DAFTAR PUSTAKA

Adiputra, Y. R., & Khasanah, I. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian jasa asuransi jiwa (Studi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Cibinong). *Diponegoro Journal of Management*, *5*(2), 551-560.

Astuti, Y., & Artini, D. (2019). Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasn Pendonor Darah dalam Pelayanan Seleksi Donor di Unit Transfun Darah Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta. Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan, 160-167.

Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(4).

Janie, D. N. A. (2012). Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS. Jurnal, April, 52.

Kementerian Kesehatan RI. (2015). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 91 TAHUN 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN TRANSFUSI DARAH. 2009, 1–27.

Muslihi, W. K., Rosyidah, R. A., & Hartini, W. M. (2022). Gambaran Kepuasan Pendonor Darah terhadap Pelayanan Petugas Seleksi Donor Darah. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika p-ISSN*, *7*(2), 54-63.

Nanda, M. T, (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Teno Sukses Abadi di Kota Batam (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).

Pangestika, L. D., & Syarifah, S. (2021). The Effect of Blood Donor Service Quality on Blood Donor Satisfaction in Blood Donation Unit (UDD) PMI of Surakarta City: Pengaruh Kualitas Pelayanan Donor Darah terhadap Kepuasan Pendonor Darah di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kota Surakarta. *RADIANT: Journal of Applied, Social, and Education Studies*, *2*(3), 239-248.

Parasuraman, V. A., & Zeithaml, V. A. (2015). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch. *Service Quality*, *220*.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, *2*(2), 312-318.

Sasongko, F. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria. Jurnal Strategi Pemasaran, 1 (2), 1 – 7

Susan, S. (2015) Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah

Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. JMM17: Jurnal Ilmu ekonomi dan manajemen, 2(02).

Tirtana, A., Idang, M. P., & Nafilata, I. (2024). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendonor Darah. *Journal of Health (JoH)*, *11*(1), 077-084.

Wati, A. M. R., & Kusumawati, Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Darah Terhadap Kepuasaan Konsumen di UTD PMI Kab. Kediri. *Jurnal Multidisiplin Madani*, *2*(1), 251-266.

Yulianto, B. J., Arini, N., & Sari, A. (2021). Hubungan Daya Tanggap, Keandalan, dan Empati Teknisi Pelayanan Darah dengan Kepuasan Pelanggan di UPTD RSCM Tahun 2021: Relationship of Responsibility, Reliability, and Empathy of Blood Service Techni]cians with Customer Satisfaction at UPTD RSCM in 2021. *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*, *1*(03), 93-101.