

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden berdasarkan umur lebih banyak berumur dewasa (26-45 tahun) yaitu 42 orang (52,5%) diikuti oleh remaja (17-25 tahun) yaitu 22 orang (27,5%) dan lansia (45-60 tahun) sebanyak 16 orang (20%), untuk jenis kelamin lebih banyak laki-laki dengan jumlah 42 orang (52,5%), kemudian perempuan yaitu 38 orang (47,5%), dan pekerjaan lebih banyak memilih lain-lain yaitu 29 orang (36,3%), kemudian mahasiswa yaitu 19 orang (23,8%), wiraswasta yaitu 14 orang (17,5%), tni/polri yaitu 11 orang (13,8%), dan pns sebanyak 7 orang (8,6%).
2. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi kehandalan (*realibility*) dengan kategori sangat puas 52 orang (64,9%), dan kategori kurang puas 9 orang (11,3%).
3. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kategori sangat puas 59 orang (73,8%), kategori puas 20 orang (25,0%), dan kategori kurang puas 1 orang (1,2%).
4. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) yaitu kategori sangat puas 59 orang (73,8%), dan kategori puas 21 orang (26,3%).
5. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi empati (*empathy*) yaitu kategori sangat puas 60 orang (75,0%), dan kategori puas 20 orang (25,0%)
6. Kepuasan pendonor sukarela terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta berdasarkan dimensi penampilan fisik (*tangible*) yaitu kategori sangat puas 63 orang (78,7%), dan kategori puas 17 orang (21,3%).

B. Saran

1. Bagi Peneliti Lain

Penelitian selanjutnya menggunakan jumlah sampel lebih banyak dan mempertimbangkan variabel lebih luas agar memungkinkan hasil yang diharapkan lebih baik dan dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

2. Bagi UDD PMI Kota Yogyakarta

UDD PMI Kota Yogyakarta dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pemberian pelayanan yang lebih baik kepada pendonor sukarela, khususnya kemudahan prosedur pelayanan donor darah agar semua pendonor dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, serta apabila kualitas meningkat maka kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Yogyakarta juga meningkat, sehingga stok darah selalu terpenuhi dan jumlah pendonor sukarela meningkat.

3. Bagi Pendonor

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi atau acuan terkait gambaran kepuasan terhadap pelayanan donor darah.