



**TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP  
SWAMEDIKASI DI APOTEK RESTA FARMA  
KECAMATAN TUNTANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

**Oleh:**

**NUR IKA LISTIANI**

**05120127**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP  
SWAMEDIKASI DI APOTEK RESTA FARMA  
KECAMATAN TUNTANG**

**Disusun Oleh:**

**NUR IKA LISTIANI**

**051201027**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Setelah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah  
diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, Januari 2024

**Pembimbing**



apt. Sikni Retno Karminingtyas, S. Farm., M.Sc  
NIDN. 0606068303

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP  
SWAMEDIKASI DI APOTEK RESTA FARMA  
KECAMATAN TUNTANG**

**Disusun Oleh:**

**NUR IKA LISTIANI  
051201027**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi  
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo

Hari : Rabu

Tanggal : 24 Januari 2024

**Tim Penguji  
Pembimbing**

apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 0606068303

**Anggota Penguji I**

apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0630038702

**Anggota Penguji 2**

apt. Niken Dyaharisti, S.Farm., M.Si  
NIDN. 0609118702

**Ketua Program Studi**

apt. Richa Yuswantina, S. Farm., M.Si  
NIDN. 0630038702

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Kesehatan**

Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep  
NIDN. 0627097501

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Nur Ika Listiani  
NIM : 051201027  
Program Studi/Fakultas : SI Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Swamedikasi di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing

apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 0606068303

Ungaran, 24 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Nur Ika Listiani  
NIM. 051201027

## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Nur Ika Listiani  
NIM : 051201027  
Program Studi/Fakultas : SI Farmasi/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

Memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Swamedikasi di Apotek Resto Farma Kecamatan Tuntang”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 24 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Nur Ika Listiani  
NIM. 051201027

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



- Nama : Nur Ika Listiani
- Tempat, Tanggal Lahir : Kab. Semarang, 09 Desember 1999
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Agama : Islam
- Alamat : Rejosari Kidul RT 02/RW 04, Rowosari, Kecamatan Tuntang Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah
- Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia (WNI)
- Email : ikalistiani3@gmail.com
- Riwayat Pendidikan :
1. RA Rowosari (2003-2004)
  2. SD N 1 Rowosari (2005-2011)
  3. SMP N 2 Salatiga (2012-2014)
  4. SMK Farmasi Putra Bangsa Salatiga (2015-2018)
  5. Tercatat sebagai Mahasiswi SI Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2020-Sekarang

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*-nya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)

-Q.S. Al-Insyirah : 6-7-

### PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya dedikasikan kepada orang tua tercinta, Bapak Fakhri Fudin dan Ibu Umi Arifah, kepada suami saya tercinta Bakhtiar Rakhman dan untuk kedua mertua saya Bapak Sumijan dan Ibu Siti Robitoh, ketulusannya dari hati atas doa yang tak pernah putus dan memberikan semangat yang tak ternilai selama proses perkuliahan ini. Serta untuk orang terdekat ku tersayang dan untuk almamater biru kebangganku.*

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Januari 2024  
Nur Ika Listiani  
051201027

## TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP SWAMEDIKASI DI APOTEK RESTA FARMA KECAMATAN TUNTANG

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Swamedikasi atau pengobatan mandiri merupakan upaya seseorang untuk mencari pengobatan sendiri untuk penyakitnya tanpa berkonsultasi dengan dokter terlebih dahulu. Apotek dalam melakukan pelayanan swamedikasi harus menjaga mutu pelayanan, obat serta jasa yang diberikan kepada pasien. Tujuan penelitian untuk menganalisa tingkat kepuasan responden dan hubungan karakteristik responden terhadap kepuasan swamedikasi di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif secara deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Penelitian dilakukan di Apotek Resta Farma sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Tingkat kepuasan responden dianalisis menggunakan persentase dan skala likert. Analisis hubungan karakteristik dengan tingkat kepuasan menggunakan uji *chi-square* dengan taraf kepercayaan 95%.

**Hasil:** Tingkat kepuasan responden di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang terhadap pelayanan swamedikasi masuk dalam kategori sangat puas pada setiap dimensi yaitu dimensi *empathy* 92,6%, dimensi *tangible* 91,04%, dimensi *assurance* 90,2%, dimensi *reability* 84,03%, dan dimensi *responsiveness* 82,16%. Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa kepuasan swamedikasi memiliki hubungan dengan pendidikan responden ( $p = 0,001$ ), dan tidak memiliki hubungan dengan jenis kelamin ( $p = 0,323$ ), usia ( $p = 0,431$ ) dan pekerjaan ( $p = 0,200$ ).

**Simpulan:** Tingkat kepuasan responden masuk dalam kategori sangat puas pada setiap dimensi dan terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan sebaliknya tidak terdapat hubungan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan terhadap kepuasan swamedikasi.

**Kata kunci :** apotek, swamedikasi, tingkat kepuasan



Ngudi Waluyo University  
Studi Program of Pharmacy, Faculty of Health  
Final Project, January 2024  
Nur Ika Listiani  
051201027

## **LEVEL OF RESPONDENTS' SATISFACTION WITH SELF-MEDICATION AT RESTA FARMA PHARMACY IN TUNTANG SUB-DISTRICT**

### **ABSTRACT**

**Background** : Self-medication is a person's effort to seek self-treatment for their illness without consulting a doctor first. Pharmacies providing self-medication services must maintain the quality of services, drugs, and services provided to patients. The purpose of the study was to analyze the level of respondent satisfaction and the relationship between respondent characteristics and self-medication satisfaction at Resta Farma Pharmacy, Tuntang District.

**Methods** : This study uses descriptive quantitative methods with a cross-sectional approach and purposive sampling. The research was conducted at the Resta Farma Pharmacy with as many as 100 respondents who met the inclusion and exclusion criteria. Respondents' satisfaction level was analyzed using percentages and a Likert scale. Analysis of the relationship between characteristics and satisfaction level using the chi-square test with a confidence level of 95%.

**Result** : The level of satisfaction of respondents at Resta Farma Pharmacy, Tuntang District, towards self-medication services, is in the very satisfied category in each dimension, namely the empathy dimension 92.6%, the tangible dimension 91.04%, the assurance dimension 90.2%, the reliability dimension 84.03%, and the responsiveness dimension 82.16%. The chi-square test results show that self-medication satisfaction has a relationship with respondent education ( $p = 0.001$ ), and has no relationship with gender ( $p = 0.323$ ), age ( $p = 0.431$ ), and occupation ( $p = 0.200$ ).

**Conclusion** : The level of satisfaction of respondents at Resta Farma Pharmacy, Tuntang District on self-medication services is in the very satisfied category in each dimension, namely the empathy dimension 92.6%, the tangible dimension 91.04%, the assurance dimension 90.2%, the reliability dimension 84.03%, and the responsiveness dimension 82.16%. The chi-square test results show that self-medication satisfaction has a relationship with respondent education ( $P < 0.05$ ), and has no relationship with gender, age, and occupation ( $P > 0.05$ ).

**Keywords** : pharmacy, self-medication, level of satisfaction

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Swamedikasi di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang”

Sholawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW yang telah memberikan safa’at dan ridho-Nya. Sehingga skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.

Dalam proses skripsi ini penulis memperoleh bantuan, bimbingan, kerjasama, dan dukungan yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Eko Susilo, S.Kep., NS., M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. apt. Richa Yuswantina, S. Farm., M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Sikni Retno Karminingtyas, S.Farm., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan saran kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Dosen dan seluruh Staf Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan yang tak ternilai sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
6. Apt. Mita Dian Rochmawaty selaku apoteker penanggung jawab di apotek Resta Farma, Ibu Endah Cuci Harnani dan Bapak Adi Tulus Pribadi, S.Pd selaku owner apotek Resta Farma dan seluruh karyawan apotek Resta Farma yang telah menerima dengan tulus dan ikhlas serta mendukung penulis dalam melakukan dan menyelesaikan penelitian.

7. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Fakhri Fudin. Beliau memang tidak merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan sampai sarjana.
8. Pintu surgaku, Ibunda Umi Arifah. Beliau memang tidak merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan sampai sarjana.
9. Suami ku tercinta, Bakhtiar Rakhman. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini baik tenaga, waktu dan materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
10. Bapak dan Ibu Mertua saya, Bapak Sumijan dan Ibu Siti Robitoh telah memberikan kasih sayang tiada hingga, segala dukungan, dan selalu mendoakan penulis hingga penulis mampu menyelesaikan sampai sarjana.
11. Teman-teman mahasiswa Farmasi Universitas Ngudi Waluyo Angkatan tahun 2020, terima kasih atas kerjasama, bantuan dan kebersamaannya selama masa perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu proses jalannya skripsi ini.
13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	4
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	6
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	7
ABSTRAK.....	8
ABSTRACT.....	9
KATA PENGANTAR .....	10
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR .....	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Tinjauan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Swamedikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Apotek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Tingkat Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Keterangan Empiris .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

C. Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Definisi Oprasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil dan Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Ethical Clearence .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Tingkat Kepuasan Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Hubungan Karakteristik Responden Terhadap Tingkat Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V PENUTUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1	Jumlah Populasi Konsumen Swamedikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2	Penilaian Skala Likert Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3	Range Skala Kepuasan Responden...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.5	Range Skala Tingkat Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan ke Apotek .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Ketanggapan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Keandalan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Empati ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Bukti Nyata  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Hasil Rekapitan Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Swamedikasi  
di Apotek Resta Farma Kecamatan Tuntang .. **Error! Bookmark not  
defined.**
- Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan ..... **Error! Bookmark not  
defined.**
- Tabel 4.15 Tabel Hubungan Jenis Kelamin Dengan Kepuasan Responden**Error!  
Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16 Tabel Hubungan Usia Dengan Kepuasan Responden ..... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Tabel Hubungan Pendidikan Dengan Kepuasan Responden.... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Tabel Hubungan Pekerjaan Dengan Kepuasan Responden ..... **Error!  
Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2 1 Logo Obat Bebas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2 2 Logo Obat Bebas Terbatas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2 3 Tanda Peringatan Pada Obat Bebas Terbatas .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>defined.</b>
Gambar 2 4 Kerangka Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2 5 Gambar Kerangka Konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Logbook Laporan Bimbingan Skripsi/ Tugas Akhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2	Surat Studi Pendahuluan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3	Surat Pengajuan Ethical Clearance.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4	Surat Ethical Clereance .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5	Surat Ijin Penelitian dan Mencari Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6	Surat Balasan Ijin Penelitian dan Mencari Data..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7	Surat Selesai Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8	Surat Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 9	Surat Selesai Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10	Kuesioner Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 11	Lembar informed Consent.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 12	Tabel Rekapian Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 13	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Menggunakan SPSS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 14	Rekapian Kepuasan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 15	Hasil Perhitungan Kepuasan Secara Kesuluruhan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 16	Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Responden	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 17	Tabel Distribusi Frekuensi Menggunakan SPSS.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 18	Rekapian Data Untuk Uji Chi Square Menggunakan SPSS...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Lampiran 19 Hasil Uji Chi Square menggunakan SPSS ... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 20 Dokumentasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 21 Lembar Pengisian Kuesioner Responden.... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 22 Hasil Tes Toefl .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 23 Hasil Cek Turnitin .....**Error! Bookmark not defined.**