



UJIAN TUGAS AKHIR II

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS MATARAM PERIODE JUNI-JULI 2023



RARAS APRILIA PRATIWI
K1A017039

PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MATARAM
2024



AGENDA

01

Latar
Belakang

03

Metode
Penelitian

04

Hasil
Penelitian

02

Rumusan Masalah
dan Tujuan Penelitian

05

Kesimpulan



Latar Belakang



Rumah Sakit Universitas Mataram

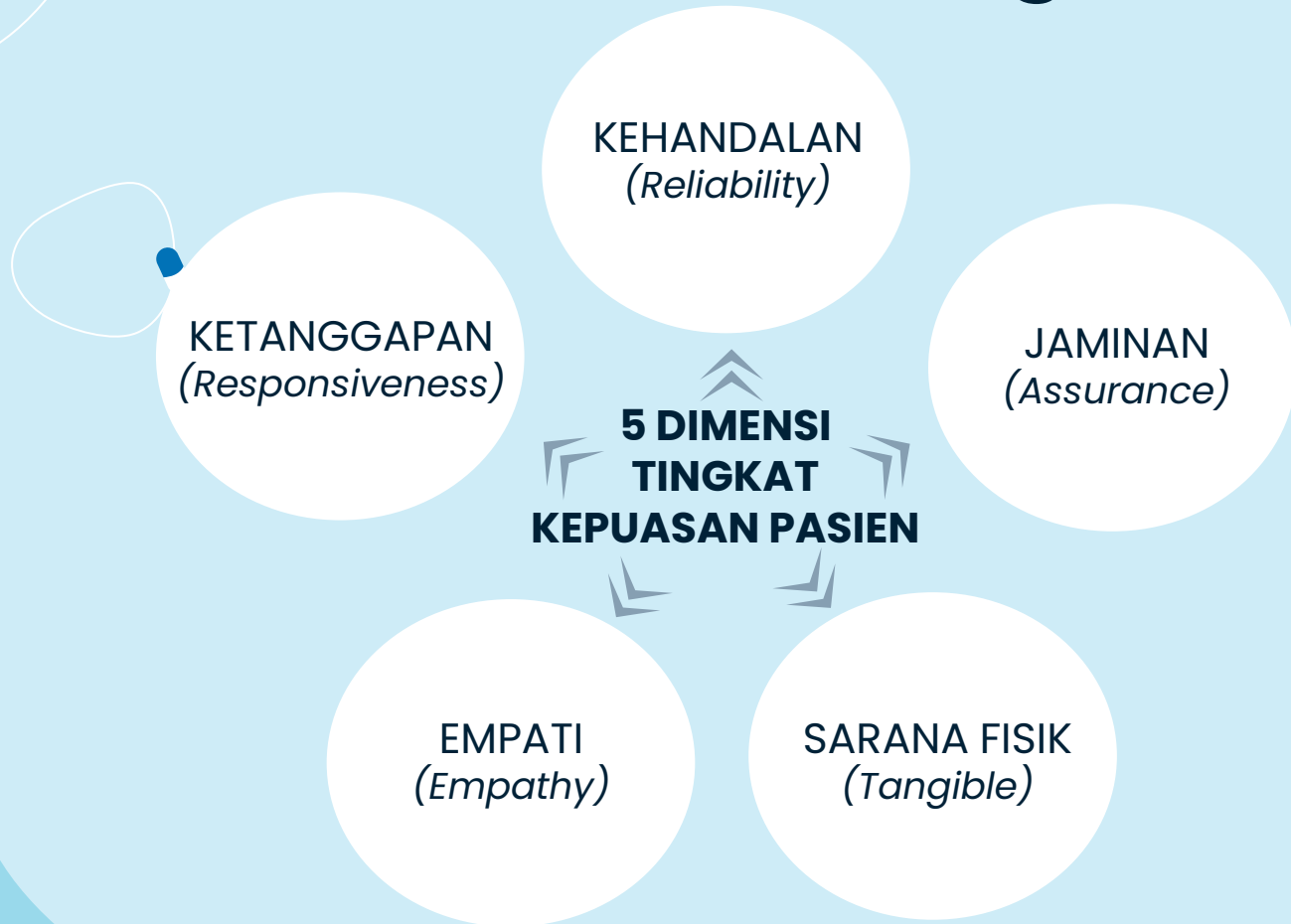


**Pelayanan Farmasis
kepada pasien**



**Instalasi Farmasi
Rumah Sakit Universitas Mataram**

Latar Belakang



Latar Belakang

Harpiani dkk. (2019) di RSUD
Provinsi NTB

Akbar, Handayani, dan Putri
(2020) di Rumah Sakit Idaman
Banjarbaru dengan rata-rata
dimensi 85,19%

Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien

Ramadhani (2021) di
Puskesmas Kecamatan
Depok

Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (sarana fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram periode Juni-Juli 2023?

Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (sarana fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram periode Juni-Juli 2023.

Metode Penelitian

01



Jenis dan Rancangan Penelitian

Observasional dengan rancangan **cross-sectional** yang bersifat **deskriptif** dengan **pendekatan kuantitatif**

02

Variabel Penelitian

Indikator penilaian dan tingkat kepuasan

03



Populasi dan Sampel

04

Prosedur Penelitian

Metode Penelitian

Sampel Penelitian

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Teknik Pengambilan Sampel

*Non probability sampling
jenis purposive sampling*

Jumlah Sampel

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot P \cdot q}{d^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah minimal sampel

Z α : Derajat kepercayaan

P : Proporsi Pasien

q : Bilangan konstanta

d : Tingkat presisi/deviasi

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot P \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} \rightarrow$$

$$n = 96,04$$

Prosedur Penelitian

01



Tahap Persiapan

Studi Pendahuluan
Perizinan
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

02

Tahap Pelaksanaan

Pengambilan Data

03

Tahap Akhir

Analisis Data

Tahap Persiapan

Uji Validitas

**Uji Validitas Isi
(Content Validity)**

Uji Coba Kuesioner

Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha (α)

Tahap Pelaksanaan

Pengambilan Data



Pengisian
Kuesioner



23 Pertanyaan meliputi 5
dimensi tingkat
kepuasan

Tahap Akhir

Persentase Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{\text{Jumlah skor penilaian}}{\text{Jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

0-20%	: sangat tidak puas
21-40%	: Kurang puas
41-60%	: Cukup puas
61-80%	: Puas
81-100%	: Sangat puas

Gap Analysis

$$\text{Gap} = \text{skor performance} - \text{skor expectation}$$

Gap bernilai (+)	: Sangat memuaskan
Gap bernilai (= 0)	: Memuaskan
Gap bernilai (-)	: Tidak memuaskan

Analisis Data



Hasil Penelitian

01



**Uji Validitas dan Uji
Reliabilitas Kuesioner**

02

**Karakteristik
Responden**

03



Analisis Kepuasan

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Uji Validitas Isi (Content Validity)

Nilai Indeks *Aiken* : **0,978**
(kategori sangat valid)

Uji Coba Kuesioner

Nilai *r* hitung : **0,633-0,985**
Nilai *r* tabel : 0,361
 $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} \rightarrow \text{valid}$

Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha (α)

Nilai *Cronbach Alpha* (α) : **0,934** dan **0,970**
 $\alpha > 0,60 \rightarrow \text{Reliabel}$

Karakteristik Responden

Berdasarkan
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	25	26,04
Perempuan	71	73,96
Total	96	100

Usia	Jumlah	Persentase (%)
18-25 Tahun	18	18,75
26-35 Tahun	35	36,46
36-45 Tahun	17	17,71
46-55 Tahun	14	14,58
56-65 Tahun	9	9,38
≥ 65 Tahun	3	3,13
Total	96	100

Berdasarkan
Usia

Karakteristik Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD/Sederajat	5	5,21
SMP/Sederajat	6	6,25
SMA/Sederajat	30	31,25
D1	0	0
D2	1	1,04
D3	5	5,21
D4	1	1,04
S1	41	42,71
S2	3	3,13
S3	2	2,08
Tidak Sekolah	0	0
Profesi (Dokter, Apoteker, Perawat, Bidan, dan lain-lain)	2	2,08
Total	96	100

Berdasarkan
Pendidikan
Terakhir

Karakteristik Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	9	9,38
Wiraswasta	11	11,46
Pegawai Swasta	16	16,67
PNS	20	20,83
Ibu Rumah Tangga	27	28,13
Petani	0	0
Pensiunan	7	7,29
TNI	0	0
Polri	0	0
Tidak Bekerja	1	1,04
Lain-lain (Buruh, Kurir, Asisten Rumah Tangga, dan lain-lain)	5	5,21
Total	96	100

Berdasarkan
Pekerjaan

Karakteristik Responden

Berdasarkan
Jumlah
Kunjungan

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
2-5 Kali	50	52,08
> 5 Kali	46	47,92
Total	96	100

Layanan yang digunakan	Jumlah	Persentase (%)
Umum	5	5,21
BPJS	91	94,79
Total	96	100

Berdasarkan
Layanan yang
Digunakan

Analisis Kepuasan

Dimensi	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	Nilai GAP
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1866	77,75%	2337	97,38%	-4,90
<i>Assurance</i> (Jaminan)	2058	85,75%	2388	99,50%	-3,44
<i>Tangible</i> (Sarana Fisik)	1805	75,21%	2351	97,96%	-5,69
<i>Empathy</i> (Empati)	1568	81,67%	1920	100%	-3,67
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1512	78,75%	1903	99,12%	-4,07

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram pada masing-masing dimensi yaitu pada dimensi kehandalan (77,75%) dengan harapan (97,38%), dimensi jaminan (85,75%) dengan harapan (99,50%), dimensi sarana fisik (75,21%) dengan harapan (97,96%), dimensi empati (81,67%) dengan harapan (100%), dan dimensi ketanggapan (78,75%) dengan harapan (99,12%) serta berdasarkan *gap analysis* atau analisis kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan diperoleh semua dimensi bernilai negatif termasuk kategori tidak memuaskan karena harapan pasien sangat tinggi terhadap pelayanan kefarmasian dibandingkan dengan kepuasan yang dirasakan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram.



January 15th 2024

Terima Kasih

Analisis Kepuasan

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Indikator	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	Nilai GAP
Pemberian Informasi Obat meliputi cara penggunaan, kegunaan, dosis, dan lama penggunaan	396	82,50	480	100	-0,88
Pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti	402	83,75	458	95,42	-0,58
Prosedur pelayanan tidak membingungkan pasien	387	80,63	452	94,17	-0,68
Waktu tunggu resep obat racikan dan non racikan	301	62,71	480	100	-1,86
Penyerahan obat teratur sesuai antrian	380	79,17	467	97,29	-0,91
Total	1866	388,76	2337	486,88	-4,90
\bar{X}	19,44	77,75%	24,34	97,38%	-0,98

Analisis Kepuasan

Dimensi Assurance (Jaminan)

Indikator	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	Nilai GAP
Penyiapan dan pemberian obat dengan benar dan teliti sesuai yang diresepkan	413	86,04	480	100	-0,70
Penulisan etiket obat dengan jelas	407	84,79	480	100	-0,76
Memastikan identitas pasien saat penyerahan obat	412	85,83	480	100	-0,71
Kualitas dan mutu obat terjamin (obat belum kadaluwarsa dan kemasan obat tidak rusak)	415	86,46	480	100	-0,68
Kerahasiaan informasi pasien terjaga	411	85,63	468	97,50	-0,60
Total	2058	428,75	2388	497,50	-3,44
\bar{X}	21,44	85,75%	24,88	99,50%	-0,69

Analisis Kepuasan

Dimensi *Tangible* (Sarana Fisik)

Indikator	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	Nilai GAP
Lingkungan instalasi farmasi bersih dan rapi	397	82,71	465	96,88	-0,71
Ruang tunggu cukup luas	355	73,96	463	96,46	-1,13
Tempat duduk diruang tunggu mencukupi	342	71,25	480	100	-1,44
Penataan loket baik, jalur antrian teratur, dan mudah dijangkau	384	80	480	100	-1,00
Fasilitas ruang tunggu yang baik seperti pendingin ruangan, TV, majalah/x-banner tentang informasi kesehatan, toilet, dan lain-lain	327	68,13	463	96,46	-1,42
Total	1805	376,04	2351	489,79	-5,69
\bar{X}	18,80	75,21%	24,49	97,96%	-1,14

Analisis Kepuasan

Dimensi *Empathy* (Empati)

Indikator	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	Nilai GAP
Sikap sopan dan ramah saat memberikan obat	389	81,04	480	100	-0,95
Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	402	83,75	480	100	-0,81
Mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien	395	82,29	480	100	-0,89
Memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi	382	79,58	480	100	-1,02
Total	1568	326,67	1920	400	-3,67
\bar{X}	16,33	81,67%	20	100%	-0,92

Analisis Kepuasan

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	Nilai GAP
Cepat tanggap saat melayani pasien	369	76,88	480	100	-1,16
Penyiapan obat dengan sigap/tidak menganggur	366	76,25	480	100	-1,19
Segera memberitahu apabila obat yang diresepkan tidak tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	399	83,13	480	100	-0,84
Memberi tanggapan dan mengatasi keluhan pasien dengan cepat	378	78,75	463	96,46	-0,89
Total	1512	315	1903	396,46	-4,07
\bar{X}	15,75	78,75%	19,82	99,12%	-1,02

Lampiran : Lembar Penjelasan Kepada Calon Responden

LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON RESPONDEN

Saya Raras Aprilia Pratiwi Mahasiswi Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Mataram akan melakukan penelitian dengan judul: "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram Periode Juni-Juli 2023". Saya mengajak Anda untuk ikut serta dalam penelitian ini yang membutuhkan sampel sebesar 106 responden penelitian untuk mengisi lembar kuesioner yang telah disediakan.

A. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan dimensi meliputi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (sarana fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan).

B. Perkiraan Lama/Jangka Waktu Partisipasi

Lama waktu pengisian kuesioner berkisar antara 10 sampai dengan 15 menit untuk setiap responden.

C. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini meliputi:

1. Apabila Anda bersedia berpartisipasi dalam penelitian, maka selanjutnya dapat menandatangani lembar persetujuan sebagai responden penelitian. Lembar persetujuan ini akan disimpan satu untuk Anda dan satu untuk peneliti
2. Lembar formulir data responden dan lembar kuesioner diberikan kepada responden
3. Peneliti menjelaskan tata cara pengisian lembar kuesioner formulir data responden dan lembar kuesioner
4. Peneliti mengarahkan untuk pengisian lembar kuesioner

5. Anda dapat memberikan tanda centang pada salah satu pilihan dari 1 sampai dengan nomor 5 pada masing-masing kolom harapan dan kepuasan pasien
6. Apabila terdapat hal yang tidak dimengerti, Anda dipersilakan untuk bertanya kepada peneliti.

D. Penentuan Secara Acak Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan pada hari kerja dan jam praktik dokter di Rumah Sakit Universitas Mataram pukul 08.00-18.00 WITA.

E. Manfaat

Manfaat penelitian ini bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan dan dapat menjadi bahan penilaian serta pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

F. Kerahasiaan

Seluruh informasi yang berkaitan dengan identitas responden penelitian akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti. Hasil penelitian yang dipublikasi tidak menyertakan identitas responden penelitian. Peneliti berhak untuk mengambil gambar atau foto responden penelitian saat mengisi kuesioner untuk kepentingan dokumentasi penelitian.

G. Pembiayaan

Seluruh biaya yang berkaitan dengan penelitian ditanggung oleh peneliti.

H. Informasi Tambahan

Anda diberi kesempatan untuk menanyakan hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian kepada peneliti.

I. Hak untuk Menolak

Anda berhak untuk menolak sebagai partisipan atau menghentikan partisipasi kapan saja, tidak akan berakibat hukuman, dan tidak bersifat merugikan.

Lampiran : *Informed Consent Form (ICF)*

INFORMED CONSENT FORM (ICF)

FORMULIR KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : _____
Usia : _____ Tahun
Alamat : _____
No. Tlp/HP Pasien : _____
Nama Peneliti : Raras Aprilia Pratiwi
No. Tlp/HP Peneliti : 085237039927 / 087864707180

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Saya telah mendapatkan penjelasan dan kesempatan untuk menanyakan hal-hal yang belum Saya mengerti tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram Periode Juni-Juli 2023”. Penjelasan tersebut meliputi tujuan penelitian, hak, dan kewajiban sebagai responden penelitian, risiko dan manfaat mengikuti penelitian, dan prosedur/tata cara penelitian yang akan dijalani.

Prosedur penelitian yang akan dijalani adalah sebagai berikut:

1. Apabila Saya menyetujui untuk berpartisipasi dalam penelitian maka Saya akan menandatangani lembar persetujuan sebagai responden penelitian
2. Saya akan diberikan lembar formulir data pasien beserta lembar kuesioner
3. Saya akan dijelaskan tata cara pengisian lembar formulir data pasien dan kuesioner oleh peneliti
4. Saya akan diarahkan untuk mengisi lembar keusioner oleh peneliti
5. Saya akan memberikan jawaban dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan antara nomor 1 sampai dengan nomor 5 pada masing-masing kolom harapan dan kepuasan pasien

6. Jika ada suatu dan lain hal yang tidak dimengerti, Saya akan menanyakan kepada peneliti.

Mataram, 2023
Yang menyatakan,

Lampiran : Kuesioner

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS MATARAM PERIODE JUNI-JULI 2023**

No.
Responden

A. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon diisi dengan memberikan tanda centang (✓) sesuai jawaban Anda

Nama Lengkap : _____

Usia : _____ tahun

Alamat : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan : SD/ sederajat SMP/ sederajat SMA/ sederajat

Terakhir D1 D2 D3

D4 S1 S2

S3 Tidak Profesi
Sekolah

Lain-lain (sebutkan) _____

Pekerjaan : Pelajar/ Wiraswasta Pegawai Swasta
Mahasiswa

PNS Ibu Rumah Petani
Tangga

Pensiunan TNI Polri

Tidak Lain-lain (sebutkan) _____
Bekerja

Jumlah Pertama kali 2-5 kali Lebih dari 5 kali

Kunjungan

Jumlah : Pertama kali 2-5 kali Lebih dari 5 kali

Kunjungan

Layanan yang : Umum BPJS

digunakan

Asuransi lainnya (sebutkan) _____



Lampiran : Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner diadaptasi dari penelitian (Manurung, 2010).

Keterangan:

• Nilai Harapan Pasien:

1 : Sangat Tidak Penting 2 : Tidak Penting 3 : Cukup Penting 4 : Penting 5 : Sangat Penting

• Nilai Kenyataan yang di Terima / Kepuasan Pasien:

1 : Tidak Puas 2 : Kurang Puas 3 : Cukup Puas 4 : Puas 5 : Sangat Puas

Mohon diisi dengan memberikan tanda centang (✓) sesuai jawaban Anda

No.	Harapan Pasien					Pertanyaan	Kepuasan Pasien				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Kehandalan (Reliability)											
1.						Petugas farmasi memberikan informasi obat meliputi cara penggunaan, kegunaan, dosis, dan lama penggunaan					
2.						Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti					
3.						Prosedur pelayanan mudah dan tidak membingungkan pasien					
4.						Petugas farmasi melayani resep obat racikan ≤ 60 menit dan resep obat non-racikan (obat jadi) ≤ 30 menit					
5.						Penyerahan obat teratur sesuai antrian					

Jaminan (Assurance)											
6.						Petugas farmasi menyiapkan dan memberikan obat dengan benar dan teliti sesuai yang diresepkan dokter					
7.						Petugas farmasi menuliskan etiket obat dengan jelas					
8.						Petugas farmasi memastikan identitas pasien saat menyerahkan obat					
9.						Kualitas dan mutu obat yang diberikan terjamin (obat belum kadaluwarsa dan kemasan obat tidak rusak)					
10.						Petugas farmasi menjaga kerahasiaan informasi pasien					
Sarana Fisik (Tangible)											
11.						Lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi					
12.						Ruang tunggu yang cukup luas					
13.						Tempat duduk diruang tunggu mencukupi					
14.						Penataan loket yang baik, jalur antrian teratur, dan mudah dijangkau					
15.						Fasilitas ruang tunggu yang baik seperti pendingin ruangan, TV, majalah/x-banner tentang informasi kesehatan, toilet, dan lain-lain					
Empati (Empathy)											
16.						Petugas farmasi bersikap sopan dan ramah kepada pasien saat memberikan obat					

17.						Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial					
18.						Petugas farmasi mendengar dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien					
19.						Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi					
Ketanggapan (Responsiveness)											
20.						Petugas farmasi cepat tanggap saat melayani pasien					
21.						Petugas farmasi menyiapkan obat dengan sigap/tidak menganggur					
22.						Petugas farmasi segera memberitahukan apabila obat yang diresepkan tidak tersedia di instalasi farmasi rumah sakit					
23.						Petugas farmasi memberikan tanggapan dan mengatasi keluhan pasien dengan cepat					



Lampiran : Perhitungan

1. Kepuasan Pasien dan Harapan

Persamaan:

$$\% \text{ tingkat kepuasan atau harapan} = \frac{\text{Jumlah skor penilaian}}{\text{Jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

a. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

$$1) \% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian dimensi kehandalan}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{1866}{2400} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = 77,75\%$$

$$2) \% \text{ harapan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian dimensi kehandalan}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{2327}{2400} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = 97,38\%$$

b. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

$$1) \% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian dimensi jaminan}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{2058}{2400} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = 85,75\%$$

$$2) \% \text{ harapan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian dimensi jaminan}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{2388}{2400} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = 99,50\%$$

c. Dimensi *Tangible* (Sarana Fisik)

$$1) \% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian dimensi sarana fisik}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{1805}{2400} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = 75,21\%$$

$$2) \% \text{ harapan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian dimensi sarana fisik}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{2351}{2400} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = 97,96\%$$

d. Dimensi *Empathy* (Empati)

$$1) \% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian dimensi empati}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{1568}{1920} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = 81,67\%$$

$$2) \% \text{ harapan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian dimensi empati}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{1920}{1920} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = 100\%$$

e. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

$$1) \% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian dimensi ketanggapan}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{1512}{1920} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = 78,75\%$$

$$2) \% \text{ harapan} = \frac{\text{jumlah skor penilaian dimensi ketanggapan}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{1903}{1920} \times 100\%$$

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = 99,12\%$$

Lampiran : Perhitungan

2. *Analysis Gap* (Analisis Gap/Kesenjangan)

Persamaan:

$$\text{Gap} = \text{skor performance} - \text{skor expectation}$$

a. *Reliability* (Kehandalan)

$$\text{Gap} = (\text{skor rata-rata performance} - \text{skor rata-rata expectation}) \text{ kehandalan}$$

$$\text{Gap} = 19,44 - 24,34$$

$$\text{Gap} = -4,90$$

b. *Assurance* (Jaminan)

$$\text{Gap} = (\text{skor rata-rata performance} - \text{skor rata-rata expectation}) \text{ jaminan}$$

$$\text{Gap} = 21,44 - 24,88$$

$$\text{Gap} = -3,44$$

c. *Tangible* (Sarana Fisik)

$$\text{Gap} = (\text{skor rata-rata performance} - \text{skor rata-rata expectation}) \text{ sarana fisik}$$

$$\text{Gap} = 18,80 - 24,49$$

$$\text{Gap} = -5,69$$

d. *Empathy* (Empati)

$$\text{Gap} = (\text{skor rata-rata performance} - \text{skor rata-rata expectation}) \text{ empati}$$

$$\text{Gap} = 16,33 - 20$$

$$\text{Gap} = -3,67$$

e. *Responsiveness* (Ketanggapan)

$$\text{Gap} = (\text{skor rata-rata performance} - \text{skor rata-rata expectation}) \text{ ketanggapan}$$

$$\text{Gap} = 15,75 - 19,82$$

$$\text{Gap} = -4,07$$