TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH DI UDD PMI KABUPATEN MALANG

LAPORAN TUGAS AKHIR

MUHAMMAD RIFQI MAULANA

NIM: P17440223022

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN ANALISIS FARMASI DAN MAKANAN
PROGRAM STUDI D3 TEKNOLOGI BANK DARAH
2025

TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH DI UDD PMI KABUPATEN MALANG

LAPORAN TUGAS AKHIR

MUHAMMAD RIFQI MAULANA

NIM: P17440223022

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN ANALISIS FARMASI DAN MAKANAN
PROGRAM STUDI D3 TEKNOLOGI BANK DARAH
2025

TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH DI UDD PMI KABUPATEN MALANG

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Teknologi Bank Darah Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

MUHAMMAD RIFQI MAULANA

NIM: P17440223022

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN ANALISIS FARMASI DAN MAKANAN
PROGRAM STUDI D3 TEKNOLOGI BANK DARAH
2025

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD RIFQI MAULANA

NIM : P17440223022

Program Studi : DIII Teknologi Bank Darah

Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Laporan tugas Akhir yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Laporan Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 25 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan Tanda Tangan,



MUHAMMAD RIFQI MAULANA

NIM. P17440223022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir

"Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Di UDD PMI Kabupaten Malang"

Disusun oleh:

MUHAMMAD RIFQI MAULANA

NIM. P17440223022

Mengetahui,
Kaprodi D3 Teknologi Bank Darah,

Dr. Ni Luh Putu Eka S, S.Kp., M.Kes
NIP. 196505041988032001

Tanggal Disetujui: 30 Januari 2025

Pembimbing,

Hupitoyo, S.Kp,M.Kes
NIP. 19651111 1986031002

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

"TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH DI UDD PMI KABUPATEN MALANG"

Disusun oleh

MUHAMMAD RIFQI MAULANA

P17440223022

Telah dipertahankan dalam

Seminar di depan Tim penguji

Pada tanggal:

30 Januari 2025

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua,

Sri Mudayatiningsih, S.Kp, M.Kes
NIP. 196905151993032003

(.....)

Anggota,

Hupitoyo, S.Kp,M.Kes
NIP. 196511111986031002

(.....)

Malang, 30 Januari 2025
Ketua Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Kesehatan pada Program Studi Diploma III Teknologi Bank Darah Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Poltekkes Kemenkes Malang. Laporan Tugas Akhir ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Moh. Wildan, A.Per.Pern., M.Pd., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, yang telah memberikan kesempatan menyusun tugas akhir ini.
2. Bapak Tanto Hariyanto, S.Kep, Ns, M.Biomed., selaku Ketua Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, dan pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama proses penyusunan tugas akhir ini hingga selesai.
3. Ibu Dr. Ni Luh Putu Eka Sudiwati, S.Kp., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Diploma III Teknologi Bank Darah Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, yang telah memberikan kesempatan menyusun tugas akhir ini.

4. Bapak Hupitoyo, S.Kp., M.Kes selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing saya selama ini dalam proses peyusunan.
5. Ibu Sri Mudayatiningsih, S.Kp., M.Kes selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran sebagai bentuk penyempurnaan Laporan Tugas Akhir ini baik saat ujian maupun revisi.
6. Para dosen dan seluruh staff pengajar di Program Studi Diploma III Teknologi Bank Darah Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan nasehat selama menempuh pendidikan.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Ahmad Zubaidi Firdaus dan Ibu Ghonimatul Khoiriyah, S.Pd.I yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Seseorang yang sangat berarti bagi saya, Anisa Fatimatus Sya'diyah, selalu mendampingi dan memberikan dukungan selama proses penyusunan proposal ini. Terima kasih atas kesediaanmu mendengarkan setiap keluh kesah, kontribusimu dalam penulisan, serta atas semangat, tenaga, dan waktu yang telah engkau berikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah yang kita jalani.
9. Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada saudara-saudara saya di Pagar Nusa, terutama kepada mereka yang telah membimbing dan mengajarkan saya tentang keselamatan di dunia

maupun di akhirat. Saya sangat menghargai jasa dan didikan kalian yang telah membantu saya hingga mencapai titik ini.

10. Seluruh rekan-rekan program studi D-3 TBD tingkat 3 yang telah membantu memberi saran, masukan, dan semangat kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini
11. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Muhammad Rifqi Maulana, saya ucapkan terima kasih atas kerja keras dan semangat yang tak pernah pudar dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Terima kasih telah menjadi kuat dan mampu melewati berbagai rintangan hidup hingga saat ini. Saya bangga pada diri saya sendiri. Mari kita terus bekerjasama untuk berkembang menjadi pribadi yang lebih baik setiap harinya.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 25 Januari 2025



MUHAMMAD RIFQI MAULANA

TINGKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH DI UDD PMI KABUPATEN MALANG

Muhammad Rifqi Maulana (2025)

Program Studi D3 Teknologi Bank Darah Poltekkes Kemenkes Malang

✉ : rifxysn@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Tingkat kepuasan pendonor darah merupakan perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan seseorang setelah menerima layanan. **Tujuan penelitian:** mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Malang pada Desember 2024. **Metode penelitian:** penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dan melibatkan 83 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai November di UDD PMI Kabupaten Malang. **Hasil penelitian:** Hasil penelitian tingkat kepuasan pendonor darah menunjukan bahwa skor pada masing-masing variabel adalah: responsiveness sebesar 4,30, reliability sebesar 4,32, assurance sebesar 4,11, empathy sebesar 4,18, tangible sebesar 4,00. **Kesimpulan:** Temuan ini memberikan gambaran bahwa secara umum pelayanan di UDD PMI Kabupaten Malang telah memenuhi harapan pendonor dan dapat dijadikan dasar untuk peningkatan mutu layanan serta penelitian lanjutan. Penelitian ini memberikan wawasan tentang tingkat kepuasan pendonor darah.

Kata kunci: kepuasan pendonor, penelitian deskriptif.

BLOOD DONOR SATISFACTION LEVEL AT THE PMI UDD IN MALANG REGENCY

Muhammad Rifqi Maulana (2025)

DIII Blood Bank Technology Study Program Departement of Pharmacy of Health, Malang

✉ : rifxysn@gmail.com

ABSTRACT

Background: Blood donor satisfaction level is a feeling of satisfaction or dissatisfaction that someone feels after receiving a service. **Research objective:** to determine the level of satisfaction of blood donors at the UDD PMI Malang Regency in December 2024. **Research method:** This research is a quantitative descriptive study and involved 83 respondents selected using accidental sampling techniques. This research was conducted from October to November at the UDD PMI Malang Regency. **Research results:** The results of the blood donor satisfaction level study show that the scores for each variable are: responsiveness of 4.30, reliability of 4.32, assurance of 4.11, empathy of 4.18, tangible of 4.00. **Conclusion:** These findings provide an overview that in general the service at the UDD PMI Malang Regency has met donor expectations and can be used as a basis for improving service quality and further research. This study provides insight into the level of satisfaction of blood donors.

Key word: donor satisfaction, descriptive research

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan transfuse darah merupakan pelayanan Kesehatan yang memanfaatkan darah manusia dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk komersial. Pelayanan trasfusi darah sangat membutuhkan ketersediaan darah atau komponen darah yang cukup, aman, mudah diakses, dan terjangkau oleh masyarakat. Pemerintah bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan transfuse darah yang aman, bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi sosial yang fungsinya di bidang kemanusiaan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor: 25 Tahun 1950. Dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 18 Tahun 1980 tentang Pengelolaan dan Pelaksanaan Unit Donor Darah di tugaskan kepada Palang Merah Republik Indonesia atau instansi-instansi lain yang ditetapkan oleh Menteri. PMI telah melaksanakan transfuse darah yang tersebar di 34 Provinsi dan 323 cabang di daerah dengan 165 UDD di seluruh Indonesia dengan jumlah darah sekitar 2.480.352unit dari jumlah penduduk Indonesia (Pusat Data dan Informasi Kemkes RI, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Indarwati (2020) di UDD PMI Kabupaten Malang dengan jumlah responden yang didapatkan selama bulan Oktober sampai November 2020 diketahui hasil tingkat kepuasan pendonor darah

terhadap pelayanan di UDD PMI Kabupaten Malang sebagian besar adalah cukup puas. Namun pada aspek perilaku pelaksana (petugas) didapatkan hasil puas. Kepuasan adalah keadaan dimana seseorang merasa puas dan puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kepuasan donor darah ditentukan dari penilaian donor darah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, Mengetahui tingkat kepuasan pendonor darah mempunyai keuntungan bagi Dinas Donor Darah PMI untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik.

Berdasarkan uraian diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang, "TINGKKAT KEPUASAN PENDONOR DARAH DI UDD PMI KABUPATEN MALANG". Harapan peneliti ingin meningkatkan pelayanan UDD PMI menjadi lebih baik lagi, terwujudnya kualitas pelayanan dan dengan mengukur tingkat kepuasan pendonor darah sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan di UDD PMI Kabupaten Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan darah (seperti responsivitas (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (perhatian), dan tangible (wujud nyata)) dengan tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui kualitas pelayanan darah (seperti responsivitas

(daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (perhatian), dan tangible (wujud nyata)) dengan tingkat kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Malang.

1.3.2 Tujuan khusus

a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan petugas terhadap pendonor darah yang mencakup lima dimensi, yaitu: responsivitas (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), emphaty (perhatian), dan tangible (wujud nyata).
b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan yang mencakup aspek sarana prasarana, kecepatan, kehandalan, dan keterampilan (skill) petugas berdasarkan penilaian dari pendonor.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan darah di UDD PMI Kabupaten Malang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi UDD PMI Kabupaten Malang

Penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan darah di UDD

PMI Kabupaten Malang. Sehingga dapat lebih memaksimalkan perolehan pendonor darah.

2. Bagi Unit Donor Darah

Penelitian diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mendorong lebih banyak orang untuk mendonorkan darah secara rutin.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Darah

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan pengalaman mereka selama menerima layanan. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan, kualitasnya akan dianggap baik dan memuaskan. Jika layanan tersebut melampaui harapan pelanggan, maka kualitasnya dianggap ideal atau sangat baik. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, kualitasnya akan dinilai buruk oleh pelanggan. Oleh karena itu, kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan menjadi kunci utama dalam menentukan kualitas pelayanan (Muslihi et al., 2022).

Kualitas pelayanan harus melayani pelanggan dengan pemenuhan terhadap kebutuhan dan kemauan pelanggan. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan tingkatan ukuran bagi pelanggan untuk menilai betapa bagus layanan yang diberikan sesuai dengan instensi pelanggan. Faktor-faktor kualitas pelayanan yang pertama adalah menjaga dan memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Jika pelayanan baik dan bagus maka perusahaan dapat menjaga dan mempertahankan pelanggannya. Faktor kedua spontanitas yaitu pelanggan akan merasakan kualitas pelayanan baik jika

petugas dapat menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh pelanggan. Faktor ketiga penyelesaian masalah seperti petugas yang melayani langsung para pelanggan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan (Nanda, 2021).

2.2 Pelayanan Darah Di PMI

Pelayanan darah merupakan layanan kesehatan yang menggunakan darah manusia sebagai bahan utama dengan tujuan kemanusiaan dan bukan untuk tujuan komersial. Layanan ini mencakup berbagai kegiatan, termasuk perencanaan, mobilisasi dan pelestarian pendonor darah, penyediaan serta distribusi darah, hingga tindakan medis berupa pemberian darah kepada pasien untuk mendukung penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pemerintah bertanggung jawab memastikan pelaksanaan pelayanan transfusi darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Kementrian Kesehatan RI, 2015)

2.3 Standar Kualitas Pelayanan

Servqual adalah penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan berarti menilai proses produksi jasa itu sendiri. Kualitas layanan adalah elemen penting yang harus dimiliki oleh setiap instansi atau perusahaan penyedia jasa, karena hal ini memungkinkan penyedia layanan untuk mengukur kinerja mereka. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas (Sasongko dan Subagio, 2013), yaitu:

1. Daya Tanggap (Responsiveness) adalah keinginan dan kesadaran untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan tanggap. Responsiveness menekankan pentingnya perhatian dan ketepatan dalam menangani permintaan, pertanyaan, serta masalah yang dihadapi pelanggan.

2. Kehandalan (Reliability) adalah kemampuan dalam menyajikan layanan yang ditawarkan secara andal dan akurat. Secara umum, keandalan berarti bahwa instansi menawarkan jaminan terkait penyediaan layanan, harga, dan penyelesaian masalah.

3. Jaminan (Assurance) adalah Pemahaman, sikap, dan keterampilan petugas dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan sangat penting. Assurance sangat diperlukan dalam penyediaan layanan yang membutuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi, di mana pelanggan merasa aman dan terlindungi.

4. Empati (Empathy) yaitu sikap perhatian individu terhadap pelanggan mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, sehingga mereka merasa dihargai dan istimewa melalui pelayanan yang diberikan.

5. Wujud Nyata (Tangible) adalah bentuk fasilitas, peralatan yang digunakan, petugas, serta material merupakan bagian dari dimensi ini. Dimensi ini menggambarkan aspek fisik dari layanan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan.

2.4 Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan

Kepuasan pendonor adalah perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan seseorang setelah menerima layanan. Dalam hal pelayanan oleh petugas seleksi donor, kepuasan pendonor dapat dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu responsivitas (daya tanggap), reliability (keandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (wujud nyata). Pendonor darah adalah seseorang menyumbangkan darah atau komponennya kepada pasien dengan tujuan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Salah satu strategi kunci dari pusat transfusi darah adalah meningkatkan kepuasan pendonor aktif. Tujuan dari strategi ini adalah untuk memastikan bahwa pendonor aktif tetap memiliki niat untuk mendonorkan darah di masa yang akan datang serta memotivasi orang lain untuk menjadi pendonor baru (Muslihi et al., 2022).

2.5 Tujuan Kepuasan Bagi Pendonor

Memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan keinginan setiap instansi. Pelanggan yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung untuk melakukannya kembali. Kepuasan dalam melakukan donor darah berhubungan erat dengan motivasi seseorang untuk melakukan donor darah lagi. Kepuasan yang dimaksud yaitu kesesuaian antara harapan dan keinginan saat melakukan pelayanan. Motivasi positif yang dihasilkan oleh seorang pendonor dapat memberikan efek jangka panjang untuk Unit Donor Darah (UDD) dalam memberikan pelayanan darah, begitupun sebaliknya motivasi

negatif seorang pendonor karena pelayanan donor darah yang tidak puas akan mengakibatkan seseorang tidak mau untuk melakukan donor darah lagi, hal ini bisa berdampak terhadap ketersediaan darah (Astuti dan Artini., 2019).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain/Rancangan penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mendeskripsikan atau menjelaskan kualitas pelayanan darah terhadap kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Malang, dengan menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data dalam bentuk kuesioner.

3.2 Subyek Penelitian

Subjek yang digunakan yaitu pendonor darah yang lolos seleksi dan sudah dilakukan pengambilan darah baik di dalam maupun luar Gedung UDD PMI Kabupaten Malang

3.2.1. Populasi

Peneltian ini menetapkan populasi sebagai pendonor darah yang mendonorkan darahnya di UDD PMI Kabupaten Malang pada Tahun 2024 yang memiliki rata rata 460 pendonor darah setiap bulannya.

3.2.2. Sampel

Besaran sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus

$$n = \frac{N}{1 + N \text{ x } e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (hal ini berjumlah 460)

e = Tingkat signifikansi (hal ini 10% atau 0,1)

Dengan demikian : $n = \frac{460}{1+(460 \text{ x } 0{,}1^2)} = \frac{460}{1+4{,}6} = \frac{460}{5{,}6} =$ 82,16

Jadi, jumlah sampel penelitian terdiri dari 83 orang.

3.3 Lokasi & Waktu Penelitian

Tempat penelitian sekaligus tempat mengambil data dilakukan di UDD PMI Kabupaten Malang, serta waktu pengambilan data dilakukan pada bulan Desember 2024 sampai dengan Januari 2025.

3.4 Fokus Studi & Definisi Operasional

3.4.1. Fokus Studi

Fokus studi dalam penelitian ini adalah menganalisa kualitas pelayanan darah terhadap kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Malang bulan Desember 2024 sampai dengan Januari 2025.

3.4.2. Definisi Operasional

Pada penelitian ini, variabel penelitiannya adalah dimensi kualitas pelayanan darah. Analisa kualitas pelayanan darah dapat dilihat dari kepuasan pendonor darah.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Instrumen	Skala data	Hasil ukur
Kualitas pelayanan	Perbandingan antara harapan pelanggan dengan pengalaman mereka selama menerima pelayanan. *Responsivenes, reliability, assurance, empathy, tangiable*	Kuesioner	Nominal	Hasil kuesioner untuk pertanyaan 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup Setuju 4 = Setuju
Tingkat kepuasan	Tercapainya harapan atau keinginan saat menerima layanan Kesehatan.	Kuesioner	Nominal	Hasil kuesioner untuk pertanyaan 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Cukup Setuju 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Persiapan

a. Peneliti mengajukan surat ijin penelitian di Jurusan Analisi Farmasi dan Makanan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
b. Menyerahkan surat ijin penelitian ke UDD PMI Kabupaten Malang
c. Peneliti menyampaikan penjelasan mengenai maksud, tujuan, dan waktu pelaksanaan kepada UDD PMI Kabupaten Malang

3.5.2 Pelaksanaan

a. Peneliti melakukan analisa terhadap subjek penelitian yaitu kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kabupaten Malang dilakukan dengan cara memberikan dan meminta responden untuk mengisi kuesioner guna mengukur kepuasan pendonor terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.
b. Peneliti mengambil data dari kuesioner yang telah diberikan dan diisi oleh responden/pendonor setelah dilakukannya aftap/pengambilan darah di UDD PMI Kabpuaten Malang.
c. Peneliti menganalisis data yang telah dikumpulkan dengan cara mengelompokkan data dari kuesioner yang telah diberikan dan diisi oleh responden.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data ada primer. Data primer dikumpulkan melalui penggunaan instrument penelitian berupa kuesioner yang diisi oleh responden.

3.7 Analisis Data & Penyajian Data

3.7.1 Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan analisis univariat dan regresi linear berganda. Teknik analisis yang digunakan melibatkan metode statistik.

1. Analisis Univariat

Analisis univarariat merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengkaji setiap variable secara terpisah berdasarkan hasil penelitian (Notoadmojo,2005). Dalam penelitian ini, analisis univariat yang digunakan termasuk dalam kategori analisis deskriptif terhadap variabel-variabel yang diteliti Dari data yang telah dikumpulkan, akan diperoleh nilai tertinggi, terendah, dan nilai rata-rata. Menurut Sugiyono (2008), nilai rata-rata responden dihitung berdasarkan kelas interval yang jumlah kelas sama dengan 5. Perhitungan tersebut dapat dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0{,}80$$

Berdasarkan interval nilai sebesar 0,80, maka tanggapan responden terhadap setiap variabel diklasifikasikan ke dalam lima kategori sebagai berikut:

1) Skor 1,0 – 1,79 : Sangat Rendah

2) Skor 1,80 – 2,59 : Rendah

3) Skor 2,60 – 3,39 : Cukup Rendah

4) Skor 3,40 – 4,19 : Tinggi

5) Skoe 4,20 – 5,00 : Sangat Tinggi

2. Regresi Linear Berganda

Menurut Janie (2012) Analisis regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen terhadap satu variabel dependen. Analisis regresi linear berganda dilakukan apabila jumlah variabel independennya minimal dua. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik yang mempunyai hubungan fungsional antara kedua variabel tersebut yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e}$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Firm Value)

α = Konstanta

b_{12345} = Koefisien regress

X_1 = V. Bebas (Responsiveness)

X_2 = V. Bebas (Reliability)

X_3 = V. Bebas (Assurance)

X_4 = V. Bebas (Enpathy)

X_5 = V. Bebas (Tangible)

e = error yaitu Tingkat kesalahan dalam penelitian

3.7.1 Penyajian Data

Peneliti menggunakan data berupa tabel dan teks, serta menarik Kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner.

3.8 Etika Penelitian

Pada pelaksanaan sebuah penelitian, peneliti harus memperhatikan etika dalam penelitian yaitu:

1. Menghormati harkat dan martabat manusia

Peneliti harus menghargai hak-hak subjek penelitian dengan memberikan informasi mengenai tujuan penelitian. Dalam studi ini, penulis hanya mencantumkan jumlah data permintaan darah tanpa menyebutkan identitas pasien.

2. Memenuhi aspek keadilan

Peneliti harus mematuhi prinsip keadilan melalui kejujuran, keterbukaan, dan kehati-hatian. Prinsip ini memastikan bahwa semua subjek penelitian diperlakukan secara adil dan mendapatkan manfaat yang setara tanpa membedakan berdasarkan jenis kelamin, agama, suku, dan faktor lainnya.

3. Kajian ilmiah/penelitian harus bermanfaat dan tidak merugikan

Penelitian yang dilakukan harus memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat secara umum dan bagi subjek penelitian secara khusus, tanpa menimbulkan kerugian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil penelitian

4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

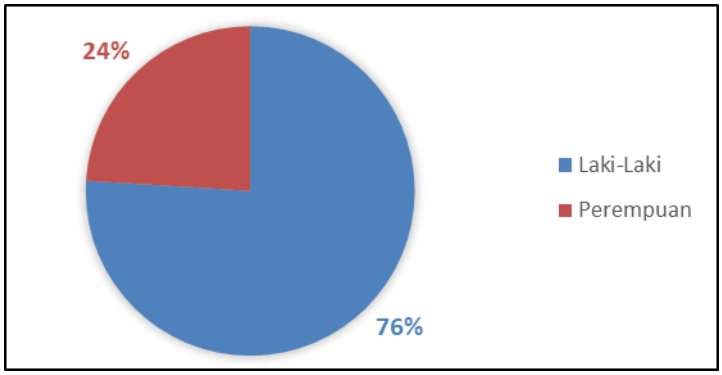
UDD PMI Kabupaten Malang. Kabupaten Malang merupakan salah satu wilayah terbesar di Provinsi Jawa Timur. Secara geografis, Kabupaten Malang terletak di antara 112,17°-112,57° Bujur Timur dan 7,44°-8,12° Lintang Selatan dengan luas wilayah mencapai 3.530,65 km². Dari aspek topografi, Kabupaten Malang memiliki variasi ketinggian mulai dari 0 m hingga lebih dari 2.000 m di atas permukaan laut, dengan tingkat kemiringan yang bervariasi antara 0-45%.

Unit Donor Darah (UDD) PMI Kabupaten Malang yang beralamat di Jl. Panji Kepanjen, Panarukan, Kec. Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65163, berperan sebagai supplier darah untuk beberapa BDRS di wilayah Kabupaten Malang dan sekitarnya. Selain itu, juga menyediakan tempat penyimpanan darah bagi pasien yang membutuhkan. Setiap hari, kegiatan donor darah dilaksanakan dengan jadwal pelayanan mulai pukul 08.00 WIB hingga 20.00 WIB. Untuk menjaga ketersediaan stok darah, pelayanan dilakukan baik di gedung maupun melalui kegiatan di luar gedung.

Kabupaten Malang memiliki keanekaragaman geografis dan topografis yang mendukung kegiatan sosial dan kesehatan di wilayahnya. Dengan luas yang mencapai 3.530,65 km² dan berbagai kondisi alam, seperti pegunungan, dataran rendah, hingga wilayah pesisir, keberagaman ini memberikan tantangan tersendiri dalam penyediaan pelayanan kesehatan, termasuk dalam hal ketersediaan darah. Oleh karena itu, keberadaan Unit Donor Darah (UDD) PMI Kabupaten Malang menjadi sangat vital dalam menjawab kebutuhan tersebut. Sebagai pusat pengelolaan darah yang mencakup wilayah yang luas, UDD PMI berperan penting dalam memastikan pasokan darah yang cukup bagi rumah sakit dan pasien yang membutuhkan di berbagai wilayah, termasuk daerah-daerah dengan akses terbatas. Selain kegiatan donor darah rutin yang berlangsung setiap hari, UDD juga aktif melakukan penggalangan darah melalui berbagai kegiatan di luar gedung untuk menjangkau masyarakat di seluruh penjuru Kabupaten Malang.

4.1.2 Data Fokus Studi

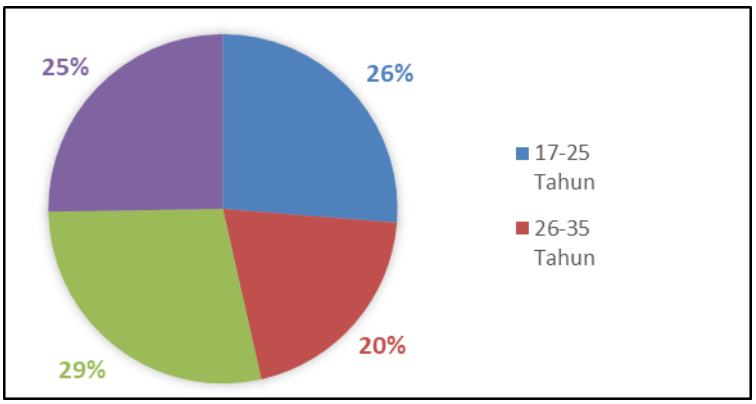
1. Pendonor berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dengan lengkap pada diagram dibawah ini:



Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin

Berdasarkan diagram 4.1 76% responden berjenis kelamin laki-laki dan 24% responden berjenis kelamin Perempuan.

2. Pendonor berdasarkan usia dapat dilihat dengan lengkap pada diagram dibawah ini:



Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil diagram 4.2 26% responden dengan usia 17-25 tahun, sedangkan 20% dengan usia 26-35 tahun, 28% dengan usia 36-45 tahun, dan 25% dengan usia >45 tahun.

4.1.3 Uji Deskriptif

A. Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 4.1 Hasil Variabel *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

Variabel ini diukur melalui tiga indikator (X1.1, X1.2, X1.3) dengan jumlah responden sebanyak 83 orang. Nilai rata-rata (mean) dari ketiga indikator tersebut berkisar antara 4,27 hingga 4,35, dengan nilai total rata-rata sebesar 12,90, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aspek daya tanggap berada dalam kategori sangat tinggi. Nilai standar deviasi berkisar antara 0,614 hingga 0,704, yang menunjukkan variasi atau sebaran jawaban responden relatif rendah. Ini menandakan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang seragam. Rentang nilai (range) untuk masing-masing indikator adalah 2 hingga 3, dengan skor minimum 2–3 dan maksimum 5, menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memberikan nilai sangat rendah terhadap aspek ini.

B. Variabel *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 4.2 Hasil Variabel *Realibility*

		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

Variabel kehandalan juga diukur melalui tiga indikator (X2.1, X2.2, X2.3) dengan jumlah responden yang sama. Nilai rata-rata berkisar antara 4,29 hingga 4,35, dengan total rata-rata sebesar 12,96, yang juga termasuk dalam kategori sangat tinggi. Standar deviasi antara 0,633–0,694 dan variansi antara 0,401–0,481 menunjukkan penyebaran data yang relatif kecil, artinya terdapat konsistensi pendapat dari responden. Skor maksimum untuk semua indikator adalah 5, dan minimum 3, memperlihatkan bahwa seluruh responden memberikan nilai dalam kisaran cukup tinggi terhadap kehandalan.

C. Variabel *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.3 Hasil Variabel *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

Variabel jaminan diukur menggunakan tiga indikator (X3.1, X3.2, dan X3.3) dengan jumlah responden sebanyak 83 orang. Nilai rata-rata (mean) dari ketiga indikator berada pada rentang 4,10 hingga 4,12, dengan rata-rata total (TOT3) sebesar 12,33. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai dimensi jaminan layanan dalam kategori tinggi, yang mencerminkan rasa percaya terhadap kompetensi, sopan santun, dan kemampuan staf dalam memberikan rasa aman. Nilai standar deviasi berkisar antara 0,576 hingga 0,613, menandakan bahwa persepsi responden cukup konsisten dan tidak tersebar luas. Nilai minimum dan maksimum adalah 3 dan 5, serta rentang sebesar 2, menunjukkan bahwa tidak ada penilaian ekstrem rendah maupun sangat tinggi. Variansi yang rendah (0,332–0,376) mendukung kesimpulan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang homogen terhadap aspek jaminan ini.

D. Variabel *Emphaty* (Empati)

Tabel 4.4 Hasil Variabel *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

Variabel empati juga diukur melalui tiga indikator (X4.1, X4.2, dan X4.3) dengan responden sebanyak 83 orang. Rata-rata skor indikator berkisar antara 4,14 hingga 4,20, dengan nilai total rata-rata (TOT4) sebesar 12,55, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Ini mencerminkan bahwa responden merasa bahwa penyedia layanan telah menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Standar deviasi berkisar antara 0,579 hingga 0,620, dan variansi antara 0,330 hingga 0,384, yang menunjukkan penyebaran data yang rendah dan merata. Hal ini memperkuat bahwa persepsi responden mengenai empati sangat seragam. Nilai minimum dan maksimum adalah 3 dan 5, serta rentang nilai sebesar 2, menandakan persepsi yang relatif positif dan stabil terhadap dimensi ini.

E. Variabel *Tangiable* (Wujud Nyata)

Tabel 4.5 Hasil Variabel *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

Variabel wujud nyata diukur melalui tiga indikator (X5.1, X5.2, dan X5.3) dengan responden sebanyak 83 orang. Rata-rata masing-masing indikator adalah 4,01, 3,96, dan 4,04, dengan rata-rata total (TOT5) sebesar 12,01. Nilai ini masih masuk kategori tinggi, namun merupakan yang terendah dibandingkan variabel lainnya, yang menunjukkan bahwa aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, atau penampilan pegawai dinilai cukup baik, tetapi masih bisa ditingkatkan. Standar deviasi antara 0,614 hingga 0,671, dan variansi dari 0,377 hingga 0,450, mengindikasikan persepsi yang sedikit lebih bervariasi dibandingkan dimensi lain. Meskipun demikian, nilai minimum tetap 3 dan maksimum 5, menunjukkan tidak ada penilaian yang sangat rendah secara ekstrem.

F. Variabel Tingkat Kepuasan Pendonor

Tabel 4.6 Hasil Variabel Tingkat 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

Hasil uji dekriptif terhadap variabel dependent kepuasan pendonor menunjukan bahwa tingkat kepuasan responden berada pada kategori sangat tinggi, dengan nilai rata-rata indikator berkisar antara 4,18 hingga 4,24 dan total skor rata-rata sebesar 25,23 dari maksimum 30. Nilai standar deviasi yang relatif rendah (0,600-0,653) serta variansi yang kecil menunjukan bahwa persepsi responden terhadap layanan donor darah cukup konsisten dan tidak tersebar luas. Seluruh indikator memiliki rentang skor dari 3 hingga 5, yang mengindikasikan bahwa tidak terdapat penilaina yang sangat rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar pendonor puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

4.1.4 Regresi Linear Berganda

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

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
	X1	0,152	0,148	0,101	1,025	0,308
	X2	0,332	0,152	0,210	2,180	0,032
	X3	0,447	0,191	0,242	2,347	0,022
	X4	0,423	0,159	0,243	2,655	0,010
	X5	0,336	0,167	0,194	2,010	0,048

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linear berganda dapat dibentuk persamaan linear berganda sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 4.113+0,152X_1+0,332X_2+0,447X_3+0,423X_4+O,336X_5+e}$$

Persamaan linear tersebut dapat diinterprestasikan sebagai berikut:

1. Nilai α (konstanta) sebesar 4,113 artinya jika variabel independen diabaikan (X1, X2, X3, X4, X5 =0) maka nilai variabel firm value tetap ada (konstan) sebesar 4,113.
2. Koefisien regresi X1 sebesar 0,152 Hal ini menunjukkan bahwa X1 mempunyai arah koefisien regresi positif yang

berarti setiap kenaikan X1 sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Y sebesar 0,152.

3. Koefisien regresi X2 sebesar 0,332 mempunyai arah koefisien regresi positif yang berarti setiap kenaikan X2 sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Y sebesar 0,332.

4. Koefisien regresi X3 sebesar 0,447 mempunyai arah koefisien regresi positif yang berarti setiap kenaikan X3 sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Y sebesar 0,447.

5. Koefisien regresi X4 sebesar 0,423 mempunyai arah koefisien regresi positif yang berarti setiap kenaikan X4 sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Y sebesar 0,423.

6. Koefisien regresi X5 sebesar 0,336 mempunyai arah koefisien regresi positif yang berarti setiap kenaikan X5 sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Y sebesar 0,336

4.2 Pembahasan

4.2.1 Variabel Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian variabel pelayanan responsiveness (daya tanggap) didapatkan nilai rata-rata (mean) dari ketiga indikator tersebut berkisar antara 4,27 hingga 4,35, dengan nilai total rata-rata sebesar 12,90, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aspek daya tanggap berada dalam kategori sangat tinggi..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel responsiveness, yang mencakup kecepatan pelayanan petugas, ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan, serta kemampuan petugas memberikan waktu untuk menangani keluhan pelanggan, memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan responden. Dengan kata lain, semakin cepat dan tanggap petugas dalam menangani masalah yang dihadapi oleh responden, maka kepuasan responden akan semakin meningkat.

4.2.2 Variabel Pelayanan *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian variabel pelayanan *reliability* (kehandalan) didapatkan nilai rata-rata berkisar antara 4,29 hingga 4,35, dengan total rata-rata sebesar 12,96, yang juga termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability*, yang mencakup petugas yang memberikan pelayanan yang jelas dan mudah dipahami, memberikan pelayanan tepat waktu, bersikap ramah, serta mampu menenangkan pelanggan saat menghadapi masalah, berpengaruh positif terhadap kepuasan responden. Artinya, semakin handal petugas dalam menangani masalah yang dihadapi responden, maka kepuasan responden akan semakin meningkat.

4.2.3 Variabel Pelayanan *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian variabel pelayanan *Assurance* (Jaminan) didapatkan nilai nilai rata-rata (mean) dari ketiga indikator berada pada rentang 4,10 hingga 4,12. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai dimensi jaminan layanan dalam kategori tinggi, yang mencerminkan rasa percaya terhadap kompetensi, sopan santun, dan kemampuan staf dalam memberikan rasa aman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *assurance* yang meliputi pelanggan percaya kepada petugas dalam menangani masalah dan keluhan, petugas selalu baik dan bersikap sopan menjawab keluhan pelanggan, serta pelanggan merasa aman dan nyaman saat berada di lingkungan PMI, berpengaruh positif terhadap kepuasan responden. Hal ini dapat diartikan bahwa dalam memberikan jaminan, petugas yang dapat menciptakan rasa percaya, menjaga sikap sopan, dan memastikan kenyamanan pelanggan, maka akan meningkatkan kepuasan responden

4.2.4 Variabel Pelayanan *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian variabel pelayanan *Empathy* (Empati) didapatkan nilai rata-rata skor indikator berkisar antara 4,14 hingga 4,20 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Ini

mencerminkan bahwa responden merasa bahwa penyedia layanan telah menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati yang meliputi petugas yang mengutamakan kepentingan pelanggan, petugas memiliki niat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta PMI Kabupaten Malang yang memiliki jam buka tepat waktu, berpengaruh positif terhadap kepuasan responden. Hal ini dapat diartikan bahwa empati dalam memberikan perhatian dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta waktu yang tepat kepada responden, maka akan meningkatkan kepuasan responden

4.3.5 Variabel Pelayanan *Tangible* (Wujud Nyata)

Berdasarkan hasil penelitian variabel pelayanan *Tangible* (Wujud Nyata) didapatkan nilai rata-rata masing-masing indikator adalah 4,01, 3,96, dan 4,04. Nilai ini masih masuk kategori tinggi, namun merupakan yang terendah dibandingkan variabel lainnya, yang menunjukkan bahwa aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, atau penampilan pegawai dinilai cukup baik, tetapi masih bisa ditingkatkan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangible yang meliputi peralatan di PMI Kabupaten Malang yang modern,

penampilan petugas yang bersih dan rapi, serta lingkungan pelayanan yang bersih, nyaman, dan dalam keadaan baik, berpengaruh positif terhadap kepuasan responden. Hal ini dapat diartikan bahwa wujud nyata dalam memberikan fasilitas, penampilan, dan lingkungan yang baik kepada responden, maka akan meningkatkan kepuasan responden.

4.2.6 Variabel Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian variabel pelayanan Kepuasan Pendonor didapatkan nilai rata-rata indikator berkisar antara 4,18 hingga 4,24 dan total skor rata-rata sebesar 25,23 dari maksimum 30 yang menunjukkan kategori sangat tinggi.

Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan di institusi telah berjalan dengan sangat baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Petugas menunjukkan profesionalisme dan respons cepat dalam menangani kesalahan, sehingga mampu mengurangi rasa ketidaknyamanan pada responden. Sistem pelayanan dianggap berkualitas apabila dilaksanakan dengan prosedur yang jelas dan terarah. Kualitas pelayanan yang baik terlihat dari kinerja petugas serta strategi yang diterapkan untuk meningkatkan layanan. Hubungan antara sistem pelayanan dan SDM tercermin dari kemampuan petugas dalam

menjalankan sistem tersebut dengan efektif, sehingga memberikan kepuasan kepada responden atas pelayanan yang diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka dapat didimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan daya tanggap (responsiveness) yang diberikan PMI Kabupaten Malang berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata tinggi dan persepsi responden yang cenderung homogen. Namun, dalam uji regresi, variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendonor.

2. Kualitas pelayanan kehandalan (reliability) yang diberikan PMI Kabupaten Malang dinilai sangat baik oleh responden dan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pendonor. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan.

3. Kualitas pelayanan jaminan (assurance) yang diberikan PMI Kabupaten Malang juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pendonor. Pendonor merasa yakin dengan kompetensi dan kesopanan petugas UDD PMI Kabupaten Malang.

4. Kualitas pelayanan empati (empathy) yang diberikan PMI Kabupaten Malang menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas

terhadap kebutuhan pendonor dinilai baik dan secara signifikan memengaruhi kepuasan pendonor.

5. Kualitas pelayanan wujud nyata (tangible) yang diberikan PMI Kabupaten Malang merupakan dimensi dengan rata-rata terendah dibandingkan dimensi lain, namun tetap berada dalam kategori baik dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pendonor. Ini menandakan bahwa aspek fisik seperti fasilitas dan peralatan tetap memegang peranan penting.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pendonor, dan sebagian besar variabel tersebut berpengaruh signifikan secara statistik

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara praktis bagi PMI Kabupaten Malang maupun bagi peneliti selanjutnya. Disarankan agar PMI Kabupaten Malang meningkatkan kualitas fasilitas fisik (tangible) seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta peralatan medis yang digunakan, mengingat aspek ini mendapat penilaian paling rendah meskipun masih dalam kategori baik. Selain itu, penting bagi PMI untuk menjaga kehandalan pelayanan dengan meningkatkan konsistensi, efektivitas, dan efisiensi dalam proses pengambilan darah. Penguatan

pelatihan petugas juga perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya dalam aspek assurance dan empathy, seperti komunikasi, etika pelayanan, serta kepedulian terhadap pendonor, guna mempertahankan citra positif dan profesionalitas petugas. PMI juga disarankan untuk rutin melakukan survei dan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pendonor sebagai dasar perbaikan pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak responden, membandingkan beberapa UDD di wilayah lain, atau menambahkan variabel lain seperti loyalitas pendonor dan motivasi donor darah guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

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.

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*

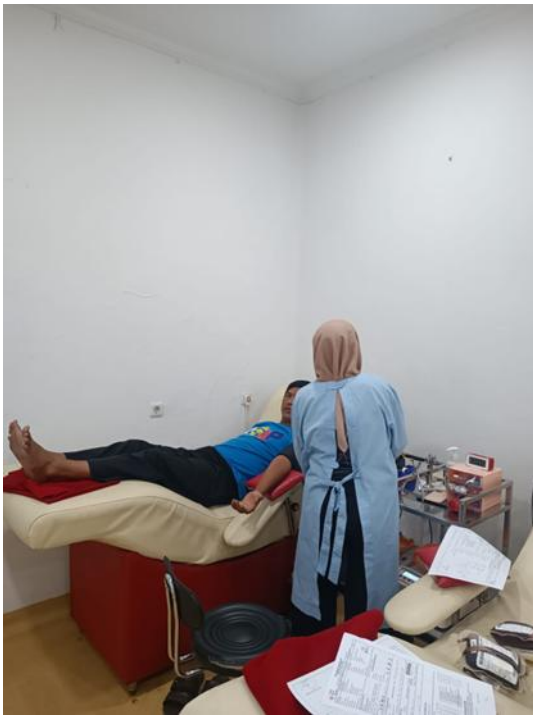
3	Karyawan bersikap ramah dan sanggup menenangkan pelanggan ketika ada masalah					
C	***Assurance* (jaminan)**					
1	Saya percaya kepada karyawan dalam menangani masalah dan keluhan pelanggan					
2	Karyawan selalu baik dan bersikap sopan menjawab keluhan saya					
3	Saya merasa aman dan nyaman saat 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

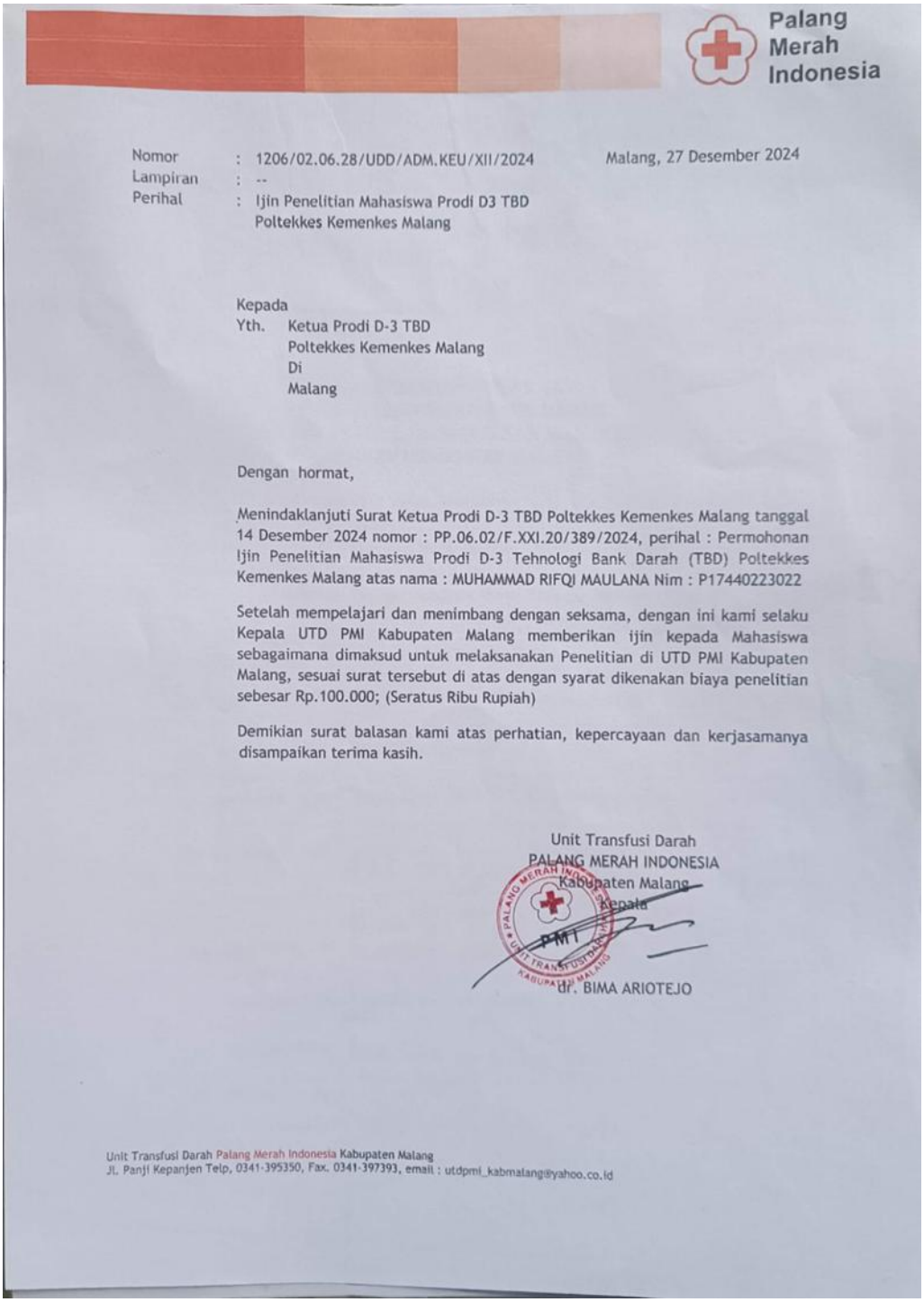
Tembusan:

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