

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



Universitas
Harkat Negeri

Fakultas Sekolah Vokasi
Program Studi D-3 Farmasi

Nomor : 077.03/D-3 Farmasi-HN/IX/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Pengambilan Data

Tegal, 29 September 2025

Kepada
Apoteker Penanggung Jawab Apotek Nulung Farma
di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya penelitian Tugas Akhir (TA) mahasiswa semester V Program Studi Diploma III Farmasi Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri, maka dengan ini kami mengajukan permohonan pengambilan data penelitian dengan daftar nama mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Rahma Ayu
NIM : 23081011
Judul TA : "Evaluasi Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Nulung Farma".


Adapun untuk detail data yang dibutuhkan akan di informasikan langsung oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ka. Prodi Diploma III Farmasi


Universitas
Harkat Negeri
DIII Farmasi
apt. Rizki Febriyanti, M.Farm
NIPY. 09.012.117

Ketua Panitia


apt. Susiyarti, M.Farm
NIPY. 09.017.359

Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

		APOTEK NULUNG FARMA Jl. Purwa Suradadi No. 4 RT 01 / RW 04 Kertasari Suradadi - Tegal Telepon 085 728 122 090
		Tegal, 31 Desember 2025
Nomor	: 01 / ANL / XI / 2025	Kepada,
Lampiran	: -	Yth. Ketua Prodi DIII Farmasi Universitas Harkat Negeri Kota Tegal Di Tempat
Perihal	: Pengembalian mahasiswa	

Yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Apt. Nurul Fakhmi, S.Farm.
 Alamat : Jl. Purwa Suradadi No. 4 RT 01 / RW 04 Kertasari Suradadi
 Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab Apotek
 No. SIPA : 444/17/SIPA 1/0036/VIII/2024

Dengan ini menyatakan bahwa saudara:

Nama : Rahma Ayu
 NIM : 23081011
 Judul TA : Evaluasi Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Nulung Farma.

Telah selesai melakukan penelitian dengan pengambilan data pada September 2025-Desember 2025. Sehubungan dengan hal tersebut maka kami serahkan kembali mahasiswa tersebut untuk dapat mengikuti perkuliahan kembali.

Apoteker penanggung jawab apotek




Apt. Nurul Fakhmi, S.Farm.
SIPA : 444/17/SIPA 1/0036/VIII/2024

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil Validitas Dimensi *Tangibles*

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Skor_Total
P1	Pearson Correlation	1	.000	.550**	.098	.650**	.450*	-.344	.600**	.000	.600**	.650**
	Sig. (2-tailed)		1.000	.002	.605	.000	.013	.063	.000	1.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.000	1	.164	-.032	.164	-.109	-.032	.218	.149	.273	.309
	Sig. (2-tailed)	1.000		.387	.866	.387	.566	.866	.247	.431	.145	.096
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.550**	.164	1	-.197	.750**	.500**	-.197	.550**	.098	.700**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.002	.387		.298	.000	.005	.298	.002	.608	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.098	-.032	-.197	1	-.197	-.147	.082	.049	-.149	-.049	.086
	Sig. (2-tailed)	.605	.866	.298		.298	.437	.666	.796	.433	.796	.651
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.650**	.164	.750**	-.197	1	.800**	-.197	.850**	.098	.850**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.387	.000	.298		.000	.298	.000	.608	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.450*	-.109	.500**	-.147	.800**	1	-.147	.750**	.147	.700**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.013	.566	.005	.437	.000		.437	.000	.440	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	-.344	-.032	-.197	.082	-.197	-.147	1	-.098	.187	-.197	.015
	Sig. (2-tailed)	.063	.866	.298	.666	.298	.437		.605	.322	.298	.937
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.600**	.218	.550**	.049	.850**	.750**	-.098	1	.293	.850**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.247	.002	.796	.000	.000	.605		.116	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.000	.149	.098	-.149	.098	.147	.187	.293	1	.342	.393*
	Sig. (2-tailed)	1.000	.431	.608	.433	.608	.440	.322	.116		.064	.032
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.600**	.273	.700**	-.049	.850**	.700**	-.197	.850**	.342	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.145	.000	.796	.000	.000	.298	.000	.064		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	.650**	.309	.704**	.086	.858**	.713**	.015	.912**	.393*	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.096	.000	.651	.000	.000	.937	.000	.032	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Validitas Dimensi *Reliability*

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Skor_Total
P1	Pearson Correlation	1	-.105	.268	.244	.354	.586**	-.021	.512**	.243	.449*	.661**
	Sig. (2-tailed)		.582	.153	.193	.055	.001	.912	.004	.196	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	-.105	1	.156	.186	-.089	-.203	.032	.307	.344	.230	.350
	Sig. (2-tailed)	.582		.410	.325	.642	.282	.868	.099	.063	.221	.058
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.268	.156	1	-.178	.589**	.168	-.385*	.270	-.015	.489**	.439*
	Sig. (2-tailed)	.153	.410		.345	.001	.376	.035	.149	.939	.006	.015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.244	.186	-.178	1	-.199	.079	-.021	.256	-.162	.011	.215
	Sig. (2-tailed)	.193	.325	.345		.291	.679	.912	.172	.393	.954	.253
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.354	-.089	.589**	-.199	1	.446*	-.292	.496**	-.043	.638**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.055	.642	.001	.291		.014	.117	.005	.820	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.586**	-.203	.168	.079	.446*	1	.062	.670**	.152	.579**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.001	.282	.376	.679	.014		.747	.000	.422	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	-.021	.032	-.385*	-.021	-.292	.062	1	.047	.295	-.070	.136
	Sig. (2-tailed)	.912	.868	.035	.912	.117	.747		.807	.114	.714	.475
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.512**	.307	.270	.256	.496**	.670**	.047	1	.424*	.716**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.004	.099	.149	.172	.005	.000	.807		.020	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.243	.344	-.015	-.162	-.043	.152	.295	.424*	1	.444*	.525**
	Sig. (2-tailed)	.196	.063	.939	.393	.820	.422	.114	.020		.014	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.449*	.230	.489**	.011	.638**	.579**	-.070	.716**	.444*	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.013	.221	.006	.954	.000	.001	.714	.000	.014		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	.661**	.350	.439*	.215	.545**	.669**	.136	.891**	.525**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.058	.015	.253	.002	.000	.475	.000	.003	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Validitas Dimensi *Responsivennes*

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Skor_Total
P1	Pearson Correlation	1	-.105	.268	.244	.354	.586**	-.021	.512**	.243	.449*	.661**
	Sig. (2-tailed)		.582	.153	.193	.055	.001	.912	.004	.196	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	-.105	1	.156	.186	-.089	-.203	.032	.307	.344	.230	.350
	Sig. (2-tailed)	.582		.410	.325	.642	.282	.868	.099	.063	.221	.058
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.268	.156	1	-.178	.589**	.168	-.385*	.270	-.015	.489**	.439*
	Sig. (2-tailed)	.153	.410		.345	.001	.376	.035	.149	.939	.006	.015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.244	.186	-.178	1	-.199	.079	-.021	.256	-.162	.011	.215
	Sig. (2-tailed)	.193	.325	.345		.291	.679	.912	.172	.393	.954	.253
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.354	-.089	.589**	-.199	1	.446*	-.292	.496**	-.043	.638**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.055	.642	.001	.291		.014	.117	.005	.820	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.586**	-.203	.168	.079	.446*	1	.062	.670**	.152	.579**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.001	.282	.376	.679	.014		.747	.000	.422	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	-.021	.032	-.385*	-.021	-.292	.062	1	.047	.295	-.070	.136
	Sig. (2-tailed)	.912	.868	.035	.912	.117	.747		.807	.114	.714	.475
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.512**	.307	.270	.256	.496**	.670**	.047	1	.424*	.716**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.004	.099	.149	.172	.005	.000	.807		.020	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.243	.344	-.015	-.162	-.043	.152	.295	.424*	1	.444*	.525**
	Sig. (2-tailed)	.196	.063	.939	.393	.820	.422	.114	.020		.014	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.449*	.230	.489**	.011	.638**	.579**	-.070	.716**	.444*	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.013	.221	.006	.954	.000	.001	.714	.000	.014		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	.661**	.350	.439*	.215	.545**	.669**	.136	.891**	.525**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.058	.015	.253	.002	.000	.475	.000	.003	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Validitas Dimensi *Assurance*

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Skor_Total
P1	Pearson Correlation	1	.450	.550**	.700**	.650**	.450*	.800**	.600**	.650**	.600**	.742**
	Sig. (2-tailed)		.013	.002	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.450**	1	.500**	.700**	.550**	.650**	.500**	.650**	.500**	.550**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.013		.005	.000	.002	.000	.005	.000	.005	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.550**	.500**	1	.600**	.750**	.500**	.800**	.550**	.550**	.700**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005		.000	.000	.005	.000	.002	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.700**	.700**	.600**	1	.750**	.700**	.750**	.800**	.750**	.800**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.650**	.550**	.750**	.750**	1	.800**	.800**	.850**	.800**	.850**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.450*	.650**	.500**	.700**	.800**	1	.750**	.750**	.800**	.700**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.005	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.600**	.500**	.600**	.750**	.800**	.750**	1	.750**	.750**	.850**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.600**	.650**	.550**	.800**	.850**	.750**	.750**	1	.800**	.850**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.650**	.500**	.550**	.750**	.800**	.800**	.750**	.800**	1	.750**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.600**	.550**	.700**	.800**	.850**	.700**	.850**	.850**	.750**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	.742**	.718**	.748**	.896**	.926**	.843**	.872**	.902**	.872**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Validitas Dimensi *Empathy*

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Skor_Total
P1	Pearson Correlation	1	.409*	-.062	.722**	.605**	.030	.563**	.563**	.388*	.439*	.672**
	Sig. (2-tailed)		.025	.746	.000	.000	.875	.001	.001	.034	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.409*	1	.241	.749**	.433*	.107	.396*	.648**	.477**	.374*	.703**
	Sig. (2-tailed)	.025		.200	.000	.017	.573	.030	.000	.008	.041	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	-.062	.241	1	.122	.149	.306	.105	.241	.118	.290	.385*
	Sig. (2-tailed)	.746	.200		.522	.431	.100	.579	.200	.535	.120	.036
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.722**	.749**	.122	1	.723**	.167	.698**	.800**	.508**	.610**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.522		.000	.377	.000	.000	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.605**	.433*	.149	.723**	1	.193	.733**	.733**	.484**	.545**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017	.431	.000		.306	.000	.000	.007	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.030	.107	.306	.167	.193	1	.302	.010	-.065	-.028	.306
	Sig. (2-tailed)	.875	.573	.100	.377	.306		.105	.959	.731	.883	.100
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.563**	.396*	.105	.698**	.733**	.302	1	.648**	.533**	.665**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.001	.030	.579	.000	.000	.105		.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.563**	.648**	.241	.800**	.733**	.010	.648**	1	.646**	.713**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.200	.000	.000	.959	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.388*	.477**	.118	.508**	.484**	-.065	.533**	.646**	1	.484**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.034	.008	.535	.004	.007	.731	.002	.000		.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.439*	.374*	.290	.610**	.545**	-.028	.665**	.713**	.484**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.015	.041	.120	.000	.002	.883	.000	.000	.007		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	.672**	.703**	.385	.886**	.814**	.306	.920**	.872**	.655**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.036	.000	.000	.100	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas 5 Dimensi SERVQUAL

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Reliabilitas	Keterangan
Dimensi Tangibles	0,886	$\geq 0,70$	Reliabel
Dimensi Reliability	0,759	$\geq 0,70$	Reliabel
Dimensi Responsiveness	0,823	$\geq 0,70$	Reliabel
Dimensi Assurance	0,995	$\geq 0,70$	Reliabel
Dimensi Empathy	0,891	$\geq 0,70$	Reliabel

Lampiran 4. Informed Consent dan Kuisioner

LEMBAR PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinarrih

Alamat :

Setelah mendengar dan memahami penjelasan yang diberikan oleh peneliti, dengan sukarela dan tanpa paksaan menjadi responden dari penelitian:

Nama : Rahma Ayu

NIM : 23081011

Instansi : Prodi Diploma III Farmasi Sekolah Vokasi Universitas Harkat
Negeri Tegal

Dengan judul "Evaluasi Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Nulung Farma". Saya memahami bahwa penelitian ini tidak dapat berakibat negatif terhadap Apotek, oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Tegal, 5 Oktober 2025

Peneliti



Rahma Ayu
23081011

Yang Menyetujui



(.....Dinarrih.....)

LEMBAR KARAKTERISTIK RESPONDENNama ; *Dinarsih*Tanggal Pengisian Kuisisioner: *5 oktober 2025***1. Usia**

- 17 < 20 tahun
- 20–30 tahun
- 31–40 tahun
- 41–50 tahun
- 50-60 tahun

2. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

3. Pendidikan Terakhir

- SD/SMP
- SMA/SMK
- Perguruan Tinggi

4. Frekuensi Kunjungan ke Apotek Nulung Farma

- 2–3 kali
- > 3 kali

KUISIONER 5 DIMENSI

1. DIMENSI TANGIBLES (BUKTI FISIK)

No	PERNYATAAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Ruang tunggu apotek bersih dan nyaman.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Penampilan tenaga kefarmasian rapi dan menggunakan identitas jelas (seragam, name tag).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Tersedia kursi tunggu yang cukup bagi pasien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Sarana penyimpanan obat tersusun dengan rapi dan higienis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Media edukasi obat tersedia dan mudah dipahami.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Suasana apotek (pencahayaan, ventilasi, kebersihan) mendukung kenyamanan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Lokasi apotek mudah dijangkau oleh pasien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. DIMENSI RELIABILITY (KEANDALAN)

No	PERNYATAAN	PRESEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Obat yang diberikan selalu sesuai dengan resep dokter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Tenaga kefarmasian memberikan pelayanan secara konsisten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Apotek selalu menyediakan obat yang dibutuhkan pasien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Prosedur pelayanan resep jelas dan terstandar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Apoteker dapat menjawab pertanyaan pasien dengan benar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Obat yang saya terima dalam kondisi baik (tidak rusak/kedaluwarsa).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Waktu pelayanan sesuai ketentuan yang ada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. DIMENSI RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)

No	PERNYATAAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Tenaga kefarmasian sigap melayani pasien sejak datang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Permintaan saya ditindaklanjuti segera tanpa menunggu lama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Tenaga kefarmasian antusias melayani pasien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Proses pelayanan resep dilakukan dengan cepat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Petugas memberikan penjelasan bila obat tidak tersedia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Petugas selalu siap ketika saya membutuhkan konsultasi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Pelayanan dilakukan tanpa membuat saya menunggu terlalu lama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. DIMENSI ASSURANCE (JAMINAN)

No	PERNYATAAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Obat yang diberikan memiliki kualitas yang terjamin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Harga obat terjangkau dan sesuai standar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Saya merasa aman menggunakan obat dari apotek karena terjamin keasliannya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Obat berasal dari sumber resmi dan terpercaya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Obat memiliki izin edar resmi dari BPOM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Saya merasa terlindungi karena obat sesuai standar mutu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Petugas mampu menenangkan pasien bila ada keluhan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Informasi mengenai efek samping obat disampaikan dengan baik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Kerahasiaan data pasien dijaga dengan baik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Saya percaya apotek memberikan pelayanan sesuai standar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. DIMENSI EMPATHY (EMPATI)

No	PERNYATAAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Petugas memberikan perhatian secara personal kepada setiap pasien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Apoteker meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Komunikasi dengan petugas hangat dan tidak terburu-buru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Penjelasan disesuaikan dengan kemampuan pemahaman saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Petugas bersedia menjawab pertanyaan saya meskipun sederhana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Apoteker memahami kebutuhan spesifik saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Petugas menunjukkan sikap peduli terhadap kondisi saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Saya merasa dihargai dalam setiap interaksi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Petugas menunjukkan kesabaran dalam melayani saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lampiran 5. Rekapitulasi Karakteristik Responden

No.	Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Frekuensi Kunjungan
1	Res.1	41–50	Laki-laki	SMA/SMK	>3 kali
2	Res.2	20–30	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
3	Res.3	20–30	Perempuan	Perguruan Tinggi	>3 kali
4	Res.4	20–30	Perempuan	Perguruan Tinggi	2–3 kali
5	Res.5	20–30	Perempuan	SD/SMP	>3 kali
6	Res.6	17–20	Perempuan	SMA/SMK	>3 kali
7	Res.7	20–30	Laki-laki	SD/SMP	2–3 kali
8	Res.8	41–50	Laki-laki	SD/SMP	>3 kali
9	Res.9	17–20	Laki-laki	SD/SMP	2–3 kali
10	Res.10	20–30	Perempuan	SMA/SMK	>3 kali
11	Res.11	31–40	Perempuan	SMA/SMK	>3 kali
12	Res.12	31–40	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
13	Res.13	50–60	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
14	Res.14	20–30	Perempuan	SD/SMP	>3 kali
15	Res.15	31–40	Perempuan	Perguruan Tinggi	2–3 kali
16	Res.16	41–50	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
17	Res.17	31–40	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
18	Res.18	20–30	Laki-laki	SD/SMP	2–3 kali
19	Res.19	31–40	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
20	Res.20	31–40	Perempuan	SMA/SMK	>3 kali
21	Res.21	41–50	Laki-laki	Perguruan Tinggi	>3 kali
22	Res.22	20–30	Laki-laki	SD/SMP	2–3 kali
23	Res.23	41–50	Perempuan	SD/SMP	>3 kali
24	Res.24	20–30	Laki-laki	SMA/SMK	>3 kali
25	Res.25	41–50	Perempuan	Perguruan Tinggi	>3 kali
26	Res.26	31–40	Perempuan	SD/SMP	2–3 kali
27	Res.27	20–30	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
28	Res.28	17–20	Perempuan	Perguruan Tinggi	>3 kali
29	Res.29	20–30	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
30	Res.30	20–30	Perempuan	SD/SMP	>3 kali
31	Res.31	17–20	Laki-laki	Perguruan Tinggi	>3 kali
32	Res.32	41–50	Perempuan	SD/SMP	>3 kali
33	Res.33	50–60	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
34	Res.34	31–40	Perempuan	SMA/SMK	>3 kali

35	Res.35	50–60	Laki-laki	SMA/SMK	>3 kali
36	Res.36	41–50	Laki-laki	SMA/SMK	>3 kali
37	Res.37	17–20	Perempuan	SD/SMP	>3 kali
38	Res.38	31–40	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
39	Res.39	20–30	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
40	Res.40	41–50	Perempuan	Perguruan Tinggi	2–3 kali
41	Res.41	31–40	Perempuan	SMA/SMK	>3 kali
42	Res.42	31–40	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
43	Res.43	41–50	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
44	Res.44	20–30	Laki-laki	SMA/SMK	>3 kali
45	Res.45	31–40	Perempuan	SMA/SMK	>3 kali
46	Res.46	31–40	Laki-laki	Perguruan Tinggi	>3 kali
47	Res.47	31–40	Laki-laki	SMA/SMK	>3 kali
48	Res.48	17–20	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
49	Res.49	20–30	Laki-laki	SD/SMP	2–3 kali
50	Res.50	41–50	Laki-laki	SD/SMP	2–3 kali
51	Res.51	31–40	Laki-laki	SMA/SMK	>3 kali
52	Res.52	31–40	Perempuan	Perguruan Tinggi	>3 kali
53	Res.53	41–50	Laki-laki	Perguruan Tinggi	2–3 kali
54	Res.54	31–40	Perempuan	Perguruan Tinggi	2–3 kali
55	Res.55	20–30	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
56	Res.56	20–30	Laki-laki	Perguruan Tinggi	2–3 kali
57	Res.57	20–30	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
58	Res.58	41–50	Perempuan	SD/SMP	2–3 kali
59	Res.59	50–60	Perempuan	SD/SMP	>3 kali
60	Res.60	31–40	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
61	Res.61	31–40	Laki-laki	SD/SMP	>3 kali
62	Res.62	31–40	Laki-laki	Perguruan Tinggi	2–3 kali
63	Res.63	31–40	Laki-laki	SMA/SMK	>3 kali
64	Res.64	17–20	Perempuan	Perguruan Tinggi	2–3 kali
65	Res.65	17–20	Perempuan	SD/SMP	2–3 kali
66	Res.66	17–20	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
67	Res.67	20–30	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
68	Res.68	50–60	Laki-laki	Perguruan Tinggi	>3 kali
69	Res.69	41–50	Laki-laki	Perguruan Tinggi	2–3 kali

70	Res.70	20–30	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
71	Res.71	20–30	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
72	Res.72	20–30	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
73	Res.73	20–30	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
74	Res.74	31–40	Perempuan	SMA/SMK	>3 kali
75	Res.75	50–60	Perempuan	Perguruan Tinggi	2–3 kali
76	Res.76	17–20	Laki-laki	SMA/SMK	>3 kali
77	Res.77	20–30	Perempuan	Perguruan Tinggi	2–3 kali
78	Res.78	20–30	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
79	Res.79	31–40	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
80	Res.80	17–20	Laki-laki	Perguruan Tinggi	2–3 kali
81	Res.81	50–60	Perempuan	Perguruan Tinggi	2–3 kali
82	Res.82	31–40	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
83	Res.83	31–40	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
84	Res.84	20–30	Laki-laki	Perguruan Tinggi	2–3 kali
85	Res.85	20–30	Laki-laki	Perguruan Tinggi	2–3 kali
86	Res.86	31–40	Perempuan	Perguruan Tinggi	2–3 kali
87	Res.87	50–60	Perempuan	SMA/SMK	>3 kali
88	Res.88	20–30	Perempuan	SMA/SMK	>3 kali
89	Res.89	17–20	Perempuan	Perguruan Tinggi	>3 kali
90	Res.90	41–50	Perempuan	Perguruan Tinggi	>3 kali
91	Res.91	41–50	Perempuan	SD/SMP	>3 kali
92	Res.92	50–60	Laki-laki	Perguruan Tinggi	2–3 kali
93	Res.93	41–50	Laki-laki	SMA/SMK	2–3 kali
94	Res.94	50–60	Perempuan	SD/SMP	>3 kali
95	Res.95	20–30	Laki-laki	SD/SMP	2–3 kali
96	Res.96	20–30	Perempuan	SMA/SMK	2–3 kali
97	Res.97	41–50	Laki-laki	Perguruan Tinggi	>3 kali
98	Res.98	20–30	Perempuan	SD/SMP	2–3 kali
99	Res.99	20–30	Perempuan	Perguruan Tinggi	>3 kali
100	Res.100	20–30	Perempuan	Perguruan Tinggi	2–3 kali

Lampiran 6. Hasil Kuisisioner

Hasil Kuisisioner Harapan Dimensi Tangibles

T1_H	T2_H	T3_H	T4_H	T5_H	T6_H	T7_H
4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4
5	5	4	5	4	4	4
5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	5	4
4	5	4	5	4	4	5
4	4	5	5	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	4
4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	5	5	5	4
4	5	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	5	4	5
4	4	5	5	4	5	4
4	4	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5
4	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5
4	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4

4	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	3	4	5	4
5	4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	5	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5
4	5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4
5	4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4
4	4	4	3	5	4	4
4	4	4	5	5	4	5
4	5	4	5	4	4	5
5	4	3	4	4	4	5
4	5	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4
3	4	5	4	4	5	5
5	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4
4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4

4	5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	5	5	4	4
5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4
5	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	5	5	4
4	5	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	4
4	5	4	4	4	4	4

Hasil Kuisiner Persepsi Dimensi Tangibles

T1_P	T2_P	T3_P	T4_P	T5_P	T6_P	T7_P
3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	4	3	2	4
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	2	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3

3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	2	3	4
3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4
3	3	2	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	2	3
3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	2
4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3
3	4	4	3	4	4	3

4	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	4	4	3
3	3	2	3	3	4	3
4	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4
3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	4
3	3	2	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	2	3	4
3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	2	3	3	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3
3	3	3	3	4	3	4
3	4	3	3	4	3	4
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	4	3

Hasil Kuisiner Harapan Dimensi Reliability (Keandalan)

R1_H	R2_H	R3_H	R4_H	R5_H	R6_H	R7_H
4	4	5	4	5	4	4
4	5	4	4	4	4	5
5	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4
5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	5	5	4
4	5	5	4	5	4	4
5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	4
4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5	5
4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	3	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4
5	4	4	5	5	4	5
4	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4
5	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4

5	4	4	4	4	5	5
5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5
4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5	5
5	4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	4	4	5
5	4	4	4	3	4	4
5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4
4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	5	4
5	4	5	3	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5
5	4	4	5	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	4
4	5	4	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4
5	4	5	4	4	4	5
4	4	5	5	4	5	4

5	4	4	4	5	5	4
4	4	4	3	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5
5	4	4	5	4	4	5
5	4	5	4	5	4	4
5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5

Hasil Kuisiomer Persepsi Dimensi Reliability (Keandalan)

R1_P	R2_P	R3_P	R4_P	R5_P	R6_P	R7_P
3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4
3	3	4	3	3	3	4
3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	4	3
4	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	4
3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4
3	2	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	2	4
3	3	3	2	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	4

3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4
3	3	4	3	3	4	4
4	4	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	4
4	4	3	4	3	3	4
3	3	4	3	3	4	3
3	4	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	4	3
3	4	4	3	3	3	4
2	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	4	2
3	3	3	4	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3
4	4	3	3	3	4	3
3	2	3	3	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	3	3	3	3
4	3	2	3	3	2	3
3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4

4	3	3	4	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4
3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3
3	4	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3
3	3	4	3	3	4	3
4	3	4	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	3
3	3	4	2	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	4	3	3
3	3	4	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3

Hasil Kuisisioner Harapan Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

RS1_H	RS2_H	RS3_H	RS4_H	RS5_H	RS6_H	RS7_H
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	5	4	4
4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	5	4	4	3
4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4
4	5	4	4	4	4	5
5	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4
5	4	5	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	5
4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	5	4	3
4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5
5	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	4
4	4	5	5	4	4	4

4	5	4	5	4	5	5
4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4
5	5	4	3	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5
4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	5	4	4
3	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4

4	4	4	5	5	4	5
5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	5	4
4	5	3	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	5	4
4	5	5	5	4	5	4
5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4

Hasil Kuisisioner Persepsi Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

RS1_P	RS2_P	RS3_P	RS4_P	RS5_P	RS6_P	RS7_P
3	3	3	4	4	3	3
3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	4	4
3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	3	4	3
4	4	4	2	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	2	4	3	3
3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	4	3	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	2	3	4
4	3	4	4	4	3	3
3	3	3	4	3	4	3
3	3	4	3	3	4	4
4	4	3	3	3	3	4
4	3	4	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3
3	2	3	4	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	2	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	4	2
3	3	3	3	2	3	3
2	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4
3	2	3	3	4	4	3
4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	3
4	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3

3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	4	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
3	4	3	3	2	3	4
3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	3
4	3	4	4	3	4	3
3	3	3	4	3	4	3
3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	3
4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	2
3	3	4	4	3	2	2
3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	2	4
3	3	4	4	3	3	3
3	3	4	3	3	4	2
3	3	3	3	3	3	3

Hasil Kuisisioner Harapan Dimensi Assurance (Jaminan)

A1_ H	A2_ H	A3_ H	A4_ H	A5_ H	A6_ H	A7_ H	A8_ H	A9_ H	A10_ H
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4

5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	3	5	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	5	4	4	5	3	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
5	4	4	5	4	4	5	4	3	5
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	3	4

4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
2	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	2	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3

3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	4	3	3	4	3
4	4	4	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	2	2	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	2	4	3	4
3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	2	4	3	3	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3

Hasil Kuisiner Harapan Dimensi Emphaty (Empati)

E1_H	E2_H	E3_H	E4_H	E5_H	E6_H	E7_H	E8_H	E9_H
4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	5	3	5	5	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	4	4	5

4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	3
4	4	4	5	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	5	4	5	5
5	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	5	3	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	5	4	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	3	4	4	5	4	5	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5
4	5	5	4	5	4	5	4	4
5	5	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	3	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	5	4	4	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	4
5	4	4	4	4	5	4	4	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4
5	4	4	5	5	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4
5	4	4	5	5	4	4	4	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4

3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	2
3	3	3	3	3	3	2	3	4
3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	2
3	2	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	4	2	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	2	3	2	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	4	3	3
3	4	3	4	3	3	3	4	4
2	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	4	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	4	3	3

3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	2	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	2	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	3	3	3	3	4	4
3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4
3	4	4	3	3	4	3	3	4

Lampiran 7. Hasil Turnitin



Sekolah Vokasi
Program Studi D-3 Farmasi

SURAT KETERANGAN HASIL UJI PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : apt. Rizki Febriyanti, M.Farm
NIPY : 09.012.117
Jabatan : Ketua Program Studi D-3 Farmasi

Menerangkan bahwa Laporan Tugas Akhir:

Judul : Evaluasi Kesenjangan Antara Harapan Dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Nulung Farma

Yang ditulis oleh :

Nama Mahasiswa : Rahma Ayu
NIM : 23081011
Email : rahmaay8114@gmail.com

Telah dilakukan uji plagiasi menggunakan perangkat lunak Compilatio Magister+ dengan total skor Suspicious Texts sebesar 35 % yang mencakup rincian indikator sebagai berikut:

- Similarity : 14%
- Unrecognized Languages : 9%
- Texts Potentially generated by AI : 26%

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tegal, 23 Februari 2026
Ketua Program Studi D-3 Farmasi
Universitas Harkat Negeri


 Universitas
Harkat Negeri
D-3 Farmasi
apt. Rizki Febriyanti, M.Farm
NIPY. 09.012.117

Lampiran 8. Dokumentasi

Memperoleh Persetujuan dan Menjelaskan Prosedur Pengisian Kuisisioner



Melakukan pengisian lembar persetujuan



Melakukan pengisian lembar kuisisioner



Lampiran 9. Curriculum Vitae**CURRICULUM VITAE****Data Pribadi**

- Nama : Rahma Ayu
- NIM : 23081011
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 8 November 2004
- Alamat : Desa Kertasari RT 03/RW 03, Kecamatan Suradadi, Kabupaten Tegal, Provinsi Jawa Tengah
- No. HP : 0882005746155
- Email : rahmaay8114@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- SD : SDN 02 Kertasari
- SMP : SMP Negeri 1 Warureja
- SMK : SMK Harapan Bersama Tegal
- DIII : Universitas Harkat Negeri Tegal

Nama Orang Tua

- Ayah : Romi
- Ibu : Santi

Judul Penelitian

- Evaluasi Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Nulung Farma