

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Donor Darah	6
2.1.1 Pengertian Donor Darah	6
2.1.2 Jenis Pendonor Darah	7
2.1.3 Manfaat Donor Darah	8
2.2 Pelayanan Donor Darah.....	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Donor Darah.....	10
2.2.2 Standar Pelayanan Donor Darah.....	11
2.3 Kepuasan	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan.....	14
2.3.2 Tingkat Kepuasan	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Desain/Rancangan Penelitian	18
3.2 Subyek Penelitian	18
3.2.1 Populasi Penelitian.....	18

3.2.2 Sampel Penelitian	18
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	20
3.5 Metode Pengumpulan Data	20
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5.2 Intrumen Penelitian.....	21
3.6 Analisa Data dan Penyajian Data	22
3.6.1 Analisa Data.....	22
3.6.2 Penyajian Data	23
3.7 Etika Penelitian.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Studi Kasus	25
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	25
4.1.2 Karakteristik Subyek Penelitian.....	26
4.1.3 Data Fokus Studi.....	26
4.1.3.1 Data Umum.....	26
4.1.3.2 Data Khusus.....	27
4.2 Pembahasan	29
4.2.1 Dimensi Pelayanan <i>Reability</i> (Kehandalan)	30
4.2.2 Dimensi Pelayanan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	31
4.2.3 Tingkat Kepuasan Pendorong Secara Keseluruhan	32
4.3 Keterbatasan Studi Kasus	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran	34
5.2.1 Bagi Peneliti.....	34
5.2.2 Bagi Petugas UDD PMI.....	35
5.2.3 Bagi Instansi	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Definisi Operasional variabel	20
Tabel 3 2 Interpretasi Data	22
Tabel 4 1 Data Tingkat Kepuasan Pendorong Terhadap Dimensi Pelayanan Reability (Kehandalan).....	27
Tabel 4 2 Data Tingkat Kepuasan Pendorong Terhadap dimensi Pelayanan Responsiveness (Daya Tanggap)	28
Tabel 4 3 Data Tingkat Kepuasan Pendorong Secara Keseluruhan.....	29

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4 1 Kelompok Jenis Kelamin	26
Diagram 4 2 Kelompok Usia.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent	38
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	39
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian	41
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian	42
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian	43
Lampiran 6 Rekap Data	44