

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

PENGARUH *BRAND TRUST*, *SERVICE QUALITY*, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI APOTEK GARUDA MADIUN

Mengisi dan berikanlah tanda centang (✓) pada pilihan yang paling sesuai

I. Karakteristik Responden :

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan :
☐ SD ☐ SMP
☐ SMA ☐ S1 ☐ Lain-lain
5. Pekerjaan :
☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ PNS
☐ Pegawai Swasta ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Lain-lain
6. Sudah berapa kali anda datang ke apotek ini :
☐ Baru Pertama
☐ 2 – 5 kali
☐ Lebih dari 5 kali

II. Kriteria Penilaian

Mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan tanda centang (✓) pada skala penilaian 1 hingga 5 pada kolom yang tersedia, sesuai dengan pilihan jawaban berikut:

Kriteria Penilaian

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

III. Pertanyaan Kuesioner

KUESIONER

NO	Pertanyaan	Pilihan Pertanyaan				
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
I. Brand Trust (X₁)						
1	Saya memilih beli di APOTEK GARUDA karena memiliki reputasi yang baik					
2	APOTEK GARUDA memiliki integritas dan selalu konsisten sesuai dengan yang di gambarkan					
3	Obat-obat di APOTEK GARUDA dijamin berkualitas yang baik dan unggul serta tidak kedaluwarsa					
4	APOTEK GARUDA buka 24 Jam dengan tanaga kefarmasian lengkap					
II. Service Quality (X₂)						
1	APOTEK GARUDA memiliki karyawan yang mampu memberikan solusi terhadap masalah yang ada					
2	APOTEK GARUDA memiliki karyawan yang mampu tanggap dalam memenuhi permintaan konsumen					
3	Karyawan APOTEK GARUDA memiliki kemampuan menjawab setiap pertanyaan konsumen					
4	APOTEK GARUDA memiliki karyawan yang mampu bersikap ramah dalam melayani semua					

	konsumen					
III. Customer Experience (X₃)						
1	Desain atau tata ruang APOTEK GARUDA terlihat menarik					
2	Saya mendapat pelayanan yang ramah dan sopan dari karyawan APOTEK GARUDA					
3	Harga yang ditawarkan APOTEK GARUDA terjangkau					
4	APOTEK GARUDA menjaga hubungan baik dengan pelanggannya					
IV. Customer Satisfaction (Y)						
1	Pelayanan APOTEK GARUDA telah sesuai harapan konsumen					
2	Konsumen puas dengan luas tempat parkir yang disediakan APOTEK GARUDA					
3	Konsumen puas dengan kenyamanan ruang tunggu konsumen, tata letak atau dekorasi obat, dan kebersihan APOTEK GARUDA					
4	Secara keseluruhan konsumen puas dengan fasilitas dan pelayanan jasa pada APOTEK GARUDA					

Lampiran 2 Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah orang	Prosentase
PRIA	44	45,36 %
WANITA	53	54,64 %
JUMLAH	97	100 %

2. Usia

Kelompok Usia	Jumlah orang	Prosentase
18-25 thn	20	20,62 %
26-35 thn	37	38,14 %
36-45 thn	29	29,9 %
46-59 thn	11	11,34 %
Jumlah	97	100 %

3. Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Prosentase
SD	6	6,19%
SMP	11	11,34%
SMA	47	48,45%
S1	26	26,80%
Lain-lain	7	7,22%
Jumlah	97	100 %

4. Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	17	17,53 %
PNS	26	26,80 %
Pegawai swasta	31	31,96 %
Ibu rumah tangga	16	16,49 %
Lain-lain	7	7,22 %
JMLH	97	100 %

5. Kedatangan Responden ke Apotek

Frekuensi Kedatangan	Jumlah (orang)	Prosentase
Baru pertama kali	22	22.68%
2-5 kali	31	31.96%
Lebih dari 5 kali	44	45.36%
Jumlah	97	100 %



Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner

1. Tabulasi Data Variabel *Brand Trust* (X₁)

NO RESPONDEN	NO SOAL				JUMLAH X ₁
	1	2	3	4	
1	1	3	3	2	9
2	3	3	1	2	9
3	3	2	3	2	10
4	3	3	3	3	12
5	3	3	3	3	12
6	3	3	3	3	12
7	2	3	4	3	12
8	2	3	3	3	11
9	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	12
11	3	3	3	3	12
12	2	3	3	3	11
13	3	3	2	3	11
14	2	3	2	3	10
15	3	3	2	3	11
16	3	3	2	3	11
17	2	3	3	3	11
18	3	3	3	3	12
19	3	2	3	2	10
20	3	2	3	3	11
21	2	2	3	3	10
22	3	2	3	2	10
23	2	3	3	3	11
24	3	3	3	3	12
25	3	3	3	3	12
26	3	3	3	3	12
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	3	12
29	2	3	3	3	11
30	3	2	3	3	11
31	2	3	2	1	8
32	2	2	2	2	8
33	2	3	3	3	11
34	2	3	3	3	11

35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12
37	3	3	3	3	12
38	2	3	3	3	11
39	3	2	3	3	11
40	3	3	2	1	9
41	1	3	2	2	8
42	3	3	3	3	12
43	3	3	3	3	12
44	3	3	3	3	12
45	3	3	3	3	12
46	3	3	3	3	12
47	2	3	3	3	11
48	3	2	3	3	11
49	2	3	2	1	8
50	2	2	2	2	8
51	2	3	3	3	11
52	3	3	3	3	12
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	3	3	3	3	12
56	2	3	3	3	11
57	3	2	3	3	11
58	3	3	2	1	9
59	3	3	2	3	11
60	1	3	3	3	10
61	3	3	3	2	11
62	2	2	2	2	8
63	2	2	2	2	8
64	3	3	3	3	12
65	2	3	3	3	11
66	3	3	3	3	12
67	3	3	3	3	12
68	3	3	2	3	11
69	1	3	3	3	10
70	3	3	3	2	11
71	2	2	2	2	8
72	2	2	2	2	8
73	3	3	3	3	12

74	2	3	2	3	10
75	3	3	3	3	12
76	3	3	3	5	14
77	3	3	2	3	11
78	1	3	3	3	10
79	3	3	3	2	11
80	3	3	2	3	11
81	1	3	3	3	10
82	3	3	3	2	11
83	2	2	2	2	8
84	2	2	2	2	8
85	3	3	3	3	12
86	2	4	3	3	12
87	3	3	3	3	12
88	3	3	3	3	12
89	3	3	2	3	11
90	1	3	3	3	10
91	3	3	3	2	11
92	2	2	2	2	8
93	2	3	2	2	9
94	3	3	3	2	11
95	2	3	2	3	10
96	3	3	3	3	12
97	3	3	2	3	11

2. Tabulasi Data Variabel *Service Quality* (X₂)

NO RESPONDEN	NO SOAL				JUMLAH X ₂
	1	2	3	4	
1	2	3	3	2	10
2	2	3	3	3	11
3	2	3	1	3	9
4	3	2	3	3	11
5	3	2	3	3	11
6	3	3	3	1	10
7	3	3	3	3	12
8	2	3	2	3	10
9	2	2	3	3	10
10	2	3	3	2	10

11	2	3	3	3	11
12	3	3	3	3	12
13	3	3	2	3	11
14	2	3	3	3	11
15	3	2	2	3	10
16	2	3	2	3	10
17	3	3	2	3	11
18	3	3	3	2	11
19	3	3	3	3	12
20	2	3	3	3	11
21	3	3	3	3	12
22	3	2	3	3	11
23	3	3	2	3	11
24	2	3	2	3	10
25	3	3	2	3	11
26	3	3	2	3	11
27	2	3	3	3	11
28	3	3	3	3	12
29	3	2	3	2	10
30	3	2	3	3	11
31	2	2	3	3	10
32	3	2	3	2	10
33	2	3	3	3	11
34	3	3	3	3	12
35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12
37	3	3	3	2	11
38	3	3	3	3	12
39	3	3	2	3	11
40	2	3	2	3	10
41	3	3	2	3	11
42	3	3	2	3	11
43	2	3	3	3	11
44	3	3	3	3	12
45	3	2	3	2	10
46	3	2	3	3	11
47	2	2	3	3	10
48	3	2	3	2	10
49	2	3	4	3	12

50	3	3	3	3	12
51	3	3	3	3	12
52	3	5	3	3	14
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	3	3	2	3	11
56	1	3	3	3	10
57	3	3	3	2	11
58	2	2	2	2	8
59	2	3	3	2	10
60	2	3	3	3	11
61	2	3	1	3	9
62	3	2	3	3	11
63	3	2	3	3	11
64	3	3	3	3	12
65	3	3	3	3	12
66	2	3	2	4	11
67	2	2	3	3	10
68	2	3	3	3	11
69	2	3	3	3	11
70	3	3	3	3	12
71	3	3	3	3	12
72	2	3	2	4	11
73	3	2	2	3	10
74	2	2	2	3	9
75	3	2	3	3	11
76	3	3	2	3	11
77	2	3	2	3	10
78	3	3	2	3	11
79	3	3	2	3	11
80	2	3	3	3	11
81	3	3	3	3	12
82	3	2	3	2	10
83	3	2	3	3	11
84	2	2	3	3	10
85	3	2	3	2	10
86	2	3	3	3	11
87	3	3	3	3	12
88	3	3	4	3	13

89	3	4	3	4	14
90	3	3	3	3	12
91	3	3	3	3	12
92	2	2	2	2	8
93	2	3	1	1	7
94	3	3	3	3	12
95	2	3	2	3	10
96	3	3	3	3	12
97	2	3	3	3	11

3. Tabulasi Data Variabel *Customer Experience* (X_3)

NO RESPONDEN	NO SOAL				JUMLAH X_3
	1	2	3	4	
1	3	2	3	3	11
2	3	3	3	1	10
3	3	3	3	3	12
4	2	3	2	3	10
5	3	2	3	3	11
6	3	3	2	3	11
7	2	3	2	3	10
8	3	2	3	3	11
9	3	3	3	1	10
10	3	3	3	3	12
11	2	3	2	3	10
12	3	2	3	2	10
13	3	2	3	3	11
14	2	2	3	3	10
15	3	2	2	2	9
16	2	3	3	3	11
17	3	3	2	3	11
18	3	3	3	3	12
19	3	3	2	3	11
20	3	3	3	3	12
21	3	3	3	3	12
22	3	2	3	3	11
23	3	3	2	3	11
24	3	3	3	3	12
25	2	3	3	3	11

26	3	3	3	3	12
27	3	3	3	3	12
28	3	3	2	3	11
29	1	3	3	3	10
30	3	3	3	2	11
31	2	2	2	2	8
32	2	2	2	2	8
33	3	2	3	3	11
34	2	3	3	3	11
35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12
37	3	3	2	3	11
38	2	3	2	3	10
39	3	3	2	3	11
40	3	3	2	3	11
41	2	3	3	3	11
42	3	3	3	3	12
43	3	2	3	2	10
44	3	2	3	3	11
45	2	2	4	3	11
46	3	2	3	2	10
47	2	3	3	3	11
48	3	3	2	3	11
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	3	3	3	3	12
52	3	3	3	3	12
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	3	3	2	3	11
56	1	3	3	3	10
57	3	3	3	2	11
58	2	2	2	2	8
59	2	3	3	2	10
60	2	3	3	3	11
61	2	3	1	3	9
62	3	2	3	3	11
63	3	2	3	3	11
64	3	3	3	3	12

65	3	3	3	3	12
66	2	3	2	3	10
67	3	3	2	3	11
68	2	3	2	3	10
69	3	3	2	3	11
70	3	3	2	3	11
71	2	3	3	3	11
72	3	3	3	3	12
73	3	2	3	2	10
74	3	2	3	3	11
75	2	2	3	3	10
76	3	2	3	2	10
77	2	3	3	3	11
78	3	3	3	3	12
79	3	3	4	3	13
80	3	3	3	3	12
81	3	3	3	3	12
82	3	3	3	3	12
83	2	3	3	4	12
84	3	3	3	5	14
85	3	2	3	3	11
86	3	3	2	3	11
87	1	3	3	3	10
88	3	3	3	2	11
89	3	3	2	3	11
90	1	3	3	3	10
91	3	3	3	2	11
92	2	2	2	2	8
93	2	3	2	2	9
94	3	3	3	3	12
95	2	4	2	3	11
96	3	3	3	3	12
97	3	3	3	3	12

4. Tabulasi Data Variabel *Customer Satisfaction* (X₄)

NO RESPONDEN	NO SOAL				JUMLAH X ₄
	1	2	3	4	
1	2	3	3	2	10
2	2	3	3	3	11
3	2	3	1	3	9
4	3	2	3	3	11
5	3	2	3	3	11
6	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	12
8	2	3	2	3	10
9	2	2	3	3	10
10	2	3	3	3	11
11	2	3	3	3	11
12	3	3	2	3	11
13	3	3	3	3	12
14	2	3	3	3	11
15	3	3	3	3	12
16	2	3	3	3	11
17	3	3	3	3	12
18	3	2	3	2	10
19	3	3	2	3	11
20	2	3	2	3	10
21	3	3	2	3	11
22	3	3	2	3	11
23	2	3	3	3	11
24	3	3	3	3	12
25	3	2	3	2	10
26	3	2	3	3	11
27	2	2	3	3	10
28	3	2	3	2	10
29	2	3	3	3	11
30	3	3	3	3	12
31	3	3	3	3	12
32	3	3	3	3	12
33	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12
35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12

37	3	3	2	3	11
38	1	3	3	3	10
39	3	3	3	2	11
40	2	2	2	2	8
41	2	2	2	2	8
42	3	3	3	3	12
43	2	3	2	3	10
44	3	3	3	3	12
45	3	3	3	3	12
46	3	3	2	3	11
47	1	3	3	3	10
48	3	3	3	2	11
49	2	2	2	2	8
50	2	2	2	2	8
51	3	3	2	3	11
52	2	3	2	3	10
53	3	3	2	3	11
54	3	3	2	3	11
55	2	3	3	3	11
56	3	3	3	3	12
57	3	2	3	2	10
58	3	2	3	3	11
59	2	2	3	3	10
60	3	2	3	2	10
61	2	3	3	3	11
62	3	3	3	3	12
63	3	3	4	3	13
64	3	3	3	3	12
65	3	3	4	3	13
66	3	3	3	3	12
67	2	2	3	3	10
68	2	3	3	3	11
69	2	3	3	3	11
70	3	3	3	3	12
71	3	3	3	3	12
72	2	3	2	3	10
73	3	3	2	3	11
74	2	3	3	3	11
75	3	3	3	3	12

76	3	3	3	2	11
77	3	2	3	3	11
78	2	2	3	3	10
79	3	2	3	3	11
80	3	3	3	3	12
81	3	3	2	3	11
82	3	3	2	4	12
83	2	3	2	3	10
84	3	3	2	3	11
85	3	3	2	3	11
86	2	3	3	3	11
87	3	3	3	3	12
88	3	2	3	2	10
89	3	2	3	3	11
90	2	2	3	3	10
91	3	2	3	2	10
92	2	3	3	3	11
93	3	3	2	3	11
94	3	3	3	3	12
95	3	3	3	3	12
96	3	5	3	3	14
97	3	3	3	3	12

Lampiran 4 Berita Acara



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Hafidz Rizal Wahyudi
2. NIM : 19415050
3. Prodi : Manajemen
4. Bidang : Pemasaran
5. Alamat : Ds. Jogodayuh, Kec. Geger, Kota Madiun
6. Judul Skripsi : Pengaruh Brand Trust, Service Quality dan Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction di Apotik Garuda Madiun
7. Masa Pembimbingan : September 2024 s/d Agustus 2025
8. Tanggal Mengajukan Skripsi :
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
01 Jan '25	Proposal revisi NB: belum ada hal populasi, sampel	
16 Jan '25	Disetujui proposal	
26 /1 2025	Revisi proposal Ace. proposal	
9 Mei 2025	Revisi Bab 1,2,3 Definisi operasional rujukan belum ada.	
18 Mei 2025	Revisi Bab 1-3	
25 Mei 2025	Ace bab 1-3	
13 Mei 2025	Disetujui Bab 1,2,3	
25 Mei 2025	Revisi Bab 4,5 Xn hasil negatif artikel yg mendukung	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
LEMBAGA LAYANAN PERPUSTAKAAN
Jalan Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp. (0352) 481124, Fax (0352) 461796, e-mail : lib@umpo.ac.id
website : www.library.umpo.ac.id
TERAKREDITASI A
(SK Nomor 000137/ LAP.PT/ III.2020)
NPP. 3502102D2014337

SURAT KETERANGAN
HASIL *SIMILARITY CHECK* KARYA ILMIAH MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

Dengan ini kami nyatakan bahwa karya ilmiah ilmiah dengan rincian sebagai berikut :

Nama : Hafidz Rizal Wahyudi
NIM : 19415050
Judul : Pengaruh brand trust, Service Quality, Dan Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Di Apotek Garuda Madiun
Fakultas / Prodi : Manajemen

Dosen pembimbing :

1. Titi Rapini, SE., MM
2. Naning Kristiyana, SE., MM

Telah dilakukan check plagiasi berupa **Skripsi** di Lembaga Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan prosentase kesamaan sebesar **28% %**

Demikian surat keterangan dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 19 Agustus 2025
Kepala Lembaga Layanan Perpustakaan



Yolan Priatna, S.IIP., M.A
NIK. 1992052820220921

NB: Dosen pembimbing dimohon untuk melakukan verifikasi ulang terhadap kelengkapan dan keaslian karya beserta hasil cek Turnitin yang telah dilakukan