

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Palang Merah Indonesia Kabupaten Kulon Progo Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia adalah salah satu organisasi kesejahteraan dan kesehatan sosial yang memberikan bantuan dibidang pelayanan donor darah, pengambilan darah dan permintaan darah . UTD PMI Kulon progo beralamat di jalan Bhayangkara, Serut, Pengasih, Kecamatan Pengasih, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, dan sudah mendapatkan surat izin operasional (SIO) Unit Donor Darah PMI kabupaten Kulon Progo Kelas Madya sesuai UU Permenkes no 83 tahun 2014 surat kabupaten no : 429/A2015. Jam kerja untuk pelayanan kegiatan donor darah dilakukan mulai dari pukul 07.00 WIB dan tutup pukul 21.00 WIB (PMI Kulon Progo, 2021).

Unit Transfusi Darah PMI Kulon Progo selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada setiap orang yang datang untuk mendonorkan darahnya. UTD PMI Kabupaten Kulon Progo memiliki Visi terwujudnya PMI yang profesional dan berintegritas serta bergerak bersama masyarakat, sedangkan Misi dari Unit Donor Darah PMI Kabupaten Kulon Progo adalah melihara reputasi organisasi PMI di tingkat Nasional dan Internasional, menjadi organisasi kemanusiaan terdepan yang memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat sesuai dengan prinsip dasar gerakan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah, serta meningkatkan integritas dan kemandirian organisasi dengan kerja sama strategis yang berkesinambungan dengan pemerintah, swasta, mitra gerakan, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya di semua tingkatan PMI dengan mengutamakan keberpihakan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan (PMI Kulon Progo, 2021).

2. Karakteristik Responden

Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Donor Darah Di UTD PMI Kulon Progo Tahun 2022 mendapatkan 98 responden. Karakteristik responden dibagi berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan jumlah donasi saat donor darah. Hasil penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

a. Berdasarkan Usia

Tabel 4. 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18-24 Tahun	24	24,5
25-44 Tahun	53	54,1
45-64 Tahun	21	21,4
Total	98	100

Berdasarkan tabel diatas bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan umur yaitu dengan rentang usia 18-24 tahun sebanyak 24 orang (24,5 %), usia 25-44 tahun sebanyak 53 orang (54,1%), dan usia 45-64 tahun sebanyak 21 orang (21,4%) sehingga total responden sebanyak 98 orang, usia 25-44 tahun adalah usia yang datanya paling tinggi mendonorkan darah, sedangkan usia 45-64 adalah usia yang datanya paling rendah mendonorkan darah.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	87	88,8
Perempuan	11	11,2
Total	98	100,0

Berdasarkan tabel diatas bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 87 orang (88.8%) dan merupakan pendonor yang datanya paling tinggi mendonorkan darah, sedangkan perempuan sebanyak 11 orang (11,2%) dan merupakan pendonor yang datanya paling rendah mendonorkan darah.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
TNI/POLRI	6	6,1
PNS	8	8,2
Pelajar/Mahasiswa	13	13,3
Pegawai Swasta	33	33,7
Wiraswasta	14	14,3
Petani /Nelayan	2	2,0
Lain-Lain	22	22,4
Total	98	100,0

Berdasarkan tabel diatas terdapat banyak jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan, pegawai swasta 33 orang (33,7%) merupakan data yang paling tinggi dalam mendonorkan darah, yang paling rendah dalam mendonorkan darah adalah pekerjaan lain-lain sebanyak 22 orang (22,4%).

d. Berdasarkan Jumlah Donasi Mendonor Darah

Tabel 4. 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Donasi

Jumlah Donasi	Frekuensi	Persentase (%)
1-25	80	81,6
26-50	14	14,3
51-75	3	3,1
76-100	1	1,0
Total	98	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan jumlah donasi donor yaitu dengan rentang 1-25 sebanyak 80 orang (81,6 %) merupakan data tertinggi dalam mendonorkan darah, 26-50 sebanyak 14 orang (14,3%) dan 51-75 sebanyak 3 orang (3,1%) dan 76-100 sebanyak 1 orang (1,0%) dan merupakan data terendah dalam mendonorkan dara, sehingga total responden sebanyak 98 Orang.

3. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pendoron Darah

a. Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Hasil penelitian berdasarkan dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4. 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	31	31,1
Puas	47	48,1
Cukup Puas	16	16,4
Kurang Puas	4	3,8
Tidak Puas	1	0,6
Total	98	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kategori puas paling banyak yaitu berjumlah 47 orang (48,1%). Hasil analisis setiap item pertanyaan yaitu pada bukti fisik 1 dengan nilai 36.31, bukti fisik 2 dengan nilai 36.37, bukti fisik 3 dengan nilai 36.46, bukti fisik 4 dengan nilai 36.39, bukti fisik 5 dengan nilai 36.97, bukti fisik 6 dengan nilai 36.32, bukti fisik 7 dengan nilai 36.06, bukti fisik 8 dengan nilai 36.67, bukti fisik 9 dengan nilai 36.57 dan bukti fisik 10 dengan nilai 36.66.

b. Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Hasil penelitian berdasarkan dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4. 12. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	38	39,0
Puas	47	48,1
Cukup Puas	10	10,1
Kurang Puas	1	1,0
Tidak Puas	2	1,8
Total	98	100

Berdasarkan tabel 4.12 kategori puas paling banyak yaitu berjumlah 47 orang (48,1%).

c. Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Hasil penelitian berdasarkan dimensi kehandalan dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4. 13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	41	42
Puas	47	48
Cukup Puas	8	8
Kurang Puas	2	2
Tidak Puas	0	0
Total	98	100

Berdasarkan tabel diatas kategori puas paling banyak yaitu berjumlah 47 orang (48%).

d. Berdasarkan Dimensi Empati

Hasil penelitian berdasarkan dimensi empati dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4. 14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	46	46
Puas	44	45
Cukup Puas	8	8
Kurang Puas	1	1
Tidak Puas	0	0
Total	98	100

Berdasarkan tabel diatas kategori sangat puas paling banyak yaitu berjumlah 46 orang (46 %).

e. Berdasarkan Dimensi Jaminan

Hasil penelitian berdasarkan dimensi jaminan dapat dilihat pada tabel 4.15

Tabel 4. 15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	47	48
Puas	45	46
Cukup Puas	4	4
Kurang Puas	1	1
Tidak Puas	0	0
Total	98	100

Berdasarkan tabel diatas kategori sangat puas paling banyak yaitu berjumlah 47 orang (48%).

f. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pendoron Darah Secara Keseluruhan

Hasil rata-rata tingkat kepuasan pendonor darah secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.16

Tabel 4. 16. Tabel Rata-rata Tingkat Kepuasan Pendoron Darah Secara Keseluruhan

Dimensi	Skor yang dicapai	Skor Maksimal	Persentase (%)	Kategori
Bukti Fisik	3972	4900	81,06	Puas
Ketanggapan	3305	3920	84,31	Puas
Kehandalan	3371	3920	85,99	Sangat Puas
Empati	3424	3920	87,35	Sangat Puas
Jaminan	3464	3920	88,37	Sangat Puas
Total	17536	20580	85,21	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik dan ketanggapan didapatkan hasil kategori puas, namun pada dimensi kehandalan, empati, dan jaminan didapatkan hasil kategori sangat puas, sehingga total keseluruhan dimensi yaitu pada kategori sangat puas dengan persentase 85,21%.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian dari karakteristik responden yang berjumlah 98 reponden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pekerjaan

dan jumlah donasi sehingga didapatkan:

a. Usia

Semua orang bisa menyumbangkan ataupun mendonorkan darah, namun harus memiliki kriteria tertentu agar bisa mendonorkan darahnya salah satunya yaitu usia. Selama kriteria secara kesehatan dan usia telah memenuhi maka diperbolehkan untuk mendonorkan darah. Karakteristik usia juga termasuk sebagai bagian dari syarat untuk mendonorkan darah. Karakteristik berdasarkan usia pendonor lebih banyak yang mendonorkan darah berusia 25-44 tahun sejumlah 53 dari 98 pendonor atau 54,1%. Semakin bertambahnya usia, maka akan semakin banyak pengalaman serta pengetahuan, sehingga akan mempengaruhi persepsi seseorang terhadap interaksi. Usia berpengaruh dalam daya tangkap serta pola pikir sehingga persepsi pendonor akan membentuk kepuasan jika pelayanan baik, namun ketika pendonor mendapatkan pelayanan buruk persepsi tidak memuaskanlah yang akan dirasakan dari pendonor (Anisa, 2021)

b. Jenis kelamin

Berdasarkan karakteristik pada penelitian ini presentase pendonor dengan jenis kelamin laki-laki lebih besar dari perempuan. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 88 dari 98 pendonor atau sebesar 88,8% sedangkan pendonor yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 11 dari 98 pendonor atau sebesar 11,2%. Pendonor yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak lolos dalam memenuhi syarat untuk mendonorkan darah dibandingkan pendonor berjenis kelamin perempuan. Hal ini dikarenakan perempuan lebih banyak kendala ketika akan mendonorkan darah, kendala tersebut misalnya adalah kendala haid, hamil dan menyusui. Perempuan pada saat menstruasi, hamil, menyusui tidak boleh mendonorkan darahnya. Jika

perempuan ingin rutin mendonorkan darahnya, maka harus menjaga pola hidup sehat dengan menjaga nutrisi yang cukup mengandung zat besi, maka pendonor perempuan dapat memenuhi kriteria untuk donor karena kesehatannya yang sudah memadai (Septiana, Astuti, & Barokah, 2020)

c. Pekerjaan

Karakteristik berdasarkan pada jenis pekerjaan pendonor pada penelitian ini, diperoleh bahwa jenis pekerjaan pendonor yang ada di UTD di Kulon Progo didominasi pegawai swasta dengan berjumlah 33 dari 98 pendonor atau sebesar 33,7%. Hal ini juga sesuai dengan data mata pencarian penduduk wilayah kulon progo yaitu pegawai swasta lebih banyak berkunjung untuk mendonorkan darahnya dibandingkan mata pencarian yang lain. Hal ini juga berhubungan dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan (Junaidy, 2014) pekerjaan sangat memberikan pengaruh besar pada kualitas hidup, penghasilan yang memadai dapat memberikan perbedaan pada individu, baik memberikan kepuasan intelektual maupun finansial sehingga individu lebih yakin untuk mencoba hal baru yang lebih banyak.

d. Donasi Donor

Karakteristik berdasarkan pada jumlah donasi dalam mendonorkan darah yang paling tinggi pada penelitian ini yaitu pada rentang 1-25 kali mendonasikan darah atau mendonorkan darah ke UTD PMI Kulon Progo adalah sebanyak 80 responden. Berdasarkan data yang sudah ada pendonor sukarela adalah pendonor yang paling banyak datang ke UTD PMI Kulon Progo untuk mendonasikan maupun mendonorkan darahnya.

2. Tingkat Kepuasan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu persepsi mengenai kualitas jasa yang diberikan. Pelayanan donor darah diharapkan dapat memberikan kualitas yang baik agar pendonor

selalu merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang didapatkan. Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, empati dan jaminan.

a. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bukti fisik

Tingkat kepuasan berdasarkan pada dimensi bukti fisik didapatkan hasil dimana responden yang memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 31 responden, kategori puas sebanyak 47 responden, kategori cukup puas sebanyak 16 responden, kategori kurang puas sebanyak 4 responden dan kategori tidak puas sebanyak 1 responden. Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kelayakan untuk suatu sarana dan prasana ditempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas suatu pelayanan, jika tempat pelayanan seperti ruang tunggu bersih, penampilan petugas rapi, lingkungan PMI bersih, maka pendonor akan merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka akan terpenuhi yang nantinya akan menimbulkan kepuasan pada pendonor.

Walaupun tingkat kepuasan berdasarkan bukti fisik memiliki kategori sangat puas, tetapi pendonor yang berkunjung memberikan saran kepada UTD PMI Kabupaten Kulon Progo agar memperluas lahan parkir serta menambah kipas angin di bagian ruang tunggu agar tidak terlalu panas ketika menunggu antrian pada saat akan mendonorkan darah, mengenai posisi toilet, pendonor juga masih sering merasa bingung dikarenakan posisi toilet yang berada diluar bangunan PMI, pendonor juga masih sering tidak mengetahui sudah terdapat bel di ruang tunggu, dikarenakan posisi letak bel kurang tepat dan ukuran bel yang terlalu kecil.

Hasil yang diperoleh berkaitan dengan teori dalam penelitian Maylita Damayanti (2021) mengenai tingkat

kepuasan berdasarkan dimensi bukti fisik dari 90 pendonor, rata-rata skor untuk variabel bukti fisik adalah 3,31 dengan skor minimal 2 dan maksimal 4. Nilai rata-rata dari variabel bukti fisik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pendonor terhadap bukti fisik masuk dalam kategori sangat puas.

b. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Tingkat kepuasan berdasarkan pada dimensi ketanggapan didapatkan hasil dimana responden yang memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 38 responden, kategori puas 47 responden, kategori cukup puas 10 responden, kategori kurang puas 1 responden dan kategori tidak puas 2 responden. Tingginya jumlah responden yang memilih kategori puas dapat terjadi dikarenakan pelayanan yang diberikan petugas sudah baik. Apa bila ada saran dan keluhan dari pendonor, petugas akan merespon serta memberikan solusi terhadap masalah pendonor, keluhan pendonor, pertanyaan yang diajukan pendonor, sehingga keluhan dan masalah yang dirasakan pendonor dapat terjawab atas ketanggapan petugas yang sedang melayani di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo, namun dikarenakan beban pekerjaan petugas yang banyak, adakala petugas tidak selalu berada diruang pendaftaran sehingga pendonor juga menyarankan supaya petugas selalu berada diruang pendaftaran agar pendonor tidak terlalu menunggu lama diruang tunggu .

Hasil yang diperoleh berkaitan dengan teori dalam penelitian Maylita Damayanti (2021) mengenai tingkat kepuasan berdasarkan dimensi daya tanggap, rata-rata keseluruhannya yaitu 3,50. Nilai rata-rata variabel daya tanggap menunjukkan bahwa kepuasan pendonor pada penelitian ini berada pada kategori sangat puas yaitu berada pada nilai skor 3,25 – 4,00.

c. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan.

Tingkat kepuasan berdasarkan pada dimensi kehandalan didapatkan hasil dimana responden yang memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 41 responden, kategori puas 47 responden, kategori cukup puas 8 responden, kategori kurang puas 2 responden. Banyaknya pendonor yang merasa puas dengan dimensi kehandalan dapat dilihat bahwasanya petugas yang ada di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo sudah dikatakan baik dan terampil dalam memberikan pelayanan, baik dalam proses pengambilan darah, petugas juga dituntut memiliki keterampilan yang tinggi dalam melakukan proses pengambilan darah, serta pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pendonor selama proses pengambilan darah.

Hasil yang diperoleh berkaitan dengan teori dalam penelitian Maylita Damayanti (2021) mengenai tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan, untuk rata-rata keseluruhannya yaitu 3.47 dengan skor minimal 3 dan skor maksimal 4. Nilai rata-rata dari variabel kehandalan menunjukkan tingkat kepuasan pendonor masuk kategori sangat puas yang berada pada nilai skor 3,25–4, 00.

d. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati

Tingkat kepuasan berdasarkan pada dimensi empati didapatkan hasil dimana responden yang memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 46 responden, kategori puas 44 responden, kategori cukup puas 8 responden, kategori kurang puas 1 responden. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi empati dapat disebabkan dari tingginya tingkat kepedulian petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pendonor yang datang ke UTD PMI Kabupaten Kulon progo. Tidak ada perbedaan pelayanan kepada pendonor darah, petugas bersikap ramah kepada semua pendonor dan petugas melayani dengan

sabra, keramahan dan perhatian petugas sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan serta kepercayaan dan rasa nyaman seorang pendonor ketika mendapatkan suatu pelayanan. Pendonor selalu berharap agar petugas selalu melayani dengan salam, senyum dan sapa pada saat akan memberikan pelayanan.

Hasil yang diperoleh berkaitan dengan teori dalam penelitian Maylita Damayanti (2021) mengenai tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati, nilai rata-rata keseluruhannya mendapatkan 3,53. Nilai rata-rata variabel empati menunjukkan tingkat kepuasan pendonor pada penelitian ini termasuk dalam kategori sangat puas yaitu berada pada nilai skor 3,25 – 4,00.

e. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan

Tingkat kepuasan berdasarkan pada dimensi jaminan diperoleh hasil dimana responden yang memilih kategori sangat puas yaitu sebanyak 47 responden, kategori puas 45 responden, kategori cukup puas 4 responden, kategori kurang puas 1 responden. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi jaminan dapat disebabkan dari tingginya pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan mengenai donor darah.

Petugas yang bekerja di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo selalu menggunakan alat pelindung diri yang lengkap dan melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP. Peralatan yang digunakan juga dalam keadaan bersih dan peralatan selalu dibersihkan setelah digunakan, petugas tidak lupa terlebih dahulu meminta ijin kepada calon pendonor sebelum melakukan tindakan pengambilan darah. Setelah pengambilan darah sudah selesai dilakukan, petugas selalu menanyakan keadaan pendonor dan menjawab setiap keluhan yang diberikan pendonor dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pendonor, hal ini bertujuan agar petugas mengetahui

bagaimana perasaan yang dirasakan pendonor selama proses pengambilan darah.

Hasil yang sesuai dengan teori ditemukan dalam penelitian Maylita Damayanti (2021) mengenai tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan rata-rata keseluruhannya yaitu 3,49. Nilai rata-rata variabel jaminan menunjukkan bahwa kepuasan pendonor berada dalam kategori sangat puas yaitu berada pada nilai skor 3,25 – 4,00.

f. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pendonor Secara Keseluruhan.

Tingkat kepuasan pendonor secara keseluruhan menunjukkan bahwa pendonor merasa sangat puas terhadap pelayanan yang ada di UTD PMI Kabupaten Kulon progo, berdasarkan bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, empati dan Jaminan , dengan persentase rata-rata 85,21% masuk kategori sangat puas . Indikator pernyataan kepuasan pendonor yang paling tinggi yaitu pada dimensi jaminan sangat puas (88,37%), dan yang paling rendah adalah pada dimensi bukti fisik puas (81,06%).

Penelitian ini sejalan dengan Maylita Damayanti (2021) berdasarkan indikator pernyataan kepuasan pendonor yang paling tinggi yaitu pada dimensi jaminan dengan indikator selalu bersikap sopan dan ramah (3,61) dan yang paling rendah adalah pada dimensi bukti fisik pada indikator lingkungan tempat yang nyaman (3,14).

Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dianggap kualitas yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan (Arif Gustaman, 2013). Seseorang yang sudah mendonorkan darahnya dan jika

merasa puas, hal ini dapat mendukung tentang penyebaran informasi dari mulut ke mulut di masyarakat tentang donor darah. Sehingga masyarakat yang belum melakukan donor dapat mendonorkan darahnya. Calon donor darah yang baru akan meningkat sehingga ketersediaan darah terpenuhi, hal ini sejalan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu mengharapkan ketersediaan stok darah agar selalu terpenuhi khususnya pada PMI khususnya pada UDD PMI (Yuli Astuti, 2019).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ekhwan Kristi Adi (2020), memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan sekarang yaitu sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan pendonor darah, dengan hasil penelitian tingkat kualitas pelayanan di UTD PMI Kab. Kulon Progo mayoritas kategori baik dengan range interval 56 – 75 dengan 51 responden diangka prosentase 71,83%, dan kategori cukup baik dengan range 36 – 55 dengan 20 responden diangka prosentase 28,17 % dari jumlah total 71 responden. Tingkat kepuasan pendonor darah di UTD PMI Kab. Kulon Progo didominasi kategori baik dengan interval 56 – 75 diangka 47 responden dengan prosentase 66,20% dan kategori cukup baik dengan interval 36 - 55 diangka 24 responden dengan prosentase 33,80 % penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu berjumlah 71 respon den sedangkan penelitian sekarang berjumlah 98 responden, pada penelitian juga memiliki perbedaan dimana penelitian terdahulu meneliti hubungan yang linier dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pendonor darah di UTD PMI Kabupaten Kulon Progo, yang ditunjukkan dengan *signifikansi (sig.)* + 0,016 dengan *correlation coefficient* nilai 0,896 yaitu tingkat hubungan sangat kuat.

C. Keterbatasan penelitian

Kendala dan keterbatasan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini antara lain terkendala pada proses pengambilan data. Jarak tempat tinggal penulis ke UTD PMI Kabupaten Kulon sangat jauh dan proses pelaksanaan kegiatan dilakukan di bulan Suci Ramadhan sehingga minat donor turun begitu drastis, hal ini sangat berpengaruh pada proses kegiatan pembagian kuesioner kepada pendonor yang datang mondonorkan darahnya ke UTD PMI Kabupaten Kulon Progo dikarenakan memerlukan waktu yang cukup lama. Walaupun demikian penulis berusaha untuk melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur Karya Tulis Ilmiah.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN