

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.4.1 Manfaat Teoritis	2
1.4.2 Manfaat Praktis	2
BAB II.....	3
TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Donor Darah.....	3
2.1.1 Definisi.....	3
2.1.2 Syarat Donor Darah	3
2.1.3 Jenis Donor Darah	5
2.1.4 Manfaat Donor Darah	6
2.2 Kualitas Pelayanan.....	6
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	6
2.2.2 Tujuan Kualitas Pelayanan	7
2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	9
2.3 Kepuasan Pendonor.....	11
2.3.1 Definisi Kepuasan	11
2.4. Pengukuran Kepuasan.....	12
2.5 Dimensi kepuasan	13
2.6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	15
BAB III.....	16
METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Populasi dan Sampel	16
3.2.1 Populasi Penelitian.....	16

3.2.2 Sampel Penelitian.....	16
3.5.1 Lokasi	18
3.5.2 Waktu Penelitian	18
3.6 Fokus Studi dan Definisi Operasional Fokus Studi	18
3.6.1 Fokus Studi	18
3.6.2 Definisi Operasional.....	18
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.8 Analisis data dan Penyajian Data	22
DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3.6.2.1 Definisi Operasiona	19
Tabel 3.8.1 Kategori Persentase	23
Tabel 4.1.2.1 Karakteristik Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.1.2.1 Karakteristik Subjek Berdasarkan Usia	26
Tabel 4.2.1 Aman dan Keselamatan	27
Tabel 4.2.2 Efektif	27
Tabel 4.2.3 Berpusat Pada Pasien	28
Tabel 4.2.4 Tepat Waktu / Dapat di Akses	28
Tabel 4.2.5 Efisiensi	29
Tabel 4.2.6 Keadilan	29
Tabel 4.2.7 Keandalan	30
Tabel 4.2.8 Kepastian / Jaminan	30
Tabel 4.2.9 Penampilan Fisik	31
Tabel 4.2.10 Kemampupahaman	31
Tabel 4.2.11 Ketanggapan	32

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Lembar Surat Ijin Penelitian
2. Lampiran 2 : Lembar Surat Balasan Penelitian
3. Lampiran 3 : Lembar Kuisisioner
4. Lampiran 4 : Lembar Uji Validitas
5. Lampiran 5 : Lemabar Uji Validitas
6. Lampiran 6 : Lembar Uji Reabilitas