

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian Apotek K-24 Jajar



Nomor : 548/FSTK/D/Usahid-Ska/XII/2024
Lampiran :
Perihal : Permohonan Pengantar Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pimpinan Apotek K-24 Jajar, Surakarta

Jl. Slamet Riyadi No.578, Jajar, Kec. Laweyan, Kota Surakarta

Dengan Hormat,

Kami dari Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Program Studi Farmasi, Universitas Sahid Surakarta, dengan ini mengajukan permohonan izin penelitian untuk mahasiswa kami yang bernama:

Nama : Amalia Ulfah
NIM : 2023142008
Program Studi : Farmasi
Waktu Penelitian : 16 Desember 2024 s/d 16 Januari 2025
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kota Surakarta

Mahasiswa tersebut di atas bermaksud untuk melaksanakan penelitian sebagai bagian dari tugas akhir/skripsi/makalah dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Sahid Surakarta. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa kami akan mengikuti prosedur dan peraturan yang berlaku di instansi/perusahaan Bapak/Ibu serta menjaga kerahasiaan data yang diperoleh sesuai dengan etika penelitian.

Kami sangat berharap Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami sampaikan terima kasih.

Demikian atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Surakarta, 11 Desember 2024

Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan


Apt. Ahwan, S.Farm., M.Sc.
NIDN. 0626088401



Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Penelitian

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : apt. Nathania Kurnia Astriani, S.Farm.
Jabatan : Apoteker Penanggung Jawab Apotek
Nama Instansi : Apotek K-24 Jajar, Surakarta
Alamat Instansi : Jalan Slamet Riyadi No. 578 Jajar, Laweyan, Surakarta

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Amalia Ulfah
NIM : 2023142008
Nama Universitas : Universitas Sahid Surakarta

Telah melakukan penelitian di Apotek K-24 Jajar, Surakarta selama 5 hari terhitung mulai tanggal 17 Desember s/d 21 Desember 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek x Kota Surakarta".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 11 Januari 2025

Apoteker Penanggung Jawab Apotek



apt. Nathania Kurnia Astriani, S.Farm.

Lampiran 3 Surat Pengajuan *Ethical Clearance*

12/6/24, 12:00 PM KEPK-RSDM



HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 2.759 / XI / HREC / 2024

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi
 Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi

after reviewing the proposal design, herewith to certify
 setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal with topic :
 Bahwa usulan penelitian dengan judul

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kota Surakarta

Principal investigator : Amalia Ulfah
 Peneliti Utama 2023142008

Location of research : Apotek K-24 Jajar, Surakarta
 Lokasi Tempat Penelitian

Is ethically approved
 Dinyatakan layak etik

Issued on : 06 Desember 2024

Chairman
 Ketua



Dr. Wahyu Dwi Atmoko, Sp.F
 19770224 201001 1 005

<https://komisi.etik.rsudmoewardi.com/kom/ethicalclearance/2023142008.6787>
1/1

Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN
(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

menyatakan bersedia menjadi responden kepada :

Nama : Amalia Ulfah

NIM : 2023142008

Instansi : Program Studi Farmasi Universitas Sahid Surakarta

Untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek K-24 Jajar Kota Surakarta”**. Saya akan memberikan jawaban sejujurnya demi kepentingan penelitian ini.

Surakarta,.....

Peneliti

Responden

Amalia Ulfah
 NIM 2023142008

.....

Lampiran 5 Lembar Kuesioner

Petunjuk pengisian

- Pilihlah satu alternatif jawaban sesuai dengan pelayanan yang telah anda terima dengan memberikan tanda cek (√) pada kolom

Keterangan : SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), KP (Kurang Puas) dan TP (Tidak Puas)

No	Kuesioner Pelayanan KIE	SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)
A. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat strategis					
2	Petugas apotek berpenampilan rapi					
3	Apotek menyediakan ruang tunggu yang nyaman					
B. Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Petugas apotek memberikan keterangan tentang informasi obat					
2	Petugas apotek menjelaskan tentang efek samping obat					
3	Petugas apotek memberikan informasi tentang aktivitas yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat					
C. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
1	Petugas apotek menyiapkan obat dengan cepat					
2	Petugas apotek memberikan informasi yang dibutuhkan pasien					
3	Petugas apotek menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien					
D. Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1	Petugas apotek tidak ragu-ragu dalam memberikan informasi obat					
2	Pengetahuan dan keterampilan petugas					
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien					
E. Empati (<i>Empathy</i>)						
1	Petugas apotek tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial					
2	Petugas apotek mengerti keluhan pasien					
3	Petugas apotek bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat					

Lampiran 6 Data Karakteristik Responden

No Responden	Usia (tahun)	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	54	Pria	Wiraswasta
2	22	Pria	Karyawan swasta
3	52	Pria	Wiraswasta
4	19	Wanita	Mahasiswa
5	43	Pria	Honorir
6	30	Pria	Wiraswasta
7	20	Pria	Mahasiswa
8	34	Pria	Wiraswasta
9	49	Wanita	Buruh
10	36	Wanita	Wiraswasta
11	22	Pria	Karyawan swasta
12	42	Pria	Wiraswasta
13	18	Pria	Mahasiswa
14	25	Wanita	Wiraswasta
15	24	Pria	Karyawan swasta
16	50	Pria	Karyawan swasta
17	32	Pria	Karyawan swasta
18	19	Pria	Mahasiswa
19	18	Wanita	Mahasiswa
20	23	Wanita	Mahasiswa
21	29	Pria	Buruh
22	27	Wanita	Karyawan swasta
23	25	Wanita	Wiraswasta
24	18	Wanita	Mahasiswa
25	22	Wanita	Karyawan swasta
26	23	Wanita	Karyawan swasta
27	44	Pria	Karyawan swasta
28	45	Wanita	Karyawan swasta
29	19	Wanita	Mahasiswa
30	60	Pria	Karyawan swasta
31	22	Wanita	Karyawan swasta
32	23	Wanita	Karyawan swasta
33	32	Pria	Wiraswasta
34	24	Wanita	Analisis Kesehatan
35	34	Pria	Karyawan swasta
36	20	Wanita	Mahasiswa
37	39	Wanita	Ibu Rumah Tangga
38	18	Wanita	Mahasiswa
39	33	Wanita	PNS
40	21	Pria	Mahasiswa
41	42	Wanita	Wiraswasta

42	27	Wanita	Karyawan swasta
43	20	Wanita	Mahasiswa
44	27	Wanita	Karyawan swasta
45	18	Wanita	Mahasiswa
46	19	Wanita	Mahasiswa
47	39	Wanita	Ibu Rumah Tangga
48	25	Wanita	Karyawan swasta
49	21	Pria	Karyawan swasta
50	25	Wanita	Karyawan swasta
51	29	Pria	Wiraswasta
52	21	Pria	Mahasiswa
53	24	Wanita	Mahasiswa
54	35	Wanita	Karyawan swasta
55	47	Wanita	Ibu Rumah Tangga
56	21	Pria	Mahasiswa
57	25	Wanita	Wiraswasta
58	33	Pria	Wiraswasta
59	25	Wanita	Karyawan swasta
60	32	Wanita	Ibu Rumah Tangga
61	21	Pria	Mahasiswa
62	45	Pria	Karyawan swasta
63	22	Pria	Karyawan swasta
64	20	Pria	Mahasiswa
65	30	Wanita	Karyawan swasta
66	20	Wanita	Ibu Rumah Tangga
67	31	Pria	Karyawan swasta
68	50	Pria	Wiraswasta
69	35	Wanita	Ibu Rumah Tangga
70	24	Pria	Wiraswasta
71	25	Pria	Wiraswasta
72	40	Wanita	Karyawan swasta
73	30	Wanita	Ibu Rumah Tangga
74	18	Wanita	Mahasiswa
75	21	Wanita	Mahasiswa
76	45	Wanita	Karyawan swasta
77	42	Pria	Wiraswasta
78	20	Pria	Karyawan swasta
79	50	Pria	Wiraswasta
80	29	Wanita	Guru
81	37	Pria	Karyawan swasta
82	29	Wanita	Ibu Rumah Tangga
83	44	Pria	TNI AD
84	30	Wanita	Karyawan swasta
85	40	Pria	Karyawan swasta

86	22	Pria	Mahasiswa
87	22	Wanita	Mahasiswa
88	24	Pria	Karyawan swasta
89	20	Pria	Karyawan swasta
90	31	Wanita	Guru
91	47	Pria	Karyawan swasta
92	24	Wanita	Mahasiswa
93	33	Wanita	Ibu Rumah Tangga
94	43	Wanita	Ibu Rumah Tangga
95	45	Pria	Karyawan swasta
96	20	Pria	Mahasiswa
97	22	Wanita	Mahasiswa
98	38	Wanita	Ibu Rumah Tangga
99	36	Wanita	Ibu Rumah Tangga
100	21	Wanita	Mahasiswa



Lampiran 7 Data Hasil Kuesioner

No	Bukti Fisik			Kehandalan			Ketanggapan			Jaminan			Empati		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	2	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
19	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
20	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4
32	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

36	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5
53	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5
54	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5
55	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
59	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
60	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
64	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	2	2	1	5	2	3	2	3	5	5	4	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
67	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
68	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
71	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4
72	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4
73	3	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4
74	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4

75	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5
76	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
77	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
78	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5
79	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
80	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	3	3	2	5	3	4	5	3	5	4	2	4	4	4	4
84	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
85	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
86	4	3	3	3	2	3	5	4	4	3	3	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
89	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
90	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
92	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5
93	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
94	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
95	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
97	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
98	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3
99	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	431	446	422	432	400	408	455	437	447	434	423	455	463	443	456

Lampiran 8 Perhitungan Persentase

▪ Perhitungan Data Karakteristik

Rumus yang digunakan :

$$\text{Perhitungan Data Karakteristik} = \frac{\text{Jumlah Data yang Diperoleh}}{\text{Jumlah Seluruh Sampel}} \times 100\%$$

Hasil Pasien Berdasarkan Usia

1. 17-25 tahun : $\frac{49}{100} \times 100\% = 49\%$
2. 26-35 tahun : $\frac{23}{100} \times 100\% = 23\%$
3. 36-45 tahun : $\frac{19}{100} \times 100\% = 19\%$
4. 46-55 tahun : $\frac{8}{100} \times 100\% = 8\%$
5. 56-65 tahun : $\frac{1}{100} \times 100\% = 1\%$

Hasil Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Pria : $\frac{45}{100} \times 100\% = 45\%$
2. Wanita : $\frac{55}{100} \times 100\% = 55\%$

Hasil Pasien Berdasarkan Pekerjaan

1. Karyawan swasta : $\frac{35}{100} \times 100\% = 35\%$
2. Mahasiswa : $\frac{27}{100} \times 100\% = 27\%$
3. Wiraswasta : $\frac{18}{100} \times 100\% = 18\%$
4. Ibu Rumah Tangga : $\frac{12}{100} \times 100\% = 12\%$
5. Guru : $\frac{2}{100} \times 100\% = 2\%$
6. Buruh : $\frac{2}{100} \times 100\% = 2\%$
7. PNS : $\frac{1}{100} \times 100\% = 1\%$
8. TNI AD : $\frac{1}{100} \times 100\% = 1\%$
9. Analis kesehatan : $\frac{1}{100} \times 100\% = 1\%$
10. Honorer : $\frac{1}{100} \times 100\% = 1\%$

■ Perhitungan Data Kuesioner

Rumus yang digunakan :

$$\text{Persentase Tingkat Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Data Pertanyaan

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
431	446	422	432	400	408	455	437	447	434	423	455	463	443	456

Skor Maksimal : 500

Hasil Perhitungan Persentase :

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Pertanyaan 1 : $\frac{431}{500} \times 100\% = 86,2\%$

Pertanyaan 2 : $\frac{446}{500} \times 100\% = 89,2\%$

Pertanyaan 3 : $\frac{422}{500} \times 100\% = 84,4\%$

2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Pertanyaan 1 : $\frac{432}{500} \times 100\% = 86,4\%$

Pertanyaan 2 : $\frac{400}{500} \times 100\% = 80\%$

Pertanyaan 3 : $\frac{408}{500} \times 100\% = 81,6\%$

3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pertanyaan 1 : $\frac{455}{500} \times 100\% = 91\%$

Pertanyaan 2 : $\frac{437}{500} \times 100\% = 87,4\%$

Pertanyaan 3 : $\frac{447}{500} \times 100\% = 89,4\%$

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pertanyaan 1 : $\frac{434}{500} \times 100\% = 86,8\%$

Pertanyaan 2 : $\frac{423}{500} \times 100\% = 84,6\%$

Pertanyaan 3 : $\frac{455}{500} \times 100\% = 91\%$

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Pertanyaan 1 : $\frac{463}{500} \times 100\% = 92,6\%$

Pertanyaan 2 : $\frac{443}{500} \times 100\% = 88,6\%$

Pertanyaan 3 : $\frac{456}{500} \times 100\% = 91,2\%$

Persentase Rata-Rata Per Dimensi

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{\text{total persentase tiap pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata persentase} &= \frac{86,2\%+89,2\%+84,4\%}{3} \\ &= \frac{259,8}{3} = 86,6\%\end{aligned}$$

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{\text{total persentase tiap pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata persentase} &= \frac{86,4\%+80\%+81,6\%}{3} \\ &= \frac{248}{3} = 82,7\%\end{aligned}$$

3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{\text{total persentase tiap pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata persentase} &= \frac{91\%+87,4\%+89,4\%}{3} \\ &= \frac{267,8}{3} = 89,3\%\end{aligned}$$

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{\text{total persentase tiap pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata persentase} &= \frac{86,8\%+84,6\%+91\%}{3} \\ &= \frac{262,4}{3} = 87,5\%\end{aligned}$$

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{\text{total persentase tiap pertanyaan}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata persentase} &= \frac{92,6\%+88,6\%+91,2\%}{3} \\ &= \frac{272,4}{3} = 90,8\%\end{aligned}$$

Persentase Rata-Rata Keseluruhan Dimensi :

$$\frac{86,6\%+82,7\%+89,3\%+87,5\%+90,8\%}{5} = 87,38\% \text{ (Klasifikasi: Sangat Puas)}$$

Lampiran 9 Foto Pengambilan Data





