

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Tingkat Kepuasan	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 3.2 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu (Rumus Isaac dan Michael)	37
Tabel 3.3 Uji Validitas.....	40
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	41
Tabel 3.5 Pedoman Pemberian Skor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pendonor	42
Tabel 3.6 Pemberian Kategori Kode	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	51
Tabel 4.5 Uji Statistik Umur	51
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendonor	52
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Mendonor	52
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	54
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	55
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	55
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Dimensi <i>Empathy</i> (Perhatian).....	56
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	57
Tabel 4.13 Harapan Responden	57
Tabel 4.14 Kepuasan Responden	57
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	58