DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
KATA PENGANTAR v
Abstrak vii
Abstract viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
DAFTAR SINGKATAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A Latar Belakang 1
B Rumusan Masalah 3
C Tujuan 3
1 Tujuan Umum 3
2 Tujuan Khusus 3
D Manfaat 4
1 Manfaat Teoritis 4
2 Manfaat Praktis 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
A Pelayanan Donor Darah 5
1 Pengertian Pelayanan Donor Darah 5
2 Standar Pelayanan Donor Darah 6
B Faktor-faktor Pelayanan Darah 9
1 Sumber Daya Manusia 9
2 Sarana Prasarana 10
3 Pelayanan 11
C Konsep Kepuasan 11
1 Pengertian Kepuasan 11
2 Tingkat Kepuasan 12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 13
A Desain/Rancangan Penelitian 13
B Subjek Penelitian 13
C Populasi Penelitian dan Sampel 13
1 Populasi 13
2 Sampel Penelitian 13
D Waktu Penelitian dan Lokasi 14
1 Waktu Penelitian 14
2 Lokasi 14
E Fokus Studi dan Definisi Operasional 14
1 Fokus Studi 14
2 Definisi Operasional 14
F Metode Pengumpulan Data 14
1 Teknik Pengumpulan Data 15

2 Instrumen Penelitian 15
G Analisis Data dan Penyajian Data 15
1 Analisis Data 15
2 Penyajian Data 16
H Etika Penelitkan 17
1 *Respect for Persons (Other)* 17
2 *Beneficence and Non Maleficence* 17
3 Prinsip Etika Keadilan (*Justice*) 17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 18
A Hasil Penelitian 18
1 Gambaran Lokasi Penelitian 18
2 Data Umum Penelitian 19
3 Data Fokus Studi 22
B Pembahasan 28
1 Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Potensi dan Keterampilan Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan 28
2 Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Sarana dan Prasarana 29
3 Tingkat Kepuasan Pendonor terhadap Ketersediaan dan Kualitas Pelayanan Donor Darah berdasarkan Kesesuaian Persyaratan 30
C Keterbatasan Laporan 33
BAB V KESIMPULAN 34
A Kesimpulan 34
B Saran 35
1 Saran Teoritis 35
2 Saran Praktis 35
DAFTAR PUSTAKA 36
LAMPIRAN 38