

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, M. J., & Yen, W. M. (1979). *Introduction to measurement theory*. United States of America: Brooks: Cole Publishing.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Daradjatun. (2008). *Pedoman Pelayanan Transfusi Darah*. Jakarta: UTD PMI Pusat.
- DKI, U. (2021). Plasma Konvalesen. *PMI UDD Jakarta* (hal. 17). Jakarta: PMI UDD Provinsi DKI Jakarta.
- Gay, L., Mills, G. E., & Airasian, P. (2009). *Educational Research, Competencies for Analysis and Application*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hartini, W. M., Roosarjani, C., & Dewi, Y. A. (2019). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Jakarta.
- Herlambang. (2014). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Yogyakarta*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ibnu Fajar, I. D. (2009). *Statistika Untuk Praktisi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Irmawartini, & Nurhaedah. (2017). *Metodologi Penelitian*.

- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moorman, D., & Zaltman. (1993). Factors Affecting Trust in Market Research Relationship Jurnal Marketing Research. *JournalMarketing Research*, 57.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, pp 20-33.
- Mukherjee, A., & Nath, P. (2007). Role of electronic trust in online retailing: A re-examination of the commitment-trust theory. *European Journal of Marketing*, 1173-1202.
- Muljono, D. (2020). Seri Hasil Penelitian Plasma Konvalesen dan COVID-19. Dalam d. Mardian. Y, *Uji Klinis Pemberian Plasma Konvalesen Sebagai Terapi Tambahan COVID-19*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Oktavia, H. (2021, Juni 14). *Stok Plasma Konvalesen di PMI Kota Malang Kosong*. Dipetik September 2, 2021
- Paul, P. J., & Jerry, C. O. (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*.

- PDPI. (2020). Pedoman Tatalaksana COVID-19 Edisi 3. *Pedoman Tatalaksana COVID-19*.
- PMK. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 83*. Jakarta: Menteri Kesehatan.
- PMK. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 91*. Jakarta: Menteri Kesehatan.
- PERMENPAN. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Rengganingati, E. S. (2021, Juni 14). Stok Plasma Konvalesen di PMI Kota Malang Kosong. (H. Oktaviani, Pewawancara)
- RI, P. D. (2014, Juni 24). *Situasi Donor Darah di Indonesia*. Jakarta.
- Rinaldi, S. F., & Mujiyanto, B. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Jakarta: BPSDM Kemenkes.
- Rusmini, Samsualam, & Ahri, R. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan*. Sulawesi Selatan: Journal of Muslim Community Health (JMCH).
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Ed.2*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

- Stifani. (2002). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Dipetik September 13, 2021, dari Jurnal Pronesis: <http://journal.untar.ac.id/index.php/phronesis>
- Sudjana. (1996). *Metoda Statistika*. PT Tarsito Bandung .
- Sugiyono. (2007). *Statistik untuk Penelitian*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Supranto, J. (1997). *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Syafitri, R. (2021). Procurement Convalescent Plasma For Covid-19 In Indonesia Red Cross. *Pds Patklin Pmi Roche*, (hal. 18-42). Jakarta.
- Tjiptono, & Chandra, G. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahab, A. (2013). *Pengantar Riset Bidang Kesehatan, Kebidanan dan Keperawatan*. Majene: Kaukaba Dibantara.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta.

Wilkie, W. L. (1994). *Consumer Behavior, 3rd ed.* John Wiley & Sons, Inc.

Zainuddin. (2002). Komitmen Organisasi. *Jurnal Komitmen Karyawan*, 58.

Zen, A. E. (2009). Manfaat Donor Darah. *Artikel Kabar Indonesia*.