

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
The True Vocational Campus

D-3 Farmasi

Nomor : .03/FAR.PHB/II/2025
Hal : Permohonan Ijin Pengambilan data dan Penelitian TA Observasi

Yang terhormat,
Apoteker Pemilik Apotek Prima Tegal
di
Tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan adanya penelitian Tugas Akhir (TA) bagi mahasiswa semester VI Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Dengan ini mahasiswa kami yang tercantum di bawah ini :

Nama : Nadia Nur Aftin Agustia
NIM : 22080032
Judul TA : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Prima Tegal

Maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk bisa membantu mahasiswa kami tersebut, dalam memberikan informasi data terkait untuk melengkapi data penelitiannya.
Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ka. Prodi Dipoma III Farmasi

apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.
NIPY. 09.012.117

Tegal, 10 Februari 2025
Ketua Panitia,

apt. Tya Muldiyana, M.Farm
NIPY. 03.021.489

Lampiran 2. Balasan Surat Izin Penelitian



APOTEK PRIMA
Jl. Merapi Babakan 03/09, Lebakgowah, Lebaksiu – Kab. Tegal
Email : apotekprima417@gmail.com, Telp. (+62) 82325582746

Tegal, 12 Februari 2025

Lampiran : -
Perihal : Persetujuan ijin pengambilan data
dan penelitian

Kepada Yth :
Ketua Prodi DIII Farmasi
apt. Rizki Febriyanti, M.Farm.
Di tempat

Menindaklanjuti surat dari Politeknik Harapan Bersama Tegal perihal ijin pengambilan data dan penelitian di Apotek Prima Tegal sebagai bahan penelitian Tugas Akhir (TA) atas nama :

Nama : Nadia Nur Aftin Agustia
NIM : 22080032
Judul TA : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi
Di Apotek PrimaTegal

Pada dasarnya mahasiswa tersebut kami setuju untuk melakukan penelitian dan pengambilan data di Apotek Prima Tegal.
Demikian kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Pemilik Sarana Apotek

apt. Putri Imala Dewi, S.Farm

Lampiran 3. Lembar Kuesioner Pengambilan Data

KUESIONER ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK PRIMA TEGAL

Petunjuk Pengisian

Silahkan beri tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pengalaman Anda saat menggunakan layanan swamedikasi di apotek.

Demografi Responden

1. Usia

- ☐ < 20 tahun
- ☐ 21-30 tahun
- ☐ 31-40 tahun
- ☐ 41-50 tahun
- ☐ > 50 tahun

2. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

3. Frekuensi Mengunjungi Apotek

- ☐ 2-3 kali
- ☐ 4-5 kali
- ☐ >5 kali

Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Apakah Anda merasa apoteker memberikan informasi yang akurat tentang obat yang dibeli?					
2.	Seberapa cepat apoteker melayani Anda?					
3.	Apakah apoteker responsif terhadap pertanyaan atau keluhan Anda?					
4.	Seberapa cepat apoteker memberikan solusi atas masalah yang Anda hadapi?					
5.	Apakah Anda merasa yakin dengan pengetahuan dan keterampilan apoteker?					
6.	Apakah obat yang Anda beli memiliki kualitas yang baik?					
7.	Bagaimana penampilan fisik apotek (kebersihan, kerapian)?					
8.	Apakah fasilitas yang ada di apotek memadai untuk kebutuhan Anda?					
9.	Apakah apoteker menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan Anda?					
10.	Seberapa baik apoteker memahami kondisi kesehatan Anda?					

Lampiran 4. Foto Dokumentasi Pengambilan Data



Lampiran 5. Data Hasil Survei Kepuasan Konsumen

NO	Usia	Jenis Kelamin	Frekuensi	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	SKOR MAKSIMAL	PERSENTASE
1	41-50	Perempuan	>5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
2	>50	Perempuan	>5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
3	>50	Laki-laki	>5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	50	82
4	>50	Perempuan	>5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	50	88
5	21-30	Perempuan	2 sd 3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	50	84
6	21-30	Perempuan	>5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
7	>50	Laki-laki	>5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
8	<20	Laki-laki	2 sd 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
9	31-40	Perempuan	4 sd 5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	36	50	72
10	<20	Perempuan	>5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	44	50	88
11	<20	Perempuan	>5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	50	80
12	<20	Laki-laki	2 sd 3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	39	50	78
13	<20	Laki-laki	2 sd 3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	35	50	70
14	41-50	Laki-laki	>5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	50	60

15	41-50	Perempuan	>5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	50	80
16	<20	Laki-laki	2 sd 3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	42	50	84
17	<20	Perempuan	4 sd 5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	50	98
18	<20	Laki-laki	2 sd 3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	46	50	92
19	<20	Laki-laki	2 sd 3	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	43	50	86
20	>50	Perempuan	>5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
21	<20	Perempuan	>5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
22	>50	Perempuan	4 sd 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
23	41-50	Laki-laki	>5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
24	21-30	Perempuan	>5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
25	<20	Perempuan	4 sd 5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	36	50	72
26	31-40	Perempuan	4 sd 5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	36	50	72
27	41-50	Perempuan	>5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	50	78
28	>50	Laki-laki	>5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	50	78
29	>50	Perempuan	>5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	50	82
30	31-40	Perempuan	4 sd 5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	50	88

[illegible]

[illegible]

62	41-50	Perempuan	>5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	50	98
63	31-40	Laki-laki	>5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	43	50	86
64	41-50	Laki-laki	>5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	41	50	82
65	>50	Laki-laki	2 sd 3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	40	50	80
66	>50	Perempuan	4 sd 5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43	50	86
67	<20	Perempuan	2 sd 3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	45	50	90
68	<20	Perempuan	2 sd 3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45	50	90
69	31-40	Laki-laki	>5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	44	50	88
70	>50	Perempuan	2 sd 3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47	50	94
Jumlah Skor				307	310	305	310	307	318	310	308	315	313			
Skor Maksimal				350	350	350	350	350	350	350	350	350				
Persentase (%)				87,71	88,57	87,14	88,57	87,71	90,85	88,57	88	90	89,42			
Persentase rata-rata (%)				88,65												

Lampiran 6.

IDENTITAS MAHASISWA



Nama : Nadia Nur Aftin Agustia
Tempat, Tanggal Lahir: Tegal, 18 Agustus 2004
Email : nadianraftin@gmail.com
No Hp : 088233839427
Alamat : Jl Watu Aji RT 03 RW 04 Kecamatan Lebaksiu Kabupaten Tegal

PENDIDIKAN

SD : SD Negeri Dukuhlo 01
SMP : SMP Negeri 1 Lebaksiu
SMA : SMA Negeri 1 Dukuhwaru
Perguruan Tinggi : DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama
Judul KTI : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Prima Tegal

NAMA ORANG TUA

Ayah : Nuridin
Ibu : Janatin

PEKERJAAN ORANG TUA

Ayah : Wiraswasta
Ibu : Ibu Rumah Tangga