

## ABSTRAK

**Aulia Maulidya Nikmah (2023). *Kepuasan Pendorong Terhadap Layanan Seleksi Donor Darah di UTD PMI Bojonegoro*. Laporan Tugas Akhir Studi Kasus, Program Studi D-III Teknologi Bank Darah, Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Budi Susatia, S. Kp, M. Kes.**

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan kepuasannya. Kepuasan pendonor juga menjadi tolak ukur bagi suatu instansi tersebut untuk meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keuasan pendonor dilihat dari lima aspek yakni *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsive*, dan *assurance* dalam pelayanan seleksi donor darah di UDD PMI Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif survey. Kuisioner dibagikan kepada 40 responden terpilih yang melakukan donor darah di UDD PMI Bojonegoro. Dari lima aspek tersebut dilaksanakan dengan frekuensi sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Sebagian besar responden merasa sangat puas (72,5%), puas (17,5%), dan cukup puas (10%). Ada hubungan antara kepuasan pendonor dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas seleksi donor darah yang signifikan.

Kata kunci: kepuasan, seleksi donor