DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 2
1.3.1 Tujuan Umum 2
1.3.2 Tujuan khusus 3
1.4 Manfaat Penelitian 3
1.4.1 Manfaat Teoritis 3
1.4.2 Manfaat Praktis 3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **5**
2.1 Kualitas Pelayanan Darah 5
2.2 Pelayanan Darah Di PMI 6
2.3 Standar Kualitas Pelayanan 6
2.4 Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan 8
2.5 Tujuan Kepuasan Bagi Pendonor 8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **10**
3.1 Desain/Rancangan penelitian 10
3.2 Subyek Penelitian 10
3.2.1. Populasi 10
3.2.2. Sampel 10
3.3 Lokasi & Waktu Penelitian 11

3.4 Fokus Studi & Definisi Operasional 11
3.4.1. Fokus Studi 11
3.4.2. Definisi Operasional 12
3.5 Metode Pengumpulan Data 13
3.5.1 Persiapan 13
3.5.2 Pelaksanaan 13
3.6 Instrumen Penelitian 14
3.7 Analisis Data & Penyajian Data 14
3.7.1 Analisis Data 14
3.7.1 Penyajian Data 16
3.8 Etika Penelitian 16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 18
4.1 Hasil penelitian 18
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian 18
4.1.2 Data Fokus Studi 20
4.1.3 Uji Deskriptif 21
4.1.4 Regresi Linear Berganda 27
4.2 Pembahasan 28
4.2.1 Variabel Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) 28
4.2.2 Variabel Pelayanan *Reliability* (kehandalan) 29
4.2.3 Variabel Pelayanan *Assurance* (Jaminan) 30
4.2.4 Variabel Pelayanan *Empathy* (Empati) 30
4.3.5 Variabel Pelayanan *Tangible* (Wujud Nyata) 31
4.2.6 Variabel Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) 32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 34
5.1 Kesimpulan 34
5.2 Saran 35
DAFTAR PUSTAKA 37
LAMPIRAN 39

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian……..... 39
Lampiran 2. Dokumentasi……..... 41
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian……..... 42
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian..... 43
Lampiran 5. Tabulasi Data Responden..... 44
Lampiran 6. Uji Validitas…….. 59
Lampiran 7. Uji Realibilitas…….. 62
Lampiran 8. Uji Deskriptif…… 64
Lampiran 9. Uji Regresi……..... 67

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....12
Tabel 4.1 Hasil Variabel *Responsiveness*.....……...21
Tabel 4.2 Hasil Variabel *Realibility*…….....……22
Tabel 4.3 Hasil Variabel *Assurance*.....…23
Tabel 4.4 Hasil Variabel *Emphaty*.....……...24
Tabel 4.5 Hasil Variabel *Tangiable*….....……....25
Tabel 4.6 Hasil Variabel Tingkat Kepuasan Pendonor….....…26
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda……. 27