LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH DI UTD PMI KABUPATEN MALANG

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki- laki / Perempuan *)

PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pengalaman/presepsi yang bapak/ibu/saudara/i rasakan ketika mendapat pelayanan donor darah di PMI Kabupaten Malang. Jawaban Alternatif :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

NO.	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
A	***Responsiveness* (daya tanggap)**					
1	Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat.					
2	Karyawan tanggap melayani pelanggan					
3	Karyawan bisa memberikan waktu untuk pelanggan ketika ada keluhan					
B	***Reliability* (kehandalan)**					
1	Karyawan selalu melakukan pelayanan yang jelas dalam memahami					
2	Karyawan selalu memberikan pelayanan tepat waktu					

**) Coret yang tidak perlu*

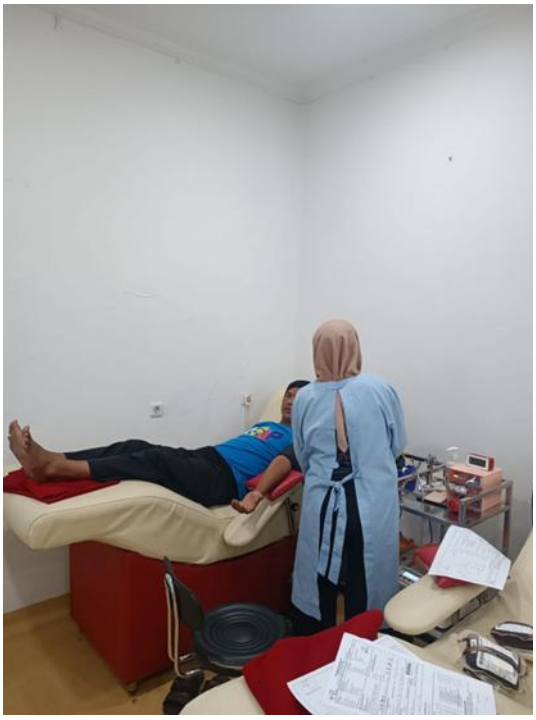
3	Karyawan bersikap ramah dan sanggup menenangkan pelanggan ketika ada masalah					
C	***Assurance* (jaminan)**					
1	Saya percaya kepada karyawan dalam menangani masalah dan keluhan pelanggan					
2	Karyawan selalu baik dan bersikap sopan menjawab keluhan saya					
3	Saya merasa aman dan nyaman saat berada dilingkungan PMI Kabupaten Malang					
D	***Empathy* (empati)**					
1	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan					
2	Karyawan memiliki niat dalam memberi pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan.					
3	PMI Kabupaten Malang mempunyai jam buka tepat waktu.					
E	***Tangible* (bukti langsung)**					
1	Peralatan di PMI Kabupaten Malang yang modern seperti peralatan kesehatan, meja, kursi, televisi, komputer.					
2	Penampilan karyawan yang bersih dan rapi					
3	Lingkungan pelayanan di PMI Kabupaten Malang memiliki tempat bersih, nyaman dan dalam keadaan baik					
F	**Kepuasan pelanggan**					
1	Karyawan menunjukkan perhatian dan kesungguhan yang cukup besar dalam menangani keluhan pelanggan sehingga saya merasa puas					
2	Karyawan melayani dengan sepenuh hati sehingga saya merasa puas					
3	Sikap sopan santun yang dimiliki karyawan membuat saya merasa puas					
4	Fasilitas (meja,kursi) serta keamanan yang ada di PMI Kabupaten Malang membuat saya merasa puas					
5	Keramahan yang dimiliki oleh karyawan membuat saya merasa puas					
6	Pelayanan yang diberikan pihak PMI Kabupaten Malang secara cepat dan tepat sehingga saya merasa puas					

Lampiran 2 Dokumentasi









Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Malang
Jalan Besar Ijen 77C
Malang, Jawa Timur 65112
(0341) 566075
https://poltekkes-malang.ac.id

No : PP.06.02/F.XXI.20/389/2024 14 Desember 2024

Lamp : -

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa Prodi D3 Teknologi Bank Darah An. Muhammad Rifqi Maulana NIM. P17440223022**

Kepada Yth :
Kepala UDD PMI Kab. Malang

di-
Malang

Dalam rangka penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Teknologi Bank Darah Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2024 / 2025, sehubungan dengan hal tersebut maka berikut ini kami sampaikan permohonan ijin dan rekomendasi agar mahasiswa kami dapat melaksanakan kegiatan penelitian di UDD PMI Kab. Malang di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Nama	: Muhammad Rifqi Maulana
NIM	: P17440223022
Topik /Judul	: Tingkat Kepuasan Pendonor Darah di UTD PMI Kab. Malang
Tempat Penelitian	: UDD PMI Kab. Malang
Periode	: Desember 2024 – Januari 2025
Metode	: Kuantitatif

Untuk melakukan penelitian di instansi yang Bapak / Ibu pimpin, selanjutnya untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N. Muhammad Rifqi Maulana No. HP. 082132034715.

Demikian atas perkenan ijin yang diberikan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Jurusan Analisis Farmasi Dan Makanan Poltekkes Kemenkes Malang,

Tanto Hariyanto, S.Kep.Ns., M.Biomed
NIP 197207071996031003

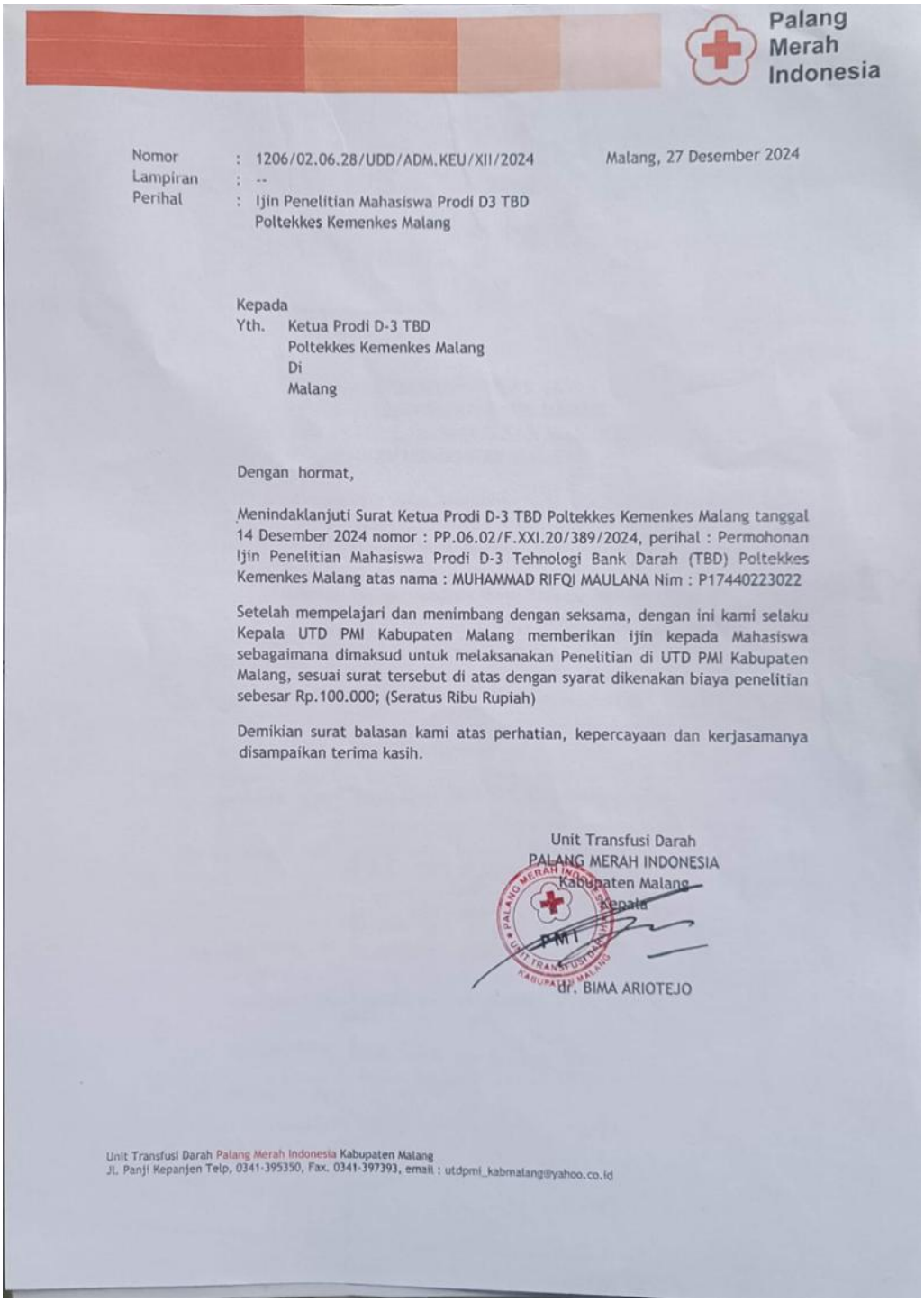
Tembusan:

1. Kaprodi D3 Teknologi Bank Darah Poltekkes Kemenkes Malang
2. Arsip

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan https://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF .

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian



Palang Merah Indonesia

Nomor : 1206/02.06.28/UDD/ADM.KEU/XII/2024
Lampiran : --
Perihal : Ijin Penelitian Mahasiswa Prodi D3 TBD Poltekkes Kemenkes Malang

Malang, 27 Desember 2024

Kepada
Yth. Ketua Prodi D-3 TBD
Poltekkes Kemenkes Malang
Di
Malang

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat Ketua Prodi D-3 TBD Poltekkes Kemenkes Malang tanggal 14 Desember 2024 nomor : PP.06.02/F.XXI.20/389/2024, perihal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa Prodi D-3 Tehnologi Bank Darah (TBD) Poltekkes Kemenkes Malang atas nama : MUHAMMAD RIFQI MAULANA Nim : P17440223022

Setelah mempelajari dan menimbang dengan seksama, dengan ini kami selaku Kepala UTD PMI Kabupaten Malang memberikan ijin kepada Mahasiswa sebagaimana dimaksud untuk melaksanakan Penelitian di UTD PMI Kabupaten Malang, sesuai surat tersebut di atas dengan syarat dikenakan biaya penelitian sebesar Rp.100.000; (Seratus Ribu Rupiah)

Demikian surat balasan kami atas perhatian, kepercayaan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Unit Transfusi Darah
PALANG MERAH INDONESIA
Kabupaten Malang
Kepala

dr. BIMA ARIOTEJO

Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia Kabupaten Malang
Jl. Panji Kepanjen Telp, 0341-395350, Fax. 0341-397393, email : utdpmi_kabmalang@yahoo.co.id

Lampiran 5 Tabulasi Data Responden

A. Jawaban responden variable independent Daya Tanggap/ *Responsiveness* (X1)

NO RESPONDEN	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)			
	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
1	3	3	4	10
2	3	3	3	9
3	3	3	3	9
4	4	4	4	12
5	4	3	3	10
6	5	5	5	15
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	5	4	5	14
11	4	4	4	12
12	5	4	4	13
13	3	3	3	9
14	4	4	4	12
15	5	5	5	15
16	5	5	4	14
17	4	4	5	13
18	5	5	5	15
19	4	4	4	12
20	5	4	5	14
21	5	5	4	14
22	4	5	4	13
23	4	5	5	14
24	5	4	5	14
25	4	4	4	12
26	5	5	4	14
27	4	4	5	13
28	4	4	5	13
29	5	5	4	14

30	**5**	**4**	**4**	**13**
31	**4**	**4**	**5**	**13**
32	**5**	**5**	**5**	**15**
33	**4**	**4**	**4**	**12**
34	**5**	**4**	**5**	**14**
35	**3**	**5**	**4**	**12**
36	**4**	**4**	**4**	**12**
37	**5**	**5**	**5**	**15**
38	**5**	**3**	**5**	**13**
39	**4**	**4**	**4**	**12**
40	**5**	**5**	**5**	**15**
41	**4**	**4**	**4**	**12**
42	**3**	**5**	**5**	**13**
43	**4**	**4**	**4**	**12**
44	**5**	**5**	**5**	**15**
45	**5**	**5**	**5**	**15**
46	**5**	**4**	**4**	**13**
47	**4**	**5**	**5**	**14**
48	**4**	**4**	**4**	**12**
49	**4**	**5**	**4**	**13**
50	**4**	**3**	**4**	**11**
51	**5**	**4**	**5**	**14**
52	**5**	**5**	**4**	**14**
53	**3**	**5**	**5**	**13**
54	**5**	**4**	**4**	**13**
55	**4**	**5**	**5**	**14**
56	**5**	**4**	**4**	**13**
57	**4**	**4**	**4**	**12**
58	**4**	**4**	**5**	**13**
59	**5**	**3**	**5**	**13**
60	**5**	**5**	**4**	**14**
61	**4**	**4**	**5**	**13**
62	**4**	**3**	**4**	**11**
63	**5**	**4**	**5**	**14**
64	**4**	**5**	**3**	**12**
65	**4**	**4**	**4**	**12**
66	**5**	**5**	**5**	**15**

67	**3**	**4**	**5**	**12**
68	**3**	**5**	**4**	**12**
69	**5**	**4**	**5**	**14**
70	**3**	**4**	**4**	**12**
71	**4**	**5**	**4**	**13**
72	**3**	**5**	**3**	**11**
73	**5**	**4**	**4**	**13**
74	**4**	**5**	**5**	**14**
75	**5**	**4**	**4**	**13**
76	**5**	**5**	**5**	**15**
77	**4**	**3**	**4**	**11**
78	**5**	**4**	**4**	**13**
79	**5**	**5**	**5**	**15**
80	**5**	**5**	**5**	**15**
81	**4**	**4**	**4**	**12**
82	**4**	**5**	**5**	**14**
83	**3**	**4**	**4**	**11**

B. Jawaban responden variable independent Kehandalan/ *Reliability* (X2)

NO RESPONDEN	**RELIABILITY (KEHANDALAN)**			
	X2.1	**X2.2**	**X2.3**	**TOTAL**
1	**4**	**3**	**3**	**10**
2	**3**	**3**	**3**	**9**
3	**4**	**3**	**3**	**10**
4	**4**	**4**	**4**	**12**
5	**4**	**3**	**5**	**12**
6	**5**	**5**	**5**	**15**
7	**4**	**4**	**3**	**11**
8	**4**	**4**	**4**	**12**
9	**4**	**4**	**4**	**12**
10	**5**	**4**	**4**	**13**
11	**3**	**3**	**4**	**10**
12	**4**	**4**	**3**	**11**
13	**4**	**4**	**4**	**12**
14	**5**	**4**	**4**	**13**

15	**5**	**5**	**5**	**15**
16	**5**	**5**	**5**	**15**
17	**4**	**4**	**4**	**12**
18	**5**	**5**	**5**	**15**
19	**4**	**4**	**4**	**12**
20	**5**	**5**	**5**	**15**
21	**4**	**3**	**4**	**11**
22	**5**	**4**	**5**	**14**
23	**4**	**4**	**5**	**13**
24	**4**	**5**	**4**	**13**
25	**5**	**3**	**4**	**12**
26	**3**	**4**	**5**	**12**
27	**4**	**4**	**3**	**11**
28	**4**	**5**	**4**	**13**
29	**5**	**5**	**4**	**14**
30	**5**	**5**	**5**	**15**
31	**5**	**4**	**5**	**14**
32	**4**	**5**	**5**	**14**
33	**5**	**4**	**4**	**13**
34	**4**	**5**	**5**	**14**
35	**5**	**4**	**4**	**13**
36	**4**	**5**	**5**	**14**
37	**5**	**4**	**4**	**13**
38	**4**	**5**	**5**	**14**
39	**5**	**3**	**4**	**12**
40	**3**	**4**	**5**	**12**
41	**4**	**4**	**3**	**11**
42	**4**	**5**	**4**	**13**
43	**5**	**5**	**5**	**15**
44	**5**	**4**	**5**	**14**
45	**4**	**5**	**5**	**14**
46	**5**	**4**	**4**	**13**
47	**4**	**5**	**5**	**14**
48	**5**	**4**	**4**	**13**
49	**4**	**5**	**5**	**14**
50	**5**	**4**	**4**	**13**
51	**5**	**4**	**5**	**14**

52	**4**	**5**	**3**	**12**
53	**4**	**3**	**4**	**11**
54	**5**	**4**	**4**	**13**
55	**3**	**4**	**5**	**12**
56	**4**	**5**	**3**	**12**
57	**4**	**5**	**4**	**13**
58	**5**	**5**	**4**	**14**
59	**5**	**4**	**5**	**14**
60	**5**	**5**	**5**	**15**
61	**4**	**4**	**5**	**13**
62	**5**	**5**	**4**	**14**
63	**4**	**4**	**5**	**13**
64	**5**	**5**	**4**	**14**
65	**4**	**4**	**5**	**13**
66	**5**	**4**	**4**	**13**
67	**4**	**5**	**4**	**13**
68	**5**	**3**	**5**	**13**
69	**3**	**4**	**3**	**10**
70	**4**	**4**	**4**	**12**
71	**4**	**5**	**4**	**13**
72	**5**	**5**	**5**	**15**
73	**5**	**5**	**5**	**15**
74	**5**	**4**	**5**	**14**
75	**4**	**5**	**4**	**13**
76	**5**	**4**	**5**	**14**
77	**4**	**5**	**4**	**13**
78	**5**	**4**	**5**	**14**
79	**4**	**5**	**4**	**13**
80	**5**	**5**	**5**	**15**
81	**4**	**4**	**4**	**12**
82	**4**	**5**	**3**	**14**
83	**3**	**4**	**5**	**12**

C. Jawaban responden variable independent Jaminan/ *Assurance* (X3)

NO RESPONDEN	**ASSURANCE (JAMINAN)**

	X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL
1	4	3	3	10
2	3	3	3	9
3	3	4	4	11
4	4	4	4	12
5	4	4	3	11
6	5	5	5	15
7	4	4	3	11
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	5	5	5	15
11	4	3	4	11
12	3	3	5	11
13	4	3	4	11
14	4	5	5	14
15	5	5	5	15
16	4	4	4	12
17	4	4	5	13
18	5	5	5	15
19	4	4	4	12
20	5	4	5	14
21	4	4	4	12
22	3	4	4	11
23	4	5	4	13
24	4	4	5	13
25	4	3	4	11
26	5	4	3	12
27	4	4	4	12
28	3	5	4	12
29	4	4	5	13
30	4	4	4	12
31	5	5	4	14
32	4	4	4	12
33	4	5	4	13
34	5	4	4	13
35	4	4	5	13
36	4	4	4	12

37	**4**	**4**	**3**	**11**
38	**5**	**4**	**4**	**13**
39	**4**	**4**	**4**	**12**
40	**3**	**5**	**4**	**12**
41	**4**	**4**	**4**	**12**
42	**4**	**3**	**4**	**11**
43	**4**	**4**	**4**	**12**
44	**4**	**5**	**3**	**12**
45	**4**	**4**	**4**	**12**
46	**4**	**4**	**4**	**12**
47	**4**	**4**	**5**	**13**
48	**5**	**4**	**4**	**13**
49	**4**	**4**	**4**	**12**
50	**3**	**5**	**5**	**13**
51	**4**	**4**	**4**	**12**
52	**4**	**3**	**5**	**12**
53	**5**	**4**	**4**	**13**
54	**4**	**4**	**3**	**11**
55	**4**	**5**	**4**	**13**
56	**5**	**4**	**4**	**13**
57	**4**	**4**	**4**	**12**
58	**5**	**5**	**5**	**15**
59	**4**	**4**	**4**	**12**
60	**3**	**5**	**3**	**11**
61	**4**	**4**	**4**	**12**
62	**4**	**3**	**4**	**11**
63	**4**	**4**	**5**	**13**
64	**5**	**4**	**4**	**13**
65	**4**	**4**	**4**	**12**
66	**3**	**5**	**5**	**13**
67	**4**	**4**	**4**	**12**
68	**4**	**3**	**5**	**12**
69	**5**	**4**	**4**	**13**
70	**4**	**4**	**3**	**11**
71	**4**	**5**	**4**	**13**
72	**4**	**4**	**4**	**12**
73	**4**	**4**	**4**	**12**

74	**4**	**4**	**5**	**13**
75	**5**	**5**	**4**	**14**
76	**4**	**4**	**3**	**11**
77	**3**	**3**	**4**	**10**
78	**4**	**4**	**4**	**12**
79	**4**	**4**	**5**	**13**
80	**5**	**5**	**4**	**14**
81	**4**	**4**	**4**	**12**
82	**4**	**4**	**5**	**13**
83	**5**	**5**	**4**	**14**

D. Jawaban responden variable independent Empati/ *Empathy* (X4)

NO RESPONDEN	**EMPATHY (EMPATI)**			
	X4.1	**X4.2**	**X4.3**	**TOTAL**
1	**3**	**4**	**4**	**11**
2	**3**	**3**	**3**	**9**
3	**4**	**4**	**4**	**12**
4	**4**	**4**	**4**	**12**
5	**4**	**5**	**4**	**13**
6	**5**	**5**	**4**	**14**
7	**4**	**4**	**4**	**12**
8	**4**	**4**	**3**	**11**
9	**4**	**4**	**4**	**12**
10	**5**	**5**	**5**	**15**
11	**4**	**3**	**4**	**11**
12	**5**	**5**	**5**	**15**
13	**4**	**4**	**4**	**12**
14	**4**	**5**	**5**	**14**
15	**5**	**5**	**5**	**15**
16	**4**	**4**	**4**	**12**
17	**5**	**5**	**5**	**15**
18	**5**	**5**	**5**	**15**
19	**3**	**4**	**4**	**11**
20	**5**	**5**	**4**	**14**
21	**5**	**4**	**4**	**13**

22	**3**	**5**	**5**	**13**
23	**4**	**4**	**4**	**12**
24	**4**	**4**	**5**	**13**
25	**4**	**5**	**5**	**14**
26	**5**	**5**	**5**	**15**
27	**4**	**5**	**4**	**13**
28	**3**	**4**	**4**	**11**
29	**4**	**3**	**4**	**11**
30	**4**	**4**	**5**	**13**
31	**5**	**4**	**4**	**13**
32	**4**	**4**	**3**	**11**
33	**4**	**4**	**4**	**12**
34	**5**	**5**	**4**	**14**
35	**4**	**4**	**5**	**13**
36	**5**	**3**	**4**	**12**
37	**4**	**4**	**4**	**12**
38	**4**	**4**	**5**	**13**
39	**4**	**5**	**4**	**13**
40	**5**	**4**	**4**	**13**
41	**4**	**4**	**4**	**12**
42	**3**	**5**	**5**	**13**
43	**4**	**5**	**3**	**12**
44	**5**	**4**	**4**	**13**
45	**4**	**3**	**4**	**11**
46	**4**	**4**	**5**	**13**
47	**5**	**4**	**4**	**13**
48	**4**	**4**	**4**	**12**
49	**5**	**5**	**5**	**15**
50	**4**	**4**	**4**	**12**
51	**3**	**3**	**4**	**10**
52	**4**	**4**	**4**	**12**
53	**4**	**4**	**4**	**12**
54	**4**	**5**	**5**	**14**
55	**5**	**4**	**4**	**13**
56	**4**	**4**	**3**	**11**
57	**3**	**5**	**4**	**12**
58	**4**	**4**	**4**	**12**

59	**4**	**5**	**5**	**14**
60	**4**	**4**	**4**	**12**
61	**4**	**4**	**4**	**12**
62	**4**	**4**	**5**	**13**
63	**5**	**5**	**4**	**14**
64	**4**	**4**	**4**	**12**
65	**3**	**3**	**4**	**10**
66	**4**	**4**	**4**	**12**
67	**4**	**4**	**5**	**13**
68	**5**	**5**	**4**	**14**
69	**4**	**4**	**3**	**11**
70	**4**	**4**	**4**	**12**
71	**5**	**5**	**4**	**14**
72	**4**	**4**	**5**	**13**
73	**4**	**5**	**4**	**13**
74	**4**	**4**	**4**	**12**
75	**4**	**3**	**5**	**12**
76	**5**	**4**	**4**	**13**
77	**4**	**4**	**5**	**13**
78	**3**	**4**	**4**	**11**
79	**4**	**5**	**3**	**12**
80	**4**	**4**	**4**	**12**
81	**5**	**3**	**4**	**12**
82	**4**	**4**	**4**	**12**
83	**4**	**4**	**5**	**13**

E. Jawaban responden variable independent Wujud Nyata/ *Tangible* (X5)

NO RESPONDEN	**TANGIBLE (WUJUD NYATA)**			
	X5.1	**X5.2**	**X5.3**	**TOTAL**
1	**4**	**4**	**3**	**11**
2	**3**	**3**	**3**	**9**
3	**4**	**3**	**4**	**11**
4	**4**	**4**	**4**	**12**

5	**4**	**4**	**3**	**11**
6	**4**	**5**	**5**	**14**
7	**3**	**3**	**3**	**9**
8	**5**	**3**	**4**	**12**
9	**4**	**4**	**4**	**12**
10	**5**	**5**	**5**	**15**
11	**4**	**3**	**3**	**10**
12	**5**	**5**	**5**	**15**
13	**4**	**4**	**4**	**12**
14	**4**	**5**	**5**	**14**
15	**4**	**5**	**5**	**14**
16	**4**	**4**	**4**	**12**
17	**5**	**4**	**4**	**13**
18	**5**	**4**	**5**	**14**
19	**4**	**3**	**3**	**10**
20	**4**	**4**	**4**	**12**
21	**3**	**4**	**3**	**10**
22	**5**	**4**	**4**	**13**
23	**4**	**4**	**4**	**12**
24	**3**	**3**	**4**	**10**
25	**4**	**5**	**4**	**13**
26	**4**	**4**	**3**	**11**
27	**4**	**5**	**5**	**14**
28	**4**	**4**	**4**	**12**
29	**3**	**4**	**5**	**12**
30	**5**	**3**	**4**	**12**
31	**4**	**4**	**4**	**12**
32	**5**	**4**	**4**	**13**
33	**4**	**4**	**3**	**11**
34	**4**	**4**	**5**	**13**
35	**3**	**3**	**4**	**10**
36	**4**	**5**	**5**	**14**
37	**4**	**4**	**4**	**12**
38	**4**	**5**	**4**	**13**
39	**4**	**4**	**3**	**11**
40	**3**	**4**	**4**	**11**
41	**5**	**3**	**4**	**12**

42	**4**	**4**	**4**	**12**
43	**4**	**4**	**3**	**11**
44	**4**	**4**	**5**	**13**
45	**3**	**3**	**4**	**10**
46	**4**	**5**	**5**	**14**
47	**4**	**4**	**4**	**12**
48	**4**	**5**	**4**	**13**
49	**4**	**4**	**3**	**11**
50	**3**	**4**	**4**	**11**
51	**5**	**3**	**4**	**12**
52	**4**	**4**	**4**	**12**
53	**5**	**4**	**4**	**13**
54	**4**	**4**	**3**	**11**
55	**4**	**4**	**5**	**13**
56	**3**	**4**	**4**	**11**
57	**4**	**3**	**5**	**12**
58	**4**	**4**	**4**	**12**
59	**4**	**4**	**4**	**12**
60	**4**	**4**	**3**	**11**
61	**3**	**4**	**4**	**11**
62	**5**	**3**	**4**	**12**
63	**4**	**5**	**4**	**13**
64	**5**	**4**	**4**	**13**
65	**4**	**4**	**3**	**11**
66	**4**	**3**	**5**	**12**
67	**3**	**4**	**4**	**11**
68	**4**	**4**	**5**	**13**
69	**4**	**4**	**4**	**12**
70	**4**	**4**	**4**	**12**
71	**4**	**4**	**3**	**11**
72	**3**	**3**	**4**	**10**
73	**5**	**4**	**4**	**13**
74	**4**	**4**	**4**	**12**
75	**5**	**4**	**4**	**13**
76	**4**	**4**	**3**	**11**
77	**3**	**3**	**5**	**11**
78	**4**	**5**	**4**	**13**

79	**4**	**4**	**5**	**13**
80	**4**	**5**	**4**	**13**
81	**4**	**4**	**5**	**13**
82	**3**	**4**	**5**	**12**
83	**5**	**4**	**4**	**13**

F. Jawaban responden variable dependent Kepuasan Pendonor (Y1)

NO RESPONDEN	KEPUASAN PENDONOR						
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	TOTAL
1	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**18**
2	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**18**
3	**4**	**3**	**4**	**3**	**4**	**4**	**22**
4	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**24**
5	**5**	**4**	**4**	**4**	**5**	**3**	**25**
6	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**30**
7	**4**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**20**
8	**4**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**23**
9	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**24**
10	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**30**
11	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**	**20**
12	**5**	**4**	**5**	**5**	**4**	**4**	**27**
13	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**24**
14	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**24**
15	**5**	**5**	**5**	**4**	**5**	**5**	**29**
16	**4**	**3**	**5**	**4**	**4**	**4**	**24**
17	**4**	**4**	**5**	**5**	**5**	**5**	**28**
18	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**30**
19	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**24**
20	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**24**
21	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**24**
22	**5**	**5**	**4**	**4**	**4**	**4**	**26**
23	**4**	**3**	**4**	**5**	**4**	**4**	**24**
24	**5**	**4**	**5**	**5**	**5**	**4**	**28**
25	**3**	**4**	**4**	**5**	**4**	**4**	**24**
26	**4**	**5**	**4**	**4**	**4**	**5**	**26**

27	**4**	**5**	**5**	**3**	**4**	**3**	**24**
28	**5**	**4**	**3**	**5**	**5**	**5**	**27**
29	**3**	**4**	**5**	**4**	**3**	**4**	**23**
30	**5**	**5**	**4**	**4**	**5**	**4**	**27**
31	**4**	**3**	**4**	**5**	**4**	**5**	**25**
32	**4**	**5**	**5**	**3**	**4**	**4**	**25**
33	**5**	**4**	**4**	**5**	**5**	**4**	**27**
34	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**5**	**25**
35	**4**	**5**	**5**	**4**	**4**	**4**	**26**
36	**5**	**4**	**4**	**5**	**5**	**4**	**27**
37	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**24**
38	**4**	**5**	**4**	**4**	**4**	**5**	**26**
39	**5**	**4**	**5**	**5**	**4**	**4**	**27**
40	**3**	**4**	**3**	**4**	**5**	**4**	**23**
41	**5**	**4**	**4**	**4**	**3**	**5**	**25**
42	**4**	**5**	**5**	**4**	**4**	**3**	**25**
43	**4**	**3**	**4**	**5**	**4**	**5**	**25**
44	**5**	**5**	**4**	**3**	**5**	**4**	**26**
45	**4**	**4**	**5**	**5**	**3**	**4**	**25**
46	**4**	**4**	**3**	**4**	**5**	**5**	**25**
47	**5**	**5**	**5**	**4**	**4**	**4**	**27**
48	**4**	**4**	**4**	**5**	**4**	**4**	**25**
49	**4**	**4**	**4**	**4**	**5**	**5**	**26**
50	**4**	**5**	**5**	**4**	**4**	**4**	**26**
51	**5**	**4**	**4**	**5**	**4**	**4**	**26**
52	**4**	**4**	**4**	**4**	**5**	**4**	**25**
53	**4**	**4**	**5**	**4**	**4**	**5**	**26**
54	**5**	**5**	**4**	**4**	**4**	**4**	**26**
55	**3**	**4**	**4**	**5**	**4**	**4**	**24**
56	**5**	**4**	**4**	**4**	**5**	**5**	**27**
57	**4**	**4**	**5**	**4**	**4**	**3**	**24**
58	**4**	**5**	**4**	**5**	**4**	**5**	**27**
59	**5**	**3**	**4**	**3**	**5**	**4**	**24**
60	**4**	**5**	**5**	**5**	**3**	**4**	**26**
61	**4**	**4**	**3**	**4**	**5**	**5**	**25**
62	**5**	**4**	**5**	**4**	**4**	**4**	**26**
63	**4**	**5**	**4**	**5**	**4**	**4**	**26**

64	**4**	**4**	**4**	**4**	**5**	**5**	**26**
65	**4**	**4**	**5**	**4**	**4**	**4**	**25**
66	**5**	**5**	**4**	**5**	**4**	**4**	**27**
67	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**24**
68	**4**	**4**	**5**	**4**	**4**	**5**	**26**
69	**5**	**4**	**4**	**4**	**5**	**4**	**26**
70	**3**	**5**	**4**	**5**	**3**	**4**	**24**
71	**5**	**4**	**5**	**4**	**5**	**5**	**28**
72	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**3**	**22**
73	**4**	**5**	**5**	**5**	**4**	**5**	**28**
74	**5**	**3**	**4**	**3**	**5**	**4**	**24**
75	**4**	**5**	**4**	**5**	**4**	**4**	**26**
76	**4**	**4**	**5**	**4**	**4**	**5**	**26**
77	**5**	**4**	**4**	**4**	**5**	**4**	**26**
78	**4**	**5**	**4**	**5**	**4**	**4**	**26**
79	**4**	**4**	**5**	**4**	**4**	**5**	**26**
80	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**24**
81	**5**	**5**	**4**	**5**	**5**	**4**	**28**
82	**3**	**4**	**4**	**4**	**5**	**4**	**24**
83	**4**	**4**	**5**	**4**	**3**	**5**	**25**

Lampiran 6 Uji Validitas

A. Variabel Independen Daya Tanggap (*Responsiveness*)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,232*	,394**	,742**
	Sig. (2-tailed)		0,035	0,000	0,000
	N	83	83	83	83
X1.2	Pearson Correlation	,232*	1	,339**	,709**
	Sig. (2-tailed)	0,035		0,002	0,000
	N	83	83	83	83
X1.3	Pearson Correlation	,394**	,339**	1	,763**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,002		0,000
	N	83	83	83	83
X1	Pearson Correlation	,742**	,709**	,763**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	83	83	83	83

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Variabel Independen Kehandalan (*Reliability*)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	0,161	,257*	,655**
	Sig. (2-tailed)		0,146	0,019	0,000
	N	83	83	83	83
X2.2	Pearson Correlation	0,161	1	,229*	,693**
	Sig. (2-tailed)	0,146		0,037	0,000
	N	83	83	83	83
X2.3	Pearson Correlation	,257*	,229*	1	,698**
	Sig. (2-tailed)	0,019	0,037		0,000
	N	83	83	83	83
X2	Pearson Correlation	,655**	,693**	,698**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	83	83	83	83

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. Variabel Independen Jaminan (*Assurance*)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	0,214	0,105	,653**
	Sig. (2-tailed)		0,052	0,346	0,000
	N	83	83	83	83
X3.2	Pearson Correlation	0,214	1	0,129	,684**
	Sig. (2-tailed)	0,052		0,246	0,000
	N	83	83	83	83
X3.3	Pearson Correlation	0,105	0,129	1	,636**
	Sig. (2-tailed)	0,346	0,246		0,000
	N	83	83	83	83
X3	Pearson Correlation	,653**	,684**	,636**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	83	83	83	83

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D. Variabel Independen Empati (*Empathy*)

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,277*	0,123	,679**
	Sig. (2-tailed)		0,011	0,269	0,000
	N	83	83	83	83
X4.2	Pearson Correlation	,277*	1	,255*	,748**
	Sig. (2-tailed)	0,011		0,020	0,000
	N	83	83	83	83
X4.3	Pearson Correlation	0,123	,255*	1	,649**
	Sig. (2-tailed)	0,269	0,020		0,000
	N	83	83	83	83
X4	Pearson Correlation	,679**	,748**	,649**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	83	83	83	83

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Variabel Independen Wujud Nyata (*Tangible*)

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	0,130	0,088	,596**
	Sig. (2-tailed)		0,240	0,431	0,000
	N	83	83	83	83
X5.2	Pearson Correlation	0,130	1	,270*	,692**
	Sig. (2-tailed)	0,240		0,014	0,000
	N	83	83	83	83
X5.3	Pearson Correlation	0,088	,270*	1	,704**
	Sig. (2-tailed)	0,431	0,014		0,000
	N	83	83	83	83
X5	Pearson Correlation	,596**	,692**	,704**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	83	83	83	83

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

F. Variabel Dependen Kepuasan Pendonor

0		Y6.1	Y6.2	Y6.3	Y6.4	Y6.5	Y6.6	Y6
Y6.1	Pearson Correlation	1	0,210	,242*	0,165	,509**	0,173	,660**
	Sig. (2-tailed)		0,057	0,027	0,136	0,000	0,119	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83
Y6.2	Pearson Correlation	0,210	1	,296**	,271*	0,095	0,127	,575**
	Sig. (2-tailed)	0,057		0,007	0,013	0,391	0,252	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83
Y6.3	Pearson Correlation	,242*	,296**	1	0,186	-0,058	0,162	,520**
	Sig. (2-tailed)	0,027	0,007		0,092	0,603	0,144	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83
Y6.4	Pearson Correlation	0,165	,271*	0,186	1	0,116	,303**	,594**
	Sig. (2-tailed)	0,136	0,013	0,092		0,298	0,005	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83
Y6.5	Pearson Correlation	,509**	0,095	-0,058	0,116	1	,280*	,559**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,391	0,603	0,298		0,010	0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83
Y6.6	Pearson Correlation	0,173	0,127	0,162	,303**	,280*	1	,578**
	Sig. (2-tailed)	0,119	0,252	0,144	0,005	0,010		0,000
	N	83	83	83	83	83	83	83
Y6	Pearson Correlation	,660**	,575**	,520**	,594**	,559**	,578**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampran 7 Uji Reliabilitas

A. Variabel Independen Daya tanggap (*Responsiveness*) X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,583	3

B. Variabel Independen Kehandalan (*Reliability*) X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,453	3

C. Variabel Independen Jaminan (*Assurance*) X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,344	3

D. Variabel Independen Empati (*Emphaty*) X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,458	3

E. Variabel Independen Wujud Nyata (*Tangiable*) X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,369	3

F. Variabel Dependen Kepuasan Pendonor Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,607	6

Lampiran 8 Uji Deskriptif

A. Uji Deskriptif Variabel Independen Daya tanggap (*Responsiveness*)

		X1.1	X1.2	X1.3	TOT1
N	Valid	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,28	4,27	4,35	12,90
Std. Deviation		0,704	0,664	0,614	1,453
Variance		0,495	0,441	0,376	2,113
Range		2	2	2	6
Minimum		3	3	3	9
Maximum		5	5	5	15

B. Uji Deskriptif Variabel Independen Kehandalan (*Reliability*)

		X2.1	X2.2	X2.3	TOT2
N	Valid	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,35	4,29	4,30	12,96
Std. Deviation		0,633	0,672	0,694	1,383
Variance		0,401	0,452	0,481	1,913
Range		2	2	2	6
Minimum		3	3	3	9
Maximum		5	5	5	15

C. Uji Deskriptif Variabel Independen Jaminan (*Assurance*)

		X3.1	X3.2	X3.3	TOT3
N	Valid	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,10	4,11	4,12	12,33
Std. Deviation		0,576	0,605	0,613	1,180
Variance		0,332	0,366	0,376	1,393
Range		2	2	2	6
Minimum		3	3	3	9
Maximum		5	5	5	15

D. Uji Deskriptif Variabel Independen Empati (*Emphaty*)

		X4.1	X4.2	X4.3	TOT4
N	Valid	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,14	4,20	4,20	12,55
Std. Deviation		0,608	0,620	0,579	1,252
Variance		0,369	0,384	0,336	1,567
Range		2	2	2	6
Minimum		3	3	3	9
Maximum		5	5	5	15

E. Uji Deskriptif Variabel Independen Wujud Nyata (*Tangiable*)

		X5.1	X5.2	X5.3	TOT5
N	Valid	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,01	3,96	4,04	12,01
Std. Deviation		0,615	0,614	0,671	1,264
Variance		0,378	0,377	0,450	1,597
Range		2	2	2	6
Minimum		3	3	3	9
Maximum		5	5	5	15

F. Uji Deskriptif Variabel Dependen Kepuasan Pendonor

		Y6.1	Y6.2	Y6.3	Y6.4	Y6.5	Y6.6	Y6
N	Valid	83	83	83	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,22	4,18	4,24	4,19	4,19	4,20	25,23
Std. Deviation		0,626	0,628	0,617	0,653	0,634	0,600	2,183
Variance		0,391	0,394	0,380	0,426	0,401	0,360	4,764
Range		2	2	2	2	2	2	12
Minimum		3	3	3	3	3	3	18
Maximum		5	5	5	5	5	5	30

Lampiran 9 Uji Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOT5, TOT2, TOT4, TOT1, TOT3[b]		Enter

a. Dependent Variable: TOTY6

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695[a]	0,483	0,450	1,619

a. Predictors: (Constant), TOT5, TOT2, TOT4, TOT1, TOT3

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	188,787	5	37,757	14,402	<,001[b]
	Residual	201,863	77	2,622		
	Total	390,651	82			

a. Dependent Variable: TOTY6

b. Predictors: (Constant), TOT5, TOT2, TOT4, TOT1, TOT3

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,113	2,502		1,644	0,104
	TOT1	0,152	0,148	0,101	1,025	0,308
	TOT2	0,332	0,152	0,210	2,180	0,032
	TOT3	0,447	0,191	0,242	2,347	0,022
	TOT4	0,423	0,159	0,243	2,655	0,010
	TOT5	0,336	0,167	0,194	2,010	0,048

a. Dependent Variable: TOTY6