

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DARAH TEHADAP KEPUASAN PENDONOR DARAH PMI KABUPATEN BREBES

Shufyan Irfani^{1*}, Dewi Sulistyoningrum², Akbar³
^{1,2,3} Prodi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Email contributor: Shufyanirfani6@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Teknik pengukuran kepuasan pendonor dinilai berdasarkan kemudahan pendaftaran, pelayanan petugas, kenyamanan ruang tunggu donor, kenyamanan pengambilan darah donor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan darah terhadap kepuasan pendonor darah PMI Kabupaten Brebes Tahun 2025 **Metode:** penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Pendonor darah di PMI Kabupaten Brebes. Sampel sebanyak 50, metode pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Analisis data menggunakan deskriptif dan analisis regresi linier berganda. **Hasil:** Berdasarkan hasil analisis secara simultan diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun secara parsial variable reliability tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. **Kesimpulan:** perlunya meningkatkan kualitas pelayanan dalam segi reliability khususnya kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan yakni tepat dan akurat, konsisten dan sesuai dengan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pendonor Darah, PMI,

Background: The technique of measuring donor satisfaction is assessed based on the ease of registration, officer service, comfort of the donor waiting room, comfort of donor blood collection. The purpose of this study is to determine the effect of blood service quality on blood donor satisfaction at PMI Brebes Regency in 2025. Method: quantitative research with an explanatory research approach. The population in this study were blood donor patients at PMI Brebes Regency. The sample was 50, the sampling method used total sampling. Data analysis used descriptive and multiple linear regression analysis. Results: Based on the results of the simultaneous analysis, it was found that service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy had a positive and significant effect on customer satisfaction, but partially the reliability variable did not have a positive and significant effect on customer satisfaction. Conclusion: the need to improve service quality in terms of reliability, especially the ability to provide services as promised, namely precisely and accurately, consistently and in accordance with the service.

Keyword: Service Quality, Satisfaction, Blood Donors, Indonesian Red Cross

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang terpenting bagi manusia. Untuk mewujudkan hal tersebut sebagai manusia perlu mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Pelayanan kesehatan merupakan sesuatu yang perlu

dibutuhkan masyarakat, salah satunya adalah Palang Merah Indonesia (PMI) yang merupakan salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang membantu dalam ketersediaannya darah kepada pasien yang membutuhkan (Ri 2015).

Palang Merah Indonesia merupakan organisasi nasional yang bergerak dibidang kemanusiaan yaitu pelayanan darah. Pelayanan transfusi darah di Unit Transfusi Darah (UTD) yang meliputi rekrutmen donor, seleksi donor, pengambilan darah lengkap, pengambilan darah *apheresis*, umpan balik pelanggan, pengolahan komponen darah, spesifikasi dan kontrol mutu komponen darah, uji saring Infeksi Menular Lewat Transfusi Darah (IMLTD), pengujian serologi golongan darah, penyimpanan darah, distribusi darah, kontrol proses (termasuk jaminan mutu), sistem komputerisasi, pengelolaan *Mobile Unit* (MU), dan notifikasi donor reaktif IMLTD (Ri 2015).

Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia masih mempunyai beberapa kendala mulai dari sumber daya manusia, fasilitas dan juga komponen pendukung lainnya. Peraturan Pemerintah Nomor 7 tahun 2011 menyatakan bahwa salah satu upaya pelayanan kesehatan terutama pada bidang pelayanan darah yaitu menyelenggarakan pelayanan darah yang bertujuan memenuhi ketersediaan darah yang aman untuk kebutuhan pelayanan kesehatan, memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan darah, memudahkan akses memperoleh darah untuk penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, serta memudahkan akses memperoleh informasi

tentang ketersediaan darah (Presiden Republik Indonesia, 2011).

Berdasarkan standar organisasi kesehatan dunia WHO, jumlah kebutuhan minimal darah di Indonesia sekitar 5,1 juta kantong darah pertahun, sedangkan produksi darah dan komponennya saat ini sebanyak 4,1 juta kantong dari 3,4 juta donasi. Dari jumlah darah yang tersedia, 90% di antaranya berasal dari donasi sukarela. Donor darah merupakan salah satu langkah penting dalam menyelamatkan nyawa manusia yang digunakan untuk pasien yang melakukan operasi, proses transfusi atau kondisi klinis yang lain yang menyebabkan seseorang kehilangan darah (Astuti and Artini 2019).

Pelayanan Unit Transfusi Darah yang baik dalam pelayanan darah perlu dibutuhkan petugas yang berkompeten dan terampil dalam bidangnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas di lembaga pelayanan darah. Kepuasan pendonor sebagai pengguna pelayanan darah menjadi salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan darah. Kepuasan pendonor merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pendonor dapat dinilai dari empat aspek, yaitu kenyamanan, hubungan dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan juga biaya. Penilaian kepuasan pendonor penting untuk dilakukan, karena merupakan

bagian dari mutu pelayanan, pemasaran, dan juga prioritas peningkatan pelayanan darah (Rauf, S. P. S. R. dan Arman 2020).

Beberapa penelitian yang sudah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor. Pertama oleh Lydia Dessy Pangestika & Syarifah, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Donor Darah Terhadap Kepuasan Pendonor Darah di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kota Surakarta” jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasilnya kualitas pelayanan donor darah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendonor darah di UDD PMI Kota Surakarta (Pangestika, S. D. 2021). Dan penelitian kedua oleh Ayu Muksin R.W & Yesy K, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Darah Terhadap Kepuasan Konsumen di UTD PMI Kab.Kediri” jumlah responden sebanyak 70 orang. Hasilnya UTD PMI Kab.Kediri perlu memperhatikan daya tanggap, jaminan, empati, dan kehandalan untuk lebih ditingkatkan karena beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dari ketiga judul di atas belum pernah dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendonor sukarela (Ratna and Yesy 2022).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti banyak pasien yang mengeluhkan saat menunggu antrian pengambilan darah terlalu lama serta kurang

cekatan dari karyawan tersebut. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada pasien donor darah di PMI kab. Beberapa pendonor juga menyebutkan bahwa ada beberapa petugas yang kurang ramah dalam pelayanan, sehingga selama proses donor darah pendonor hanya diam saja dan terlihat tidak nyaman. Selain itu, banyak pendonor yang mengeluh kesakitan di area penusukan sampai berhari-hari. Akan tetapi, ada juga pendonor yang puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan cukup baik, ruangan luas, dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar prosedur operasional (SOP). Ketidakpuasan dalam pelayanan donor memungkinkan dapat mempengaruhi rutinitas pendonor untuk melakukan donor darah. Oleh karena itu, untuk menjaga stok darah tetap terpenuhi dan angka donor perbulan tidak fluktuatif maka perlu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pendonor di PMI Kabupaten Brebes.

METODE

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Variabel bebas pada penelitian ini, meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pendonor darah.

Populasi seluruh pasien sebanyak 50 pada bulan juli 2025 yang melakukan donor darah di PMI Kabupaten Brebes. Teknik pengambilan pengambilan sampel secara *total sampling* sebanyak 50 responden. Data yang didapat dianalisis secara deskriptif dan analitik menggunakan Regresi Linier Berganda dengan Pengujian Secara Berganda (Uji F) digunakan untuk menguji persamaan regresi secara keseluruhan sedangkan Pengujian Secara Parsial (Uji t) untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen. Data dikumpulkan dan diproses dengan software SPSS versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskritif

Tabel 4. 1 Karakteristik Usia Responden

Umur	Frekuensi	Persentasi (%)
18-24 Tahun	12	24.50
25-44 Tahun	27	54.0
45-64 Tahun	11	22.01
Total	50	100

Berdasarkan tabel diatas bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan umur yaitu dengan rentang usia 18-24 tahun sebanyak 12 orang (24,5 %), usia 25-44 tahun sebanyak 27 orang (54,0%), dan usia 45-64 tahun sebanyak 11 orang (22.01%)

Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
Laki-laki	32	64.0
Perempuan	18	36.0
Total	50	100

Berdasarkan tabel diatas bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 32 orang (64.0%) dan merupakan pendonor yang datanya paling tinggi mendonorkan darah, sedangkan perempuan sebanyak 18 orang (36.0%) dan merupakan pendonor yang datanya paling rendah mendonorkan darah.

Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentasi %
PNS	8	16.0
Petani/nelayan	6	12.0
Karyawan swasta	18	36.0
Pelajar/ Mahasiswa	5	10.0
Lainnya	13	26.0
Total	50	100

Berdasarkan tabel diatas terdapat banyak jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan, pegawai swasta 18 orang (36,0%) merupakan data yang paling tinggi dalam mendonorkan darah, yang paling rendah dalam mendonorkan darah adalah pekerjaan petani/pelayan sebanyak 6 orang (12.0%).

Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Pelayanan Pendonor Darah

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi *Tangible*

Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rerata Skor
Petugas berpenampilan bersih dan rapi	0	8	2	34	6	3.76
Ruang tindakan dalam keadaan rapi	0	0	12	31	7	3.90
Peralatan tersedia dan siap digunakan	0	0	9	33	8	3.90

Tempat duduk / bed tindakan nyaman	0	0	9	32	9	4.00
--	---	---	---	----	---	------

Rata-rata penilaian responden sebesar 4,00 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel *tangible* berada pada nilai skor antara 3,76 – 4,00 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi *Realibility*

Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rerata Skor
Petugas melayani tepat waktu	0	13	12	23	2	3.28
Petugas memberi penjelasan prosedur donor darah	0	7	12	25	6	3.60
Petugas melayani pasien secara profesional	0	4	12	27	7	3.74
Petugas melayani pasien tanpa membedakan	0	1	14	28	7	3.82

Nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3.82 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel *realibility* berada pada nilai skor antara 3,28 – 3.82 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi *Responsivie*

Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rerata Skor
------------	-----	----	----	---	----	-------------

Petugas melayani pasien atau pendonor dengan cepat	0	3	14	27	6	3.72
Petugas mendengarkan keluhan pasien	0	0	10	28	12	4.04
Petugas menanggapi keluhan pasien	0	0	12	31	7	3.90
Petugas merespon pertanyaan pasien atau	0	0	12	31	7	3.90

Rata-rata penilaian responden sebesar 4.04 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel *responsivie* berada pada nilai skor antara 3,72 – 4.04 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Tingkat *Empaty*.

Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rerata Skor
Petugas melayani dengan sabar		2	9	26	13	4.00
Petugas memberi rasa nyaman		7	8	28	7	3.70
Petugas murah senyum		2	9	31	8	3.90
Petugas menghargai anda sebagai lawan bicara		4	10	29	7	3.78

Rata-rata penilaian responden sebesar 4.00 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variable *empaty* berada pada nilai skor antara 3,70 – 4.00 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 4. 8 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pendonor Darah

Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rerata Skor
Saya merasa aman karena petugas terampil	4	10	26	10		3.84
Saya merasa puas karena proses donor	5	7	26	12		3.90
Saya merasa puas dan berencana untuk rutin	5	12	24	9		3.74
Saya mengajak teman / kenalan saya untuk	8	8	26	8		3.68

rata-rata penilaian responden sebesar 3.90 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variable kepuasan berada pada nilai skor antara 3.60 – 3.90 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Beta	t hitung	Sig.
Tangible	0.161	1.167	0.002
Reliability	0.072	1.162	0.331
Responsivie	0.521	1.755	0.026
Assurance	0.422	1.233	0.001
Empaty	0.674	4.793	0.000
Sig F	0.000		
Adjusted R Square	0.695		

Berdasarkan perhitungan diatas maka didapatkan hasil sebagai berikut

$$Y = b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5$$

$$Y = 0,161X_1 + 0,072X_2 + 0,521X_3 + 0,422X_4 + 0,674X_5$$

a) Koefisien β *standardized tangible* (X1) mempunyai nilai positif sebesar 0,161. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *tangible* yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Brebes maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.

b) Koefisien β *standardized reliability* (X2) mempunyai nilai positif sebesar 0,072. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *reliability* yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Brebes maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya

c) Koefisien β *standardized responsivie* (X3) mempunyai nilai positif sebesar 0.521. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *responsivie* yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Brebes maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.

d) Koefisien β *standardized assurance* (X4) mempunyai nilai positif sebesar 0,422. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Assurance yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Brebes maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.

e) Koefisien β *standardized empati* (X5) mempunyai nilai positif sebesar 0,674. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik empati yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Brebes maka akan

semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Hasil Uji Model F (Simultan)

Berdasarkan pada tabel 8 didapatkan hasil pengujian memperoleh nilai F sebesar 23.369 dengan nilai signifikansi 0,000 ($\text{sig} < 0,05$), artinya bahwa secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan yang terdiri *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Brebes. Bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini dapat disimpulkan H1 dapat diterima. Dengan demikian penelitian ini baik sehingga dapat digunakan dan diproses untuk tahap selanjutnya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lilin Infiati (2017) yang menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan yang terdiri bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Infiati 2017).

Hasil Uji t (Parsial)

- a) Hasil pengujian variabel *tangible* dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 1.167 dan signifikan pada 0,002 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia

cabang Brebes. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) dapat diterima

- b) Hasil pengujian variabel *reliability* dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 1.162 dan signifikan pada 0,331 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Brebes. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Kartika (2017), Nazem dan Mohamad (2016) yang menunjukkan bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dengan hasil pengujian variabel kehandalan dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 0.975 dan signifikan pada 0,331 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Brebes. hipotesis ketiga (H3) ditolak (Putri et al. 2017)(Nazem and Mohamed 2015).
- c) Hasil pengujian variabel *responsivie* dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 1.755 dan signifikan pada 0,026 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *responsivie* dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia

cabang Brebes. Dengan demikian hipotesis keempat (H4) dapat diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Liga Suryadana (2017) yang menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Suryadana 2017).

- d) Hasil pengujian variabel *assurance* dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 1.233 dan signifikan pada 0,001 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Brebes. Dengan demikian hipotesis kelima (H5) dapat diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Aryska (2017), Sutrisno (2015) yang menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Metha Aryska 2017)(Sutrisno 2016).
- e) Hasil pengujian variabel *empathy* dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 4.793 dan signifikan pada 0,000 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *empathy* dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Brebes. Dengan

demikian hipotesis keenam (H6) dapat diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih, (2017) yang menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Supartiningsih 2017).

KESIMPULAN

Secara bersama-sama kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Brebes, namun secara parsial variable *Reliability* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SARAN

Perlunya meningkatkan kualitas pelayanan dalam segi *reliability* khususnya kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan yakni tepat dan akurat, konsisten dan sesuai dengan pelayanan.

.DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Yuli, and Dyah Artini. 2019. "Pemeriksaan Golongan Darah Dan Kadar Hemoglobin Pada Calon Pendor Darah Di Puslatpur, Playen, Gunung Kidul." *Jurnal Pemberdayaan: Publikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat* 3(3):

- 433–38.
- Infiati, Lilin. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Dikantor Cabang Gedong Kuning Yogyakarta.” Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Metha Aryska. 2017. “Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru).” *Jom Fisip* 4(1): 1–15.
- Nazem, Golnaz, and Badaruddin Mohamed. 2015. “Understanding Medical Tourists’ Perception of Private Hospital Service Quality in Penang Island.” *Asian Culture and History* 8(1): 100.
- Pangestika, S. D., & Syarifah. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Donor Darah Terhadap Kepuasan Pendorong Darah Di Unit Donor Darah (UDD) PMI Kota Surakarta.” *RADIANT Journal of Applied, Social, and Education Studies* 2(3): 239–49. <https://doi.org/10.52187/rdt.v2i3.98>.
- Presiden Republik Indonesia. 2011. “Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Darah.” 2(1): 20–29. <http://dx.doi.org/10.1080/10962247.2015.1083913> <https://doi.org/10.1080/10962247.2015.1083913> <http://inpressco.com/category/ijcet>
- [.eijst.org.uk%0Ahttps://mafiadoc.com/sustainable-management-of-wet-market-waste-citeseerx_5b6de990097c470f468b45ef.h](https://mafiadoc.com/sustainable-management-of-wet-market-waste-citeseerx_5b6de990097c470f468b45ef.h).
- Putri, Baby Silvia, Lindawati Kartika, Fakultas Ekonomi, and Institut Pertanian. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor.” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 2(1): 1–12.
- Ratna, Wati Ayu Muksin, and Kusumawati Yesy. 2022. “Analisis Kualitas Pelayanan Darah Terhadap Kepuasan Konsumen Di UTD PMI Kab.Kediri.” 2(1): 251–66.
- Rauf, S. P. S. R. dan Arman, S. 2020. “Good Corporate Governance (GCG) Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pendorong Di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.” *Journal of Muslim Community Health (JCMH)*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Transfusi Darah*. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Supartiningsih, Solichah. 2017. “Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah

Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan.”

Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit
10.18196/jmmr.2016 6(1): 9–15.

Surydana, Liga. 2017. “Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia Liga Surydana*.” *International Review of Management and Marketing* 7(2): 187–92. <http://www.econjournals.com>.

Sutrisno, Sutrisno. 2016. “Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia.” *JmmI* 7 2(02).