

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Donor Darah	7
2.1.1 Pengertian Donor Darah	7
2.1.2 Macam-macam Pendonor	7
2.2.3 Manfaat Donor Darah	8
2.2.4 Syarat Donor Darah.....	9
2.2 Pelayanan Donor Darah	9

2.3 Kualitas Pelayanan Darah	12
2.3.1 Pengertian	12
2.3.2 Pelayanan darah di Indonesia.....	12
2.3.3 Standar kualitas pelayanan.....	13
2.4 Kepuasan Dalam Pelayanan.....	14
2.4.1 Pengertian	14
2.4.2 Tujuan memuaskan pendonor.....	15
2.5 Kerangka Konsep.....	16
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Desain / Rancangan Penelitian.....	17
3.2 Subyek Penelitian	17
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	18
3.3.1 Lokasi.....	18
3.3.2 Waktu.....	19
3.4 Fokus Studi dan Definisi Operasional Variabel	19
3.4.1 Fokus studi.....	19
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.5 Metode Pengumpulan Data	22
3.6 Analisis Data dan Penyajian Data	23
3.6.1 Analisis data.....	23
3.6.2 Penyajian data.....	24
3.7 Etika Penelitian.....	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil Studi Kasus.....	26

4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian	26
4.1.2	Karakteristik Subyek Penelitian.....	27
4.1.3	Data Fokus Studi.....	28
4.2	Pembahasan	37
4.2.1	Pengaruh bukti langsung (<i>tangible</i>) terhadap kepuasan pendonor sukarela PMI Kabupaten Tulungagung.....	37
4.2.2	Pengaruh kehandalan (<i>reliability</i>) terhadap kepuasan pendonor PMI Kabupaten Tulungagung.....	38
4.2.3	Pengaruh daya tanggap (<i>responsiveness</i>) terhadap kepuasan pendonor PMI Kabupaten Tulungagung	39
4.2.4	Pengaruh jaminan (<i>assurance</i>) terhadap kepuasan pendonor PMI Kabupaten Tulungagung	41
4.2.5	Pengaruh peduli (<i>empathy</i>) terhadap kepuasan pendonor PMI Kabupaten Tulungagung	42
4.3	Keterbatasan Studi Kasus	43
BAB 5_KESIMPULAN DAN SARAN		44
5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA		46
LAMPIRAN		50

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Syarat Donor Darah	9
Tabel 3 1 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	19
Tabel 4 1 Karakteristik Responden.....	27
Tabel 4 2 Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian.....	29
Tabel 4 3 Hasil Uji Reliabilitas dari Item-Item Variabel Penelitian.....	30
Tabel 4 4 Statistik Deskriptif Variabel Tangible (Bukti Langsung).....	31
Tabel 4 5 Statistik Deskriptif Variabel Reliability (Kehandalan).....	31
Tabel 4 6 Statistik Deskriptif Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)	32
Tabel 4 7 Statistik Deskriptif Variabel Assurance (Jaminan).....	32
Tabel 4 8 Statistik Deskriptif Variabel Empathy (Peduli)	33
Tabel 4 9 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pendonor	33
Tabel 4 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Alur Pelayanan Tranfusi Darah.....	11
Gambar 2 2 Kerangka Konsep	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent	50
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian	55
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian	56
Lampiran 5 Tabulasi Data Responden	57
Lampiran 6 Uji Validitas.....	72
Lampiran 7 Uji Reliabilitas.....	76
Lampiran 8 Uji Deskriptif.....	77
Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda.....	79