

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	6
1.3 Tujuan.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6

1.3.2 Tujuan Khusus .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Teoritis .....	6
1.4.2 Praktis .....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Kepuasan .....	8
2.1.1 Pengertian .....	8
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	10
2.1.3 Prinsip-Prinsip Kepuasan.....	11
2.1.4 Pengukuran Kepuasan .....	12
2.2 Kepercayaan .....	12
2.2.1 Pengertian .....	12
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan .....	13
2.2.3 Indikator Kepercayaan.....	14
2.2.4 Pengukuran Kepercayaan .....	14
2.3 Pelayanan Darah.....	15
2.3.1 Pengertian .....	15
2.3.2 Donor Darah .....	17
2.4 Plasma Konvalesen.....	19

2.4.1 Pengertian .....	19
2.4.2 Persyaratan Pendonor .....	21
2.4.3 Manfaat dan Risiko/Efek Samping .....	23
BAB III .....	27
METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Desain/Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Subyek Penelitian.....	27
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.4 Fokus Studi.....	29
3.5 Definisi Operasional.....	29
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.7 Analisis Data dan Penyajian Data .....	33
3.8 Etika Penelitian .....	36
3.8.1 <i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan Menjadi Responden).....	37
3.8.2 <i>Anonymity</i> (Tanpa Nama) .....	37
3.8.3 <i>Confidentially</i> (Kerahasiaan) .....	37
BAB IV .....	38
HASIL & PEMBAHASAN .....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	38

4.1.2 Karakteristik Subyek Penelitian .....	38
4.1.3 Data Fokus Studi.....	42
4.2 Pembahasan .....	55
4.3 Keterbatasan .....	60
BAB V.....	61
PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	66
<i>Lampiran : 1</i> .....	71
<i>Lampiran : 2</i> .....	74
<i>Lampiran : 3</i> .....	75
<i>Lampiran : 4</i> .....	76
<i>Lampiran : 5</i> .....	77