

ABSTRAK

Rihlata Rasulinnajwa (2023). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pendonor Sukarela di PMI Kabupaten Tulungagung*”. Karya Tulis Ilmiah Studi Kasus. Program Studi Diploma III Teknologi Bank Darah, Jurusan Analisis Farmasi dan Makanan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Dr. Ekowati Retnaningtyas, S.Kp., M.Kes

Kepuasan pendonor itu penting dan layanan yang diberikan oleh petugas harus dapat memuaskan pendonor darah. Jika kualitas layanan kurang baik maka pendonor sukarela akan merasa tidak puas, sehingga enggan mendonorkan darahnya kembali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor sukarela. Subyek dalam penelitian ini adalah pendonor sukarela di PMI Kabupaten Tulungagung pada bulan Oktober-November. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 95 responden. Alat analisis yang digunakan adalah Statistical Package for Social Sciences (SPSS) dengan program aplikasi SPSS 25. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan peduli berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pendonor sukarela. Namun, kualitas pelayanan berupa bukti langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pendonor sukarela

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pendonor