

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| PERNYATAAN | xi |
| KATA PENGANTAR | xii |
| ABSTRAK | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1. Tujuan Umum | 5 |
| 2. Tujuan Khusus | 5 |
| D. Ruang Lingkup Penelitian | 6 |
| 1. Lingkup Masalah | 6 |
| 2. Lingkup Metode..... | 6 |
| 3. Lingkup Keilmuan | 6 |
| 4. Lingkup Tempat | 6 |
| 5. Lingkup Sasaran | 6 |
| 6. Lingkup Waktu..... | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 6 |
| 1. Bagi Peneliti..... | 6 |
| 2. Bagi Instansi Kesehatan..... | 7 |
| 3. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi..... | 7 |
| 4. Bagi Masyarakat | 7 |

| | |
|--|----|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Unit Tranfusi Darah (UTD) Palang Merah Indonesia (PMI) | 8 |
| B. Standar Unit Tranfusi Darah dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 14 Tahun 2021 | 10 |
| C. Kualitas Pelayanan | 15 |
| D. Kepuasan Pendoron | 21 |
| E. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 28 |
| F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pendoron | 30 |
| G. Kerangka Teori | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| A. Kerangka Konsep | 33 |
| B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 34 |
| 1. Variabel | 34 |
| 2. Definisi Operasional | 34 |
| C. Metode Penelitian | 35 |
| D. Populasi dan Sampel | 36 |
| 1. Populasi..... | 36 |
| 2. Sampel | 36 |
| E. Instrument Penelitian | 38 |
| F. Prosedur Penelitian | 39 |
| 1. Tahap persiapan | 39 |
| 2. Tahap pelaksanaan penelitian | 39 |
| 3. Tahap pasca pelaksanaan penelitian..... | 39 |
| G. Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 39 |
| H. Pengelolaan dan Analisis Data | 41 |
| 1. Pengelolaan Data | 41 |
| 2. Analisis Data..... | 43 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 44 |
| A. Gambaran Umum UTD PMI Kota tasikmalaya | 44 |
| 1. Data Umum..... | 44 |
| 2. Struktur Organisasi | 45 |
| 3. Sejarah UTD PMI Kota Tasikmalaya | 46 |
| 4. Profil UTD PMI Kota Tasikmalaya | 47 |

| | |
|---|----|
| B. Hasil Penelitian | 50 |
| 1. Karakteristik Responden..... | 50 |
| 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 53 |
| BAB V PEMBAHASAN | 59 |
| A. Hasil Penelitian | 59 |
| 1. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)..... | 59 |
| 2. <i>Assurance</i> (Jaminan)..... | 61 |
| 3. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)..... | 63 |
| 4. <i>Empathy</i> (Perhatian) | 65 |
| 5. <i>Reliability</i> (Kehandalan)..... | 67 |
| B. Keterbatasan Peneliti | 71 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 72 |
| A. Kesimpulan | 72 |
| B. Saran | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |