalam kuesioner akan di jaga sepenuhnya oleh peneliti, sehingga tidak dapat digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Demikian surat permohonan ini peneliti buat. Atas bantuan dan kesediaan saudara/saudari untuk menjadi responden, peneliti mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Suci Fuza Lestari

INFORMED CONSENT

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini saya,

Nama (inisial) :

Umur :

Alamat :

Jenis kelamin :

Menyatakan bersedia dengan sukarela menjadi responden dan menjawab pertanyaan dengan jujur terhadap kuesioner penelitian yang dilakukan oleh Suci Fuza Lestari. Dan berharap jawaban yang diberikan dijaga kerahasiaannya. Hal ini semata-mata untuk keperluan pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, Februari 2012

(.....)

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah jawaban sesuai dengan kondisi anda.

6. Nama (boleh tidak diisi)
7. Umur
8. Pendidikan:
 - e. SD
 - f. SMP
 - g. SMA
 - h. PT
9. Pekerjaan:
 - e. Wiraswasta
 - f. Swasta
 - g. PNS
 - h. Lain-lain, sebutkan.....
10. Berapa kali memanfaatkan farmasi di RS PKU Muhammadiyah Gombong
.....kali

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER HARAPAN PASIEN:

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara, dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang tersedia. Isilah jawaban sesuai harapan anda terhadap pelayanan farmasi RS Muhammadiyah Gombang.

Keterangan alternatif jawaban kusioner ini adalah sebagai berikut:

SP = Sangat Penting

P = Penting

N = Netral

TP = Tidak Penting

STP =Sangat Tidak Penting

No.	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
1.	Saya senang apabila unit farmasi mempunyai komitmen terhadap ketepatan jam buka dan tutup sesuai dengan jadwal yang ada					
2.	Saya berharap pelayanan di unit farmasi tepat waktu (< 15 menit)					
3.	Saya senang apabila petugas farmasi melayani dengan ramah					
4.	Saya berharap petugas farmasi mempunyai sikap yang baik dan memberikan pelayanan yang menyenangkan					
5.	Saya senang apabila petugas farmasi cepat merespon keluhan yang disampaikan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
6.	Saya berharap petugas farmasi cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan yang disampaikan pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
7.	Saya senang apabila petugas farmasi cepat melakukan tindakan untuk mengatasi masalah yang dialami pasien seperti kesalahan racikan resep, kekeliruan dosis dan sebagainya					

No.	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
8.	Saya berharap petugas farmasi menyelesaikan masalah yang dialami pasien tanpa prosedur yang berbelit-belit					
9.	Saya senang apabila petugas farmasi mempunyai pengetahuan dan kecakapan yang baik tentang obat					
10.	Saya berharap dilayani oleh petugas yang berkompeten di bidang pelayanan farmasi					
11.	Saya berharap obat yang dijual di unit farmasi berkualitas baik					
12.	Saya senang apabila petugas farmasi pada saat melayani memberikan perhatian khusus kepada pasien					
13.	Saya berharap petugas farmasi melayani dengan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pasien					
14.	Saya senang apabila petugas farmasi memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti seperti cara konsumsi, dosis obat dan sebagainya					
15.	Saya senang apabila ruang tunggu unit farmasi terjaga kebersihannya					
16.	Saya berharap dapat menunggu antrian obat di ruang tunggu dan lingkungan yang nyaman					
17.	Saya berharap unit farmasi dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap seperti toilet, penerangan, dan pengeras suara yang memadai.					
18.	Saya senang apabila ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas umum seperti tempat duduk yang nyaman, TV dan bahan bacaan seperti koran.					

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER KINERJA:

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara, dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang tersedia. Isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang anda rasakan setelah memanfaatkan jasa pelayanan farmasi RS Muhammadiyah Gombang. Keterangan alternatif jawaban kusioner ini adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS =Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang selalu buka dan tutup tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ada					
2.	Pelayanan di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang tepat waktu (< 15 menit)					
3.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang melayani dengan ramah					
4.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang bersikap baik dan memberikan pelayanan yang menyenangkan					
5.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang cepat merespon keluhan yang disampaikan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
6.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang disampaikan pasien berkaitan dengan pelayanan farmasi					
7.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombang cepat melakukan tindakan untuk mengatasi masalah yang dialami pasien seperti kesalahan racikan resep, kekeliruan dosis dan sebagainya					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
8.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong menyelesaikan masalah yang dialami pasien tanpa prosedur yang berbelit-belit					
9.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong mempunyai pengetahuan dan kecakapan yang baik tentang obat					
10.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong mempunyai kompetensi di bidang pelayanan farmasi					
11.	Obat yang dijual di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong berkualitas baik					
12.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong memberikan pelayanan dengan penuh perhatian khusus kepada pasien					
13.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong melayani dengan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan pasien					
14.	Petugas farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong memberikan informasi obat dengan jelas dan mudah dimengerti seperti cara konsumsi, dosis obat dan sebagainya					
15.	Ruang tunggu unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong terjaga kebersihannya					
16.	Ruang tunggu unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong berada di lingkungan yang nyaman					
17.	Unit farmasi unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap seperti toilet, penerangan, dan pengeras suara yang memadai.					
18.	Ruang tunggu dilengkapi unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan fasilitas umum seperti tempat duduk yang nyaman, TV dan bahan bacaan seperti koran.					

LAMPIRAN 6. TABULASI DATA PENELITIAN

DATA RESPONDEN

No	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Frekuensi
1	47	Perguruan tinggi	Lain-lain	4
2	37	Perguruan tinggi	PNS	3
3	29	Perguruan tinggi	Swasta	2
4	30	SMA	PNS	5
5	27	Perguruan tinggi	Swasta	2
6	24	SMA	Lain-lain	2
7	20	SMA	Swasta	2
8	46	SMA	Swasta	3
9	49	Perguruan tinggi	Lain-lain	2
10	40	SMA	Wiraswasta	3
11	19	SMA	Swasta	3
12	42	SMA	Lain-lain	3
13	67	SD	Lain-lain	3
14	52	Perguruan tinggi	Swasta	6
15	46	Perguruan tinggi	PNS	4
16	25	Perguruan tinggi	Wiraswasta	3
17	53	SMA	Swasta	4
18	36	SMP	Wiraswasta	3
19	39	SMA	Swasta	2
20	43	SMP	Wiraswasta	3
21	43	SMA	Wiraswasta	2
22	43	SMA	Swasta	1
23	31	SMA	Wiraswasta	2
24	32	SD	Lain-lain	2
25	38	SMA	Swasta	4
26	25	Perguruan tinggi	Swasta	3
27	34	Perguruan tinggi	Swasta	3
28	30	SMP	Wiraswasta	4
29	24	SMA	Lain-lain	5
30	24	SMA	Lain-lain	1
31	32	SMP	Swasta	1
32	24	Perguruan tinggi	Lain-lain	6
33	30	Perguruan tinggi	Swasta	5
34	26	Perguruan tinggi	Swasta	1
35	32	SMA	Lain-lain	2
36	27	SMA	Swasta	4

No	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Frekuensi
37	38	SD	Lain-lain	6
38	39	SD	Lain-lain	3
39	30	SMA	Lain-lain	1
40	27	Perguruan tinggi	Swasta	2
41	56	SD	Lain-lain	3
42	62	SD	Lain-lain	2
43	56	SMA	Swasta	4
44	53	SMA	Wiraswasta	3
45	47	Perguruan tinggi	Swasta	4
46	22	Perguruan tinggi	Lain-lain	3
47	32	SMP	Wiraswasta	1
48	47	SMA	Wiraswasta	3
49	24	SMA	Wiraswasta	2
50	35	SMA	PNS	3
51	37	Perguruan tinggi	Lain-lain	2
52	46	SMA	Wiraswasta	7
53	36	SD	Lain-lain	3
54	54	SMA	Wiraswasta	4
55	24	SMA	Wiraswasta	3
56	19	Perguruan tinggi	Lain-lain	2
57	38	Perguruan tinggi	Swasta	3
58	52	SMA	Wiraswasta	5
59	26	Perguruan tinggi	PNS	1
60	32	Perguruan tinggi	Wiraswasta	5
61	42	SMA	PNS	5
62	28	SMA	Swasta	5
63	70	SMA	Wiraswasta	5
64	34	SMA	Swasta	3
65	58	SD	Lain-lain	3
66	68	SD	Lain-lain	4
67	40	SMA	Wiraswasta	3
68	23	SMA	Swasta	4
69	22	Perguruan tinggi	Lain-lain	1
70	19	SMA	Lain-lain	2
71	18	SMA	Lain-lain	1
72	18	SMP	Lain-lain	1
73	27	SMP	Lain-lain	3
74	48	Perguruan tinggi	PNS	3
75	17	SMA	Lain-lain	2
76	20	SMA	Lain-lain	1

No	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Frekuensi
77	17	SMA	Lain-lain	1
78	18	SMA	Lain-lain	2
79	28	Perguruan tinggi	Lain-lain	1
80	22	Perguruan tinggi	Lain-lain	2
81	47	Perguruan tinggi	Lain-lain	3
82	33	SMA	Wiraswasta	7
83	27	SMA	Swasta	1
84	24	SMA	Lain-lain	1
85	38	SMP	Lain-lain	3
86	50	SMA	PNS	3
87	36	Perguruan tinggi	PNS	5
88	23	SMA	Wiraswasta	2
89	40	SMA	Swasta	1
90	55	Perguruan tinggi	Wiraswasta	3
91	28	SD	Lain-lain	1
92	21	SMA	Wiraswasta	3
93	19	SMA	Swasta	1
94	50	SMA	Wiraswasta	3
95	48	SMA	Swasta	4
96	53	SD	Lain-lain	2
97	42	SMA	Wiraswasta	10
98	23	SMA	Wiraswasta	3
99	55	SMA	Lain-lain	3
100	42	Perguruan tinggi	PNS	4

DATA HARAPAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FARMASI

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total	%	Kategori
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	100.00	Sangat tinggi
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	78	86.67	Sangat tinggi
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	76	84.44	Sangat tinggi
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	77	85.56	Sangat tinggi
6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	86	95.56	Sangat tinggi
7	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	81	90.00	Sangat tinggi
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
11	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	81	90.00	Sangat tinggi
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	80	88.89	Sangat tinggi
14	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	83	92.22	Sangat tinggi
15	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	83	92.22	Sangat tinggi
16	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	82	91.11	Sangat tinggi
17	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	79	87.78	Sangat tinggi
18	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	79	87.78	Sangat tinggi
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	86	95.56	Sangat tinggi
20	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	95.56	Sangat tinggi
21	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	81	90.00	Sangat tinggi
22	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	79	87.78	Sangat tinggi
23	4	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	77	85.56	Sangat tinggi
24	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	84	93.33	Sangat tinggi
25	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	85	94.44	Sangat tinggi
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	87	96.67	Sangat tinggi
27	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	79	87.78	Sangat tinggi
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	4	83	92.22	Sangat tinggi
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	82	91.11	Sangat tinggi
30	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	95.56	Sangat tinggi
31	5	4	4	4	5	4	1	1	4	5	5	4	4	5	4	4	2	2	67	74.44	Tinggi
32	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	80	88.89	Sangat tinggi
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	87	96.67	Sangat tinggi
34	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	79	87.78	Sangat tinggi
35	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	81	90.00	Sangat tinggi
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	88	97.78	Sangat tinggi
37	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	87	96.67	Sangat tinggi

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total	%	Kategori
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	75	83.33	Sangat tinggi
39	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	85	94.44	Sangat tinggi
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	100.00	Sangat tinggi
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
42	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	82.22	Sangat tinggi
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	89	98.89	Sangat tinggi
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	87	96.67	Sangat tinggi
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	79	87.78	Sangat tinggi
47	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	76	84.44	Sangat tinggi
48	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	79	87.78	Sangat tinggi
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	98.89	Sangat tinggi
51	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	76	84.44	Sangat tinggi
52	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	77	85.56	Sangat tinggi
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	73	81.11	Sangat tinggi
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
56	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	81	90.00	Sangat tinggi
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	100.00	Sangat tinggi
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	76	84.44	Sangat tinggi
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat tinggi
62	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	83.33	Sangat tinggi
63	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	96.67	Sangat tinggi
64	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78	86.67	Sangat tinggi
65	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	81.11	Sangat tinggi
66	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	87	96.67	Sangat tinggi
67	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	81.11	Sangat tinggi
68	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	78	86.67	Sangat tinggi
69	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	3	3	3	75	83.33	Sangat tinggi
70	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	78	86.67	Sangat tinggi
71	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	80	88.89	Sangat tinggi
72	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	98.89	Sangat tinggi
73	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	76	84.44	Sangat tinggi
74	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	84	93.33	Sangat tinggi
75	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	75	83.33	Sangat tinggi
76	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	75	83.33	Sangat tinggi
77	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	73	81.11	Sangat tinggi

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total	%	Kategori
78	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3	73	81.11	Sangat tinggi
79	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	81	90.00	Sangat tinggi
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	85	94.44	Sangat tinggi
81	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	76	84.44	Sangat tinggi
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	86	95.56	Sangat tinggi
83	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	78	86.67	Sangat tinggi
84	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	82	91.11	Sangat tinggi
85	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	3	3	71	78.89	Sangat tinggi
86	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	82	91.11	Sangat tinggi
87	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	84	93.33	Sangat tinggi
88	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	3	3	3	74	82.22	Sangat tinggi
89	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	82	91.11	Sangat tinggi
90	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	85	94.44	Sangat tinggi
91	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	62	68.89	Tinggi
92	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	70	77.78	Sangat tinggi
93	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	73	81.11	Sangat tinggi
94	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	81	90.00	Sangat tinggi
95	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	84	93.33	Sangat tinggi
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	74	82.22	Sangat tinggi
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	100.00	Sangat tinggi
98	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	82	91.11	Sangat tinggi
99	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	81	90.00	Sangat tinggi
100	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	84	93.33	Sangat tinggi

KINERJA PELAYANAN FARMASI

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total	%	Kategori
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	78.89	Sangat baik
2	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	60	66.67	Baik
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	73	81.11	Sangat baik
4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	68	75.56	Baik
5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	64	71.11	Baik
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	78.89	Sangat baik
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	84	93.33	Sangat baik
8	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	82	91.11	Sangat baik
9	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	76.67	Sangat baik
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat baik
11	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	70	77.78	Sangat baik
12	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	64	71.11	Baik
13	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	64	71.11	Baik
14	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	62	68.89	Baik
15	3	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	63	70.00	Baik
16	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	62	68.89	Baik
17	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	80	88.89	Sangat baik
18	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	61	67.78	Baik
19	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	76	84.44	Sangat baik
20	4	4	4	5	5	4	4	2	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat baik
21	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	62	68.89	Baik
22	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	64	71.11	Baik
23	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	67	74.44	Baik
24	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	61	67.78	Baik
25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	79	87.78	Sangat baik
26	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	79	87.78	Sangat baik
27	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	2	3	5	4	4	2	2	4	64	71.11	Baik
28	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	59	65.56	Baik
29	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	75.56	Baik
30	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	76	84.44	Sangat baik
31	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	45	50.00	Cukup
32	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	74.44	Baik
33	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	82	91.11	Sangat baik
34	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	76.67	Sangat baik
35	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	66	73.33	Baik
36	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	78	86.67	Sangat baik
37	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	81.11	Sangat baik
38	4	1	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	57	63.33	Baik

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total	%	Kategori
39	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	74	82.22	Sangat baik
40	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	73	81.11	Sangat baik
41	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	64	71.11	Baik
42	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	78	86.67	Sangat baik
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	78.89	Sangat baik
44	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	79	87.78	Sangat baik
45	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	69	76.67	Sangat baik
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	70	77.78	Sangat baik
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat baik
48	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	74	82.22	Sangat baik
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat baik
50	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	80	88.89	Sangat baik
51	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	60	66.67	Baik
52	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	66	73.33	Baik
53	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	58	64.44	Baik
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat baik
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat baik
56	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	60	66.67	Baik
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat baik
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	74	82.22	Sangat baik
59	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	78	86.67	Sangat baik
60	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	77.78	Sangat baik
61	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81	90.00	Sangat baik
62	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	63	70.00	Baik
63	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	77.78	Sangat baik
64	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	68	75.56	Baik
65	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	60	66.67	Baik
66	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	86	95.56	Sangat baik
67	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	69	76.67	Sangat baik
68	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	77.78	Sangat baik
69	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	65	72.22	Baik
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	67	74.44	Baik
71	4	2	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	64	71.11	Baik
72	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	84	93.33	Sangat baik
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat baik
74	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	59	65.56	Baik
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	80.00	Sangat baik
76	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	78	86.67	Sangat baik
77	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	70	77.78	Sangat baik
78	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	84.44	Sangat baik

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total	%	Kategori
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	2	2	79	87.78	Sangat baik
80	5	1	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	76	84.44	Sangat baik
81	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	2	73	81.11	Sangat baik
82	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	72	80.00	Sangat baik
83	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	65	72.22	Baik
84	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	63	70.00	Baik
85	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	70.00	Baik
86	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	63	70.00	Baik
87	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	59	65.56	Baik
88	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	65	72.22	Baik
89	3	1	4	4	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	62	68.89	Baik
90	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	85	94.44	Sangat baik
91	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	49	54.44	Cukup
92	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	65	72.22	Baik
93	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	77	85.56	Sangat baik
94	4	1	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	59	65.56	Baik
95	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	1	1	56	62.22	Baik
96	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	62	68.89	Baik
97	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	81	90.00	Sangat baik
98	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	59	65.56	Baik
99	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	59	65.56	Baik
100	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3	72	80.00	Sangat baik

HARAPAN TERHADAP DIMENSI PELAYANAN FARMASI

No	Harapan Reliability							Harapan Responsiveness						
	1	2	3	4	Total	%	Kategori	5	6	7	8	Total	%	Kategori
1	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
2	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
3	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi
4	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
5	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
6	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
7	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
8	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
9	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
10	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
11	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
12	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
13	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi
14	5	5	4	4	18	90	Sangat tinggi	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi
15	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi
16	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	4	5	5	4	18	90	Sangat tinggi
17	5	4	5	4	18	90	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
18	4	5	5	4	18	90	Sangat tinggi	4	4	5	4	17	85	Sangat tinggi
19	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
20	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
21	5	4	4	5	18	90	Sangat tinggi	5	5	5	4	19	95	Sangat tinggi
22	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	5	5	4	4	18	90	Sangat tinggi
23	4	1	5	4	14	70	Tinggi	4	5	5	4	18	90	Sangat tinggi
24	5	4	5	5	19	95	Sangat tinggi	5	4	5	5	19	95	Sangat tinggi
25	5	4	4	5	18	90	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
26	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
27	4	5	5	4	18	90	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
28	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
29	5	4	5	5	19	95	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
30	3	4	5	5	17	85	Sangat tinggi	5	5	5	4	19	95	Sangat tinggi
31	5	4	4	4	17	85	Sangat tinggi	5	4	1	1	11	55	Cukup
32	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi	5	5	5	4	19	95	Sangat tinggi
33	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
34	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
35	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
36	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
37	5	5	4	5	19	95	Sangat tinggi	5	5	4	5	19	95	Sangat tinggi

Harapan Reliability								Harapan Responsiveness						
No	1	2	3	4	Total	%	Kategori	5	6	7	8	Total	%	Kategori
38	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
39	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	4	5	5	4	18	90	Sangat tinggi
40	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
41	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
42	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi
43	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
44	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
45	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
46	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
47	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
48	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
49	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
50	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
51	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
52	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
53	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
54	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
55	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
56	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
57	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
58	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
59	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
60	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
61	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
62	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
63	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
64	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi	5	4	4	5	18	90	Sangat tinggi
65	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi
66	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
67	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
68	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
69	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
70	5	5	5	4	19	95	Sangat tinggi	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi
71	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
72	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	4	5	5	19	95	Sangat tinggi
73	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
74	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
75	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	5	4	5	5	19	95	Sangat tinggi
76	4	4	3	4	15	75	Tinggi	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi

Harapan Reliability								Harapan Responsiveness						
No	1	2	3	4	Total	%	Kategori	5	6	7	8	Total	%	Kategori
77	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi
78	4	3	4	4	15	75	Tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
79	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
80	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
81	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
82	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
83	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
84	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
85	4	3	3	4	14	70	Tinggi	5	5	5	4	19	95	Sangat tinggi
86	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
87	5	5	4	4	18	90	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
88	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
89	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
90	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
91	3	3	4	3	13	65	Tinggi	3	3	4	4	14	70	Tinggi
92	4	3	3	4	14	70	Tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
93	4	4	3	4	15	75	Tinggi	4	5	5	4	18	90	Sangat tinggi
94	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi	4	4	4	5	17	85	Sangat tinggi
95	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	4	4	5	18	90	Sangat tinggi
96	3	4	4	4	15	75	Tinggi	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
97	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
98	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	5	5	5	2	17	85	Sangat tinggi
99	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi	4	4	5	4	17	85	Sangat tinggi
100	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi

No	Harapan Assurance						Harapan Empathy					
	9	10	11	Total	%	Kategori	12	13	14	Total	%	Kategori
1	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
2	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
3	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
4	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
5	4	5	5	14	93	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
6	4	5	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
7	4	4	5	13	87	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
8	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
9	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
10	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
11	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
12	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
13	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
14	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
15	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
16	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
17	4	4	5	13	87	Sangat tinggi	4	5	5	14	93	Sangat tinggi
18	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	4	5	5	14	93	Sangat tinggi
19	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	5	5	4	14	93	Sangat tinggi
20	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
21	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
22	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
23	4	5	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
24	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
25	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
26	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	5	5	14	93	Sangat tinggi
27	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	5	4	4	13	87	Sangat tinggi
28	5	2	3	10	67	Tinggi	4	5	5	14	93	Sangat tinggi
29	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	5	4	13	87	Sangat tinggi
30	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
31	4	5	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
32	4	3	4	11	73	Tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
33	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	2	5	5	12	80	Sangat tinggi
34	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	4	5	14	93	Sangat tinggi
35	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
36	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
37	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
38	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	5	4	5	14	93	Sangat tinggi

No	Harapan Assurance						Harapan Empathy					
	9	10	11	Total	%	Kategori	12	13	14	Total	%	Kategori
39	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
40	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
41	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
42	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
43	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
44	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
45	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
46	4	4	5	13	87	Sangat tinggi	4	5	5	14	93	Sangat tinggi
47	4	4	5	13	87	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
48	4	5	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
49	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
50	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
51	4	4	5	13	87	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
52	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
53	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
54	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
55	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
56	4	5	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
57	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
58	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
59	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
60	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	4	4	13	87	Sangat tinggi
61	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
62	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
63	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
64	5	5	4	14	93	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
65	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
66	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
67	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
68	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
69	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	3	4	5	12	80	Sangat tinggi
70	4	4	5	13	87	Sangat tinggi	5	4	4	13	87	Sangat tinggi
71	4	4	5	13	87	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
72	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
73	4	4	4	12	80	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
74	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
75	5	4	3	12	80	Sangat tinggi	3	4	5	12	80	Sangat tinggi
76	5	4	4	13	87	Sangat tinggi	4	5	5	14	93	Sangat tinggi
77	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	3	4	5	12	80	Sangat tinggi

No	Harapan Assurance					Harapan Empathy						
	9	10	11	Total	%	Kategori	12	13	14	Total	%	Kategori
78	5	4	4	13	87	Sangat tinggi	3	4	5	12	80	Sangat tinggi
79	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
80	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
81	5	4	4	13	87	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
82	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
83	5	4	4	13	87	Sangat tinggi	3	4	5	12	80	Sangat tinggi
84	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	5	5	14	93	Sangat tinggi
85	5	3	5	13	87	Sangat tinggi	3	4	5	12	80	Sangat tinggi
86	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
87	4	5	5	14	93	Sangat tinggi	5	4	5	14	93	Sangat tinggi
88	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	3	4	5	12	80	Sangat tinggi
89	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	4	5	5	14	93	Sangat tinggi
90	4	5	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
91	4	3	4	11	73	Tinggi	3	4	5	12	80	Sangat tinggi
92	5	3	4	12	80	Sangat tinggi	3	4	5	12	80	Sangat tinggi
93	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	3	4	5	12	80	Sangat tinggi
94	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
95	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	4	12	80	Sangat tinggi
96	4	4	5	13	87	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
97	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	5	5	5	15	100	Sangat tinggi
98	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
99	5	4	5	14	93	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi
100	5	5	5	15	100	Sangat tinggi	4	4	5	13	87	Sangat tinggi

Harapan Tangibles							
No	15	16	17	18	Total	%	Kategori
1	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
2	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
3	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
4	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
5	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
6	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
7	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
8	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
9	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
10	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
11	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
12	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
13	4	4	5	4	17	85	Sangat tinggi
14	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
15	5	4	5	5	19	95	Sangat tinggi
16	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
17	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
18	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
19	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
20	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
21	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
22	4	4	5	4	17	85	Sangat tinggi
23	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi
24	5	4	4	4	17	85	Sangat tinggi
25	5	4	5	5	19	95	Sangat tinggi
26	5	5	5	3	18	90	Sangat tinggi
27	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
28	5	5	5	4	19	95	Sangat tinggi
29	4	4	4	3	15	75	Tinggi
30	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
31	4	4	2	2	12	60	Tinggi
32	5	5	5	4	19	95	Sangat tinggi
33	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
34	4	4	5	2	15	75	Tinggi
35	5	5	4	3	17	85	Sangat tinggi
36	5	5	5	3	18	90	Sangat tinggi
37	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
38	4	5	5	3	17	85	Sangat tinggi
39	5	5	5	4	19	95	Sangat tinggi

Harapan Tangibles							
No	15	16	17	18	Total	%	Kategori
40	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
41	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
42	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
43	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
44	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
45	4	4	5	5	18	90	Sangat tinggi
46	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
47	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
48	5	4	4	4	17	85	Sangat tinggi
49	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
50	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
51	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
52	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
53	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
54	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
55	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
56	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
57	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
58	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
59	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
60	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
61	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
62	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
63	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
64	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
65	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
66	5	5	4	4	18	90	Sangat tinggi
67	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
68	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
69	3	3	3	3	12	60	Tinggi
70	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
71	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
72	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
73	4	5	5	4	18	90	Sangat tinggi
74	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
75	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
76	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
77	4	4	3	3	14	70	Tinggi
78	4	3	3	3	13	65	Tinggi

Harapan Tangibles							
No	15	16	17	18	Total	%	Kategori
79	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
80	5	4	4	4	17	85	Sangat tinggi
81	4	3	3	3	13	65	Tinggi
82	5	4	4	4	17	85	Sangat tinggi
83	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
84	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
85	4	3	3	3	13	65	Tinggi
86	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
87	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
88	3	3	3	3	12	60	Tinggi
89	4	4	4	4	16	80	Sangat tinggi
90	5	5	5	4	19	95	Sangat tinggi
91	3	3	3	3	12	60	Tinggi
92	3	3	3	3	12	60	Tinggi
93	4	4	3	3	14	70	Tinggi
94	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi
95	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi
96	5	4	4	4	17	85	Sangat tinggi
97	5	5	5	5	20	100	Sangat tinggi
98	4	5	5	4	18	90	Sangat tinggi
99	4	5	4	4	17	85	Sangat tinggi
100	4	5	5	5	19	95	Sangat tinggi

KINERJA DIMENSI PELAYANAN FARMASI

No	Kinerja Reliability							Kinerja Responsiveness						
	1	2	3	4	Total	%	Kategori	5	6	7	8	Total	%	Kategori
1	4	3	4	4	15	75	Baik	4	4	4	5	17	85	Sangat baik
2	4	1	4	3	12	60	Baik	4	4	3	3	14	70	Baik
3	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
4	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	3	3	14	70	Baik
5	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
6	4	3	4	4	15	75	Baik	4	4	3	3	14	70	Baik
7	5	5	5	5	20	100	Sangat baik	4	4	4	3	15	75	Baik
8	3	3	5	5	16	80	Sangat baik	4	4	4	3	15	75	Baik
9	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	3	4	15	75	Baik
10	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	5	5	5	4	19	95	Sangat baik
11	4	4	4	3	15	75	Baik	4	4	4	1	13	65	Baik
12	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	3	4	15	75	Baik
13	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
14	4	2	4	4	14	70	Baik	4	3	3	4	14	70	Baik
15	3	1	4	4	12	60	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
16	3	2	4	4	13	65	Baik	3	4	3	3	13	65	Baik
17	5	5	4	4	18	90	Sangat baik	4	4	3	4	15	75	Baik
18	4	1	4	4	13	65	Baik	4	4	3	4	15	75	Baik
19	4	3	3	4	14	70	Baik	5	4	5	5	19	95	Sangat baik
20	4	4	4	5	17	85	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
21	3	2	4	4	13	65	Baik	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
22	3	4	2	4	13	65	Baik	4	4	4	5	17	85	Sangat baik
23	4	3	4	4	15	75	Baik	5	4	4	4	17	85	Sangat baik
24	4	2	4	2	12	60	Baik	5	5	4	5	19	95	Sangat baik
25	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	5	4	4	5	18	90	Sangat baik
26	5	4	3	4	16	80	Sangat baik	2	2	3	3	10	50	Cukup
27	4	4	4	3	15	75	Baik	4	4	3	4	15	75	Baik
28	4	3	4	4	15	75	Baik	4	5	4	4	17	85	Sangat baik
29	4	2	4	4	14	70	Baik	4	2	2	2	10	50	Cukup
30	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	3	3	3	4	13	65	Baik
31	2	2	3	3	10	50	Cukup	4	5	4	2	15	75	Baik
32	3	1	4	4	12	60	Baik	4	4	3	4	15	75	Baik
33	5	5	4	4	18	90	Sangat baik	4	3	3	3	13	65	Baik
34	4	3	4	4	15	75	Baik	4	3	3	4	14	70	Baik
35	4	3	4	4	15	75	Baik	4	4	4	3	15	75	Baik
36	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	2	2	2	2	8	40	Cukup
37	4	4	4	5	17	85	Sangat baik	2	2	4	4	12	60	Baik

No	Kinerja Reliability							Kinerja Responsiveness						
	1	2	3	4	Total	%	Kategori	5	6	7	8	Total	%	Kategori
38	4	1	4	4	13	65	Baik	4	4	3	4	15	75	Baik
39	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	3	3	4	4	14	70	Baik
40	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	3	3	14	70	Baik
41	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
42	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	5	4	4	4	17	85	Sangat baik
43	4	3	4	4	15	75	Baik	4	4	3	2	13	65	Baik
44	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
45	4	4	4	3	15	75	Baik	3	3	3	3	12	60	Baik
46	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	4	2	4	4	14	70	Baik
47	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	5	5	4	4	18	90	Sangat baik
48	4	4	4	5	17	85	Sangat baik	4	4	3	3	14	70	Baik
49	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	4	4	3	3	14	70	Baik
50	4	4	4	5	17	85	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
51	3	2	4	4	13	65	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
52	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	4	2	14	70	Baik
53	4	1	4	4	13	65	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
54	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
55	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
56	4	2	4	2	12	60	Baik	4	4	3	2	13	65	Baik
57	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
58	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
59	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	4	4	3	3	14	70	Baik
60	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
61	5	5	5	5	20	100	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
62	4	1	4	4	13	65	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
63	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
64	3	2	4	4	13	65	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
65	3	1	4	4	12	60	Baik	4	4	4	2	14	70	Baik
66	5	5	5	5	20	100	Sangat baik	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
67	4	3	3	3	13	65	Baik	3	3	4	4	14	70	Baik
68	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	5	5	1	1	12	60	Baik
69	3	3	3	4	13	65	Baik	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
70	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	3	3	3	4	13	65	Baik
71	4	2	4	3	13	65	Baik	4	4	4	3	15	75	Baik
72	5	4	5	5	19	95	Sangat baik	3	3	3	4	13	65	Baik
73	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	3	3	3	4	13	65	Baik
74	3	1	3	3	10	50	Cukup	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
75	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	4	5	5	5	19	95	Sangat baik
76	4	5	5	5	19	95	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik

Kinerja Reliability								Kinerja Responsiveness						
No	1	2	3	4	Total	%	Kategori	5	6	7	8	Total	%	Kategori
77	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
78	4	5	5	5	19	95	Sangat baik	4	5	5	5	19	95	Sangat baik
79	5	5	5	5	20	100	Sangat baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
80	5	1	5	5	16	80	Sangat baik	2	3	3	4	12	60	Baik
81	4	5	4	4	17	85	Sangat baik	4	5	5	5	19	95	Sangat baik
82	4	4	4	5	17	85	Sangat baik	3	4	3	4	14	70	Baik
83	4	2	4	4	14	70	Baik	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
84	5	1	4	4	14	70	Baik	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
85	5	5	4	4	18	90	Sangat baik	4	4	4	5	17	85	Sangat baik
86	4	2	4	4	14	70	Baik	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
87	4	1	3	4	12	60	Baik	4	4	3	4	15	75	Baik
88	3	3	4	4	14	70	Baik	4	5	5	5	19	95	Sangat baik
89	3	1	4	4	12	60	Baik	4	5	5	5	19	95	Sangat baik
90	5	4	5	5	19	95	Sangat baik	4	3	4	4	15	75	Baik
91	3	2	2	3	10	50	Cukup	3	4	3	4	14	70	Baik
92	3	3	4	4	14	70	Baik	5	4	4	5	18	90	Sangat baik
93	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	5	5	4	5	19	95	Sangat baik
94	4	1	4	3	12	60	Baik	3	3	3	4	13	65	Baik
95	3	1	4	4	12	60	Baik	3	4	4	4	15	75	Baik
96	4	2	4	4	14	70	Baik	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
97	4	4	4	4	16	80	Sangat baik	2	1	3	3	9	45	Cukup
98	4	2	4	4	14	70	Baik	5	4	4	2	15	75	Baik
99	3	1	4	4	12	60	Baik	4	4	3	5	16	80	Sangat baik
100	4	4	3	3	14	70	Baik	3	4	3	4	14	70	Baik

Kinerja Assurance							Kinerja Empathy					
No	9	10	11	Total	%	Kategori	12	13	14	Total	%	Kategori
1	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
2	4	4	4	12	80	Sangat baik	3	3	4	10	67	Baik
3	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
4	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
5	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
6	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
7	5	5	5	15	100	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
8	5	4	5	14	93	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
9	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
10	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
11	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
12	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
13	4	4	4	12	80	Sangat baik	3	4	4	11	73	Baik
14	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
15	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
16	3	3	3	9	60	Baik	4	3	3	10	67	Baik
17	5	4	5	14	93	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
18	3	3	4	10	67	Baik	3	4	4	11	73	Baik
19	5	5	4	14	93	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
20	3	5	5	13	87	Sangat baik	3	4	4	11	73	Baik
21	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
22	3	4	4	11	73	Baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
23	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
24	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
25	5	5	5	15	100	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
26	5	4	5	14	93	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
27	4	5	2	11	73	Baik	3	5	4	12	80	Sangat baik
28	3	4	4	11	73	Baik	3	3	4	10	67	Baik
29	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
30	5	4	5	14	93	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
31	3	3	3	9	60	Baik	2	2	3	7	47	Cukup
32	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
33	5	4	5	14	93	Sangat baik	4	5	5	14	93	Sangat baik
34	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
35	4	3	4	11	73	Baik	3	3	4	10	67	Baik
36	5	4	5	14	93	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
37	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
38	4	4	4	12	80	Sangat baik	3	3	4	10	67	Baik

No	Kinerja Assurance						Kinerja Empathy					
	9	10	11	Total	%	Kategori	12	13	14	Total	%	Kategori
39	4	4	4	12	80	Sangat baik	3	4	5	12	80	Sangat baik
40	5	4	4	13	87	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
41	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
42	5	5	4	14	93	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
43	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
44	5	5	5	15	100	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
45	5	4	4	13	87	Sangat baik	3	4	5	12	80	Sangat baik
46	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
47	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
48	4	4	5	13	87	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
49	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
50	5	4	5	14	93	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
51	4	3	4	11	73	Baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
52	4	4	4	12	80	Sangat baik	5	4	4	13	87	Sangat baik
53	4	4	4	12	80	Sangat baik	3	3	4	10	67	Baik
54	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
55	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
56	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
57	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
58	4	4	5	13	87	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
59	5	5	5	15	100	Sangat baik	5	5	4	14	93	Sangat baik
60	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
61	4	5	5	14	93	Sangat baik	5	5	5	15	100	Sangat baik
62	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
63	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
64	4	4	4	12	80	Sangat baik	3	3	5	11	73	Baik
65	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	3	4	11	73	Baik
66	5	4	5	14	93	Sangat baik	5	5	4	14	93	Sangat baik
67	4	4	4	12	80	Sangat baik	3	5	5	13	87	Sangat baik
68	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
69	4	3	3	10	67	Baik	3	3	3	9	60	Baik
70	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
71	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
72	4	5	5	14	93	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
73	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
74	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	3	4	11	73	Baik
75	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
76	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	5	4	13	87	Sangat baik
77	5	4	5	14	93	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik

No	Kinerja Assurance						Kinerja Empathy					
	9	10	11	Total	%	Kategori	12	13	14	Total	%	Kategori
78	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
79	5	5	2	12	80	Sangat baik	5	5	5	15	100	Sangat baik
80	4	3	3	10	67	Baik	5	4	5	14	93	Sangat baik
81	4	4	4	12	80	Sangat baik	5	4	5	14	93	Sangat baik
82	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
83	4	4	4	12	80	Sangat baik	3	4	4	11	73	Baik
84	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
85	3	3	3	9	60	Baik	3	3	3	9	60	Baik
86	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
87	4	4	4	12	80	Sangat baik	3	3	4	10	67	Baik
88	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
89	5	5	4	14	93	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
90	5	5	5	15	100	Sangat baik	5	4	5	14	93	Sangat baik
91	3	3	4	10	67	Baik	3	3	2	8	53	Cukup
92	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
93	5	4	4	13	87	Sangat baik	4	4	5	13	87	Sangat baik
94	3	4	4	11	73	Baik	4	4	4	12	80	Sangat baik
95	4	4	4	12	80	Sangat baik	4	3	4	11	73	Baik
96	3	4	3	10	67	Baik	3	4	3	10	67	Baik
97	5	5	5	15	100	Sangat baik	5	4	5	14	93	Sangat baik
98	4	4	4	12	80	Sangat baik	3	3	4	10	67	Baik
99	4	3	4	11	73	Baik	3	3	4	10	67	Baik
100	5	4	4	13	87	Sangat baik	3	4	5	12	80	Sangat baik

Kinerja Tangibles							
No	15	16	17	18	Total	%	Kategori
1	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
2	4	3	2	3	12	60	Baik
3	5	4	4	4	17	85	Sangat baik
4	4	4	4	3	15	75	Baik
5	4	4	2	2	12	60	Baik
6	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
7	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
8	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
9	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
10	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
11	4	4	4	3	15	75	Baik
12	4	3	3	3	13	65	Baik
13	4	2	2	4	12	60	Baik
14	4	2	2	2	10	50	Cukup
15	4	3	3	3	13	65	Baik
16	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
17	4	4	5	5	18	90	Sangat baik
18	4	2	4	2	12	60	Baik
19	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
20	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
21	4	4	2	2	12	60	Baik
22	4	2	4	4	14	70	Baik
23	4	4	3	3	14	70	Baik
24	4	4	1	4	13	65	Baik
25	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
26	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
27	4	2	2	4	12	60	Baik
28	4	2	2	2	10	50	Cukup
29	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
30	4	3	3	3	13	65	Baik
31	3	2	2	4	11	55	Cukup
32	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
33	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
34	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
35	5	5	3	4	17	85	Sangat baik
36	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
37	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
38	4	2	2	2	10	50	Cukup

Kinerja Tangibles							
No	15	16	17	18	Total	%	Kategori
39	5	5	4	4	18	90	Sangat baik
40	5	4	4	4	17	85	Sangat baik
41	4	4	2	2	12	60	Baik
42	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
43	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
44	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
45	3	3	3	3	12	60	Baik
46	4	4	3	3	14	70	Baik
47	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
48	4	5	4	4	17	85	Sangat baik
49	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
50	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
51	4	2	2	2	10	50	Cukup
52	4	4	2	2	12	60	Baik
53	4	4	1	1	10	50	Cukup
54	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
55	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
56	4	2	4	4	14	70	Baik
57	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
58	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
59	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
60	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
61	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
62	3	4	2	2	11	55	Cukup
63	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
64	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
65	4	2	2	2	10	50	Cukup
66	5	5	4	5	19	95	Sangat baik
67	3	4	4	4	15	75	Baik
68	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
69	4	5	5	5	19	95	Sangat baik
70	4	4	2	2	12	60	Baik
71	4	4	3	3	14	70	Baik
72	5	5	5	5	20	100	Sangat baik
73	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
74	4	4	3	3	14	70	Baik
75	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
76	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
77	4	2	2	2	10	50	Cukup

Kinerja Tangibles							
No	15	16	17	18	Total	%	Kategori
78	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
79	4	4	2	2	12	60	Baik
80	4	5	5	5	19	95	Sangat baik
81	4	5	2	2	13	65	Baik
82	5	4	4	2	15	75	Baik
83	4	2	4	3	13	65	Baik
84	2	2	4	1	9	45	Cukup
85	3	3	3	3	12	60	Baik
86	4	4	2	2	12	60	Baik
87	4	4	2	2	12	60	Baik
88	4	4	2	2	12	60	Baik
89	4	2	4	4	14	70	Baik
90	5	5	4	4	18	90	Sangat baik
91	3	3	3	3	12	60	Baik
92	4	3	3	3	13	65	Baik
93	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
94	4	2	2	2	10	50	Cukup
95	4	2	1	1	8	40	Cukup
96	4	4	4	2	14	70	Baik
97	4	4	4	4	16	80	Sangat baik
98	4	2	2	2	10	50	Cukup
99	4	2	2	2	10	50	Cukup
100	4	3	3	3	13	65	Baik

LAMPIRAN 7. HASIL ANALISIS DATA PENELITIAN

Frequencies

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	9	9.0	9.0	9.0
20-30 tahun	33	33.0	33.0	42.0
30-40 tahun	24	24.0	24.0	66.0
> 40 tahun	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Wiraswasta	25	25.0	25.0	25.0
Swasta	27	27.0	27.0	52.0
PNS	10	10.0	10.0	62.0
Lain-lain	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi kunjungan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-2 kali	39	39.0	39.0	39.0
3-4 kali	46	46.0	46.0	85.0
> 4 kali	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tinggi	98	98.0	98.0	98.0
	Tinggi	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kinerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat baik	54	54.0	54.0	54.0
	Baik	44	44.0	44.0	98.0
	Cukup	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Harapan Terhadap Pelayanan Farmasi

Harapan thd Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tinggi	92	92.0	92.0	92.0
	Tinggi	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harapan thd Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tinggi	98	98.0	98.0	98.0
	Tinggi	1	1.0	1.0	99.0
	Cukup	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harapan thd Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tinggi	97	97.0	97.0	97.0
	Tinggi	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harapan thd Empaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tinggi	100	100.0	100.0	100.0

Harapan thd Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tinggi	88	88.0	88.0	88.0
	Tinggi	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Kinerja Pelayanan Farmasi

Kinerja Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat baik	43	43.0	43.0	43.0
	Baik	54	54.0	54.0	97.0
	Cukup	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kinerja Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat baik	49	49.0	49.0	49.0
	Baik	47	47.0	47.0	96.0
	Cukup	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kinerja Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat baik	85	85.0	85.0	85.0
	Baik	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kinerja Empaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat baik	78	78.0	78.0	78.0
	Baik	20	20.0	20.0	98.0
	Cukup	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kinerja Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat baik	50	50.0	50.0	50.0
	Baik	36	36.0	36.0	86.0
	Cukup	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	