

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
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 penelitian	4
1.4.1 Teoritis.....	4
1.4.2 Praktis.....	4
1.4.3 Bagi pendonor darah	4
BAB 2	
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Kepuasan Layanan	5
2.1.1. Definisi Kepuasan	5
2.1.2. Manfaat Kepuasan.....	6
2.2. Pengertian Pelayanan	6
2.3. Layanan Di Unit Transfusi Darah	7
2.4. Pelaksanaan Pelayanan Di UTD	7
2.4.1. Tenaga Kesehatan.....	7
2.4.2. Pelaksanaan Pelayanan di UTD yaitu:	7
2.4.3. Penyadapan dan <i>Standart Operasional Prosedur</i> Pengambilan Darah	9
2.5. Kerangka Teori Penelitian.....	11
2.6. Kerangka Konsep Penelitian	12

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	13
3.2 Tempat dan Waktu	13
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	14
3.4 Populasi dan Sampel	14
3.4.1 Populasi penelitian	14
3.4.2 Sampel penelitian	14
3.5 Variabel Penelitian	15
3.5.1 Variabel bebas /Independen	15
3.5.2 Variabel terikat /Dependen.....	15
3.5.3 Variabel kontrol.....	15
3.6 Pelaksanaan PengumpulanData.....	15
3.6.1 Pengumpulan data	15
3.6.2 Pengisian kuesioner	16
3.7 Metode Penelitian.....	16
3.8 Langkah-Langkah PengolahanData	16
3.8.1 Pengukuran Skala Likert	16
3.8.2 Coding	16
3.8.2.1 Data Umum	17
3.8.2.2 Data Khusus	17
3.9 Cara Analisis Data.....	17
3.9.1 Analisa Univirat	17

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Hasil Penelitian	19
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	19
4.1.2 Data Umum	19
4.1.3 Data Khusus	22
4.2 Pembahasan Penelitian	29
4.2.1 Data Khusus	29

BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran.....	36
5.2.1 Bagi Unit Transfusi Darah	36
5.2.2 Bagi Petugas UTD PMI.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37
Lampiran.....	39