

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DONOR DARAH
DI PALANG MERAH INDONESIA (PMI) CABANG PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH:

**SYAMSI HIDAYAT
NIM. 111310862**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2018**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DONOR DARAH
DI PALANG MERAH INDONESIA (PMI) CABANG PONTIANAK**

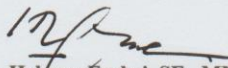
Penanggungjawab Yuridis Kepada:

**SYAMSI HIDAYAT
NIM. 111310862**

Program Studi : Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus
Dalam Uji Skripsi / Komprehenship
Pada Tanggal : 29 Oktober 2018**

Pembimbing Utama



**Dr. Helman Fachri, SE., MM
NIDN. 11-070561-01**

Penguji Utama



**Edy Suryadi, SE, MM
NIDN. 11-100263-01**

Pembimbing Pembantu



**Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 11-131177-01**


Penguji Pembantu



**Dedi Harivanto, SE, MM
NIDN. 11-131177-02**

Pontianak, 10 Desember 2018
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
DEKAN,




**Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 11-131177-01**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DONOR DARAH
DI PALANG MERAH INDONESIA (PMI) CABANG PONTIANAK**

Penanggungjawab Yuridis Kepada:

**SYAMSI HIDAYAT
NIM. 111310862**

Program Studi : Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus
Dalam Uji Skripsi / Komprehenship
Pada Tanggal : 29 Oktober 2018**

Pembimbing Utama

Penguji Utama

**Dr. Helman Fachri, SE., MM
NIDN. 11-070561-01**

**Edy Suryadi, SE, MM
NIDN. 11-100263-01**

Pembimbing Pembantu

Penguji Pembantu

**Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 11-131177-01**

**Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 11-131177-02**

Pontianak, 10 Desember 2018
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
DEKAN,

**Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 11-131177-01**

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji serta syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat akhir pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Tidak lupa pula shalawat serta salam kami haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw yang telah memberikan syafaat-Nya, yang membawa umatnya dari alam kegelapan menuju ke alam yang terang benderang seperti saat ini yang diridhai Allah SWT.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Helman Fachri, SE.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Samsudin, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak
3. Devi Yasmin, SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia membimbing penulisan dengan memberikan arahan dan masukan mengenai materi di dalam Skripsi.
4. Pimpinan beserta pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak yang telah bersedia memberikan data-data untuk keperluan penelitian ini.

Peneliti sadar bahwa Skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangannya oleh karena itu segala koreksi maupun saran-saran yang

konstruktif demi perbaikan dan kesempurnaan Skripsi ini sangat peneliti harapkan dari semua pihak.

Sebagai penutup semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga Allah SWT menerima amal kebaikan kita. *Amin Ya Robbal Alamin.*

Pontianak, September 2018

Peneliti

Syamsi Hidayat
NIM. 111310862

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode survei, yakni teknik riset di mana informasi dikumpulkan melalui kuesioner. Adapun populasi adalah masyarakat yang masih aktif mendonorkan darahnya di PMI cabang Pontianak. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik *sampling insidental*, sampel sebanyak 100 orang yang akan dipakai sebagai sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa diagram kartesius. Analisis digunakan dengan menggunakan program SPSS 16.0 *for windows* untuk mempermudah dalam mengolah dan menginterpretasi hasil penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Sebagian besar responden berjenis kelamin pria, berumur berumur 20-25 Tahun, berpendidikan SMA, bekerja sebagai karyawan swasta, berpenghasilan Rp. 2.000.000,00- Rp. 2.999.999,00 dan mayoritas melakukan donor darah sebanyak 2 kali setahun dan nilai kepuasan ($\bar{X}= 4,05$) sama dengan nilai kepentingan ($\bar{Y}= 4,05$), artinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan Donor Darah, PMI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis Penelitian.....	11
2. Teknik Pengumpulan Data.....	11
3. Populasi dan Sampel	12
4. Uji Instrumen	14
5. Teknik Alat Analisis	17

BAB II	LANDASAN TEORI	21
	A. Manajemen Sumber Daya Manusia	21
	1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	21
	2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	21
	3. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	22
	B. Kualitas Pelayanan	23
	1. Pengertian Pelayanan	23
	2. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
	C. Kepuasan Konsumen.....	25
	1. Pengertian Kepuasan Konsumen	25
	2. Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
	3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	27
BAB III	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	29
	A. Sejarah Singkat UTD PMI Kota Pontianak	29
	B. Dasar Pelaksanaan UDD PMI Kota Pontianak	31
	C. Visi dan Misi UTD PMI Kota Pontianak.....	32
	D. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi.....	33
	E. Ketenagaan.....	45
	F. Sarana dan Prasarana.....	47
	G. Pembiayaan	49
	H. Distribusi Kantong Darah	49
	I. Kegiatan-Kegiatan UTD PMI Kota Pontianak	51
	J. Sistem Informasi Pelayanan Darah Di UTD	60

	K. Capaian UTD PMI Kota Pontianak Tahun 2017	61
BAB IV	ANALISIS PEMBAHASAN	65
	A. Karakteristik Responden	65
	B. Uji Kualitas Data.....	68
	1. Uji Validitas	68
	2. Uji Reliabilitas	71
	C. Penilaian Responden Mengenai <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	71
	D. Penilaian Responden Mengenai <i>Reliability</i> (Keandalan dalam Pelayanan).....	75
	E. Penilaian Responden Mengenai <i>Reliability Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	78
	F. Penilaian Responden Mengenai <i>Assurance</i> (Jaminan Layanan)	81
	G. Penilaian Responden Mengenai <i>Emphaty</i> (Empati).....	85
BAB V	KESIMPULAN	96
	A. Kesimpulan	96
	B. Saran.....	96
	DAFTAR PUSTAKA	98
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Jenis-jenis Pelayanan	3
Tabel 1.2	Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Jumlah Pendorong Darah Tahun 2015-2017	3
Tabel 1.3	Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Permintaan dan Produksi Darah Bulan Januari sampai Juni Tahun 2015-2017	4
Tabel 1.4	Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Kerjasama dengan Instansi Pemerintah Tahun 2015-2017.....	5
Tabel 1.5	Kriteria Penilaian Reliabilitas	16
Tabel 3.1	Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Jumlah dan Status Ketenagaan UTD PMI Kota Pontianak Tahun 2017	46
Tabel 3.2	Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Jadwal Kerja Karyawan Teknis Medis	47
Tabel 3.3	Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Sarana dan Prasarana.....	48
Tabel 3.4	Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Jumlah Donasi Darah Menurut Lokasi Dan Jenis Donor Tahun 2016-2017	61
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	66
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	67
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Donor Darah dalam 1 Tahun.....	68
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)	69

Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y)	70
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak.....	71
Tabel 4.10	Penilaian Responden Mengenai Ruang Pelayan Donor Darah	72
Tabel 4.11	Penilaian Responden Mengenai Peralatan, Perlengkapan dan Sarana	73
Tabel 4.12	Penilaian Responden Mengenai Kebersihan dan Kerapian	74
Tabel 4.13	Penilaian Responden Penataan Fasilitas dan Peralatan Pengiriman	75
Tabel 4.14	Penilaian Responden Mengenai Jam Kerja yang Tepat Waktu	76
Tabel 4.15	Penilaian Responden Mengenai Donor Darah Tepat Waktu	76
Tabel 4.16	Penilaian Responden Mengenai Pelayanan yang Cepat dan Tepat.	77
Tabel 4.17	Penilaian Responden Mengenai Waktu Penyelesaian Pelayanan Donor Darah Cepat	78
Tabel 4.18	Penilaian Responden Mengenai Daya Tanggap terhadap Masalah yang Timbul.....	79
Tabel 4.19	Penilaian Responden Mengenai Daya Tanggap Terhadap Pendor Darah.....	80
Tabel 4.20	Penilaian Responden Mengenai Kecepatan Merespon Masyarakat Untuk Donor Darah	80
Tabel 4.21	Penilaian Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Memberi Informasi yang Jelas dan Mudah Dimengerti Oleh Pendor.....	81
Tabel 4.22	Penilaian Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Menanamkan Kepercayaan Terhadap Keamanan Mendonorkan Darah	82
Tabel 4.23	Penilaian Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Menjaga Kesehatan Masyarakat Yang Donor Darah.....	83
Tabel 4.24	Penilaian Responden Mengenai Kecakapan Karyawan dalam Pendor Darah.....	84

Tabel 4.25	Penilaian Responden Mengenai Pengetahuan Karyawan Mengenai Manfaat Donor Darah	84
Tabel 4.26	Penilaian Responden Mengenai Karyawan Dapat Memahami Kebutuhan Darah	85
Tabel 4.27	Penilaian Responden Mengenai Karyawan Memberikan Perhatian Secara Individu Kepada Masyarakat Yang Rutin Mendonorkan Darah	86
Tabel 4.28	Penilaian Responden Mengenai Karyawan Mudah Dihubungi Pengguna Jasa Dan Mengutamakan Kepentingan yang Membutuhkan Darah.....	87
Tabel 4.29	Penilaian Responden Mengenai Karyawan Bertanggung Jawab terhadap Keamanan dan Kenyamanan Melakukan Donor Darah.....	88
Tabel 4.30	Penilaian Responden Mengenai Keramahan Karyawan Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak.....	88
Tabel 4.31	Penilaian Responden Mengenai Karyawan Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak tidak Membeda-Bedakan Perlakuan Pelayanan terhadap Pendonor Darah	89
Tabel 4.32	Perhitungan Penilaian Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Pada Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak.....	90
Tabel 4.33	Perhitungan Penilaian Responden Mengenai Kepentingan Pada Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak.....	91
Tabel 4.34	Posisi Kuadran Mengenai Kepuasan Nasabah dan Kepentingan Pada Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi	34
Gambar 3.2 Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Alur Donor Darah	54
Gambar 3.3 Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Bagan Alur Pelayanan Permintaan Darah.....	58
Gambar 3.4 Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Jumlah Pendonor Menurut Umur Tahun 2017	61
Gambar 3.5 Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak Jumlah Pendonor Menurut Jenis Kelamin Tahun 2017.....	63
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kepuasan dan Kepentingan Pada Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	100
Lampiran 2	Data Karakteristik Responden.....	103
Lampiran 3	Hasil Uji Karakteristik Responden.....	104
Lampiran 4	Data Sebaran Angket Tentang Kepuasan	106
Lampiran 5	Data Sebaran Angket Tentang Kepentingan	108
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas	109
Lampiran 7	Hasil Uji Frekuensi Kepuasan	111
Lampiran 8	Hasil Uji Frekuensi Kepentingan	117
Lampiran 9	Hasil Uji Diagram Kartisius	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Darah merupakan bagian yang sangat penting dalam tubuh manusia begitu juga dalam hal penggolongan darah manusia dimana terdapat 4 (empat) golongan darah manusia yang umum dikenal, dan merupakan penggolongan darah yang penting yaitu golongan darah A B, AB, O, dalam proses fiansfusi atau penentuan darah dari satu orang ke orang lain, pengenalan golongan darah harus dilakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

Manusia sebagai makhluk sosial yang peduli dengan sesama, maka dari itu kebutuhan akan darah merupakan hal yang mutlak harus dipenuhi dan begitu pula dengan permintaan kebutuhan akan darah yang semakin tinggi. Pentingnya kepedulian masyarakat untuk menjadi pendonor yang sukarela maka akan meningkatkan stok persediaan di Unit Donor Darah dengan membantu menyelamatkan nyawa seseorang sehingga mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan darah sebagai salah satu upaya kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan sangat membutuhkan ketersediaan darah atau komponen darah yang cukup, aman, mudah diakses, dan terjangkau oleh masyarakat. Pemerintah juga bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan darah yang aman, bermanfaat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Upaya untuk memenuhi ketersediaan darah untuk kebutuhan pelayanan kesehatan selama ini telah dilakukan oleh Palang Merah Indonesia (PMI) melalui Unit Donor Darah (UDD) yang tersebar disuluruh Indonesia berdasarkan penugasan oleh Pemerintah sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1980 tentang transfusi darah.

Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pelayanan dibidang kesehatan, pelayanan dibidang kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan individu-individu dalam masyarakat dengan memberikan otoritas pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pencegahan, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan donor darah mempunyai 8 (delapan) langkah, yaitu:

1. Donor menyerahkan kartu donornya kepada petugas transfusi bila sudah pernah donor dan dibuatkan kartu donor bagi yang baru perama kali.
2. Donor ditimbang berat badannya
3. Donor dites golongan darahnya dan kadar haemoglobin (HB)
4. Setelah memenuhi persyaratan seperti HB normal, berat badan cukup, dipersilahkan tidur untuk diperiksa kesehatannya oleh dokter transfusi
5. Setelah memenuhi syarat (sehat menurut dokter) barulah petugas transfusi darah (AID/PTID) siap untuk menyadap (mengambil) darah berdasarkan berat badan (250 cc – 500 cc)
6. Setelah diambil darahnya donor dipersilahkan ke kantin donor untuk menikmati hidangan ringan berupa kopi/susu, telur dan vitamin

7. Donor kembali ke bagian administrasi untuk mengambil kartu donornya yang telah diisi tanggal penyumbang dan registrasi oleh petugas
8. Selesai (pulang), dan bisa kembali menyumbangkan darahnya setelah 75 hari (2,5 bulan)

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 pasal 1 tentang pelayanan darah menyatakan, upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial, kemudian dipertegas dengan PERMENKES (Peraturan Menteri Kesehatan) Nomor 83 tahun 2014 tentang pelayanan transfusi darah.

Tabel 1.1
Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak
Jenis-jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Tempat
1	Konseling Donor Reaktif	Jl. Ahmad Yani Pontianak 78124
2	Pemeriksaan Golongan Darah	Jl. Ahmad Yani Pontianak 78124
3	Penyuluhan Donor Darah PMI	Sekolah SMA, Instansi pemerintah dan swasta
4	Pelayanan Darah	Jl. Ahmad Yani Pontianak 78124

Sumber: Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak, 2018

Tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah jenis pelayanan PMI di Kota Pontianak terdiri dari tiga jenis yaitu konseling donor reaktif, pemeriksaan golongan darah dan penyuluhan donor darah PMI serta pelayanan darah.

Tabel 1.2
Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak
Jumlah Pendoror Darah
Tahun 2015-2017

No	Tahun	Jumlah Pendoror (Orang)	Persentase (%)
1	2015	20.000	0
2	2016	25.000	20
3	2017	24.185	-3,37

Sumber: Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak, 2018

Tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah pendonor di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak selama tiga tahun terakhir mengalami naik turun. Jumlah pendonor tertinggi pada Tahun 2016 mencapai 25.000 pendonor atau naik 20% dari tahun 2015, sedangkan Tahun 2017 mengalami penurunan sebesar -3,37% atau 24.185 pendonor.

Tabel 1.3
Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak
Permintaan dan Pengadaan Darah
Tahun 2015-2017

No	Tahun	Permintaan (Kantong Darah)	Pengadaan (Kantong Darah)	Kekurangan
1	2015	13.255	12.200	1.055
2	2016	14.003	12.080	1.923
3	2017	14.042	11.120	2.992

Sumber: Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak, 2018

Tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah permintaan darah di Kota Pontianak tertinggi pada Tahun 2017 yaitu mencapai 14.042 kantong darah dan terendah terjadi pada Tahun 2015 hanya mencapai 13.255 kantong darah, sedangkan jumlah produksi tertinggi tertinggi Tahun 2015 mencapai 12.200 kantong darah dan terendah Tahun 2017 mencapai 11.120 kantong darah dengan tingkat kurang tertinggi Tahun 2017 mencapai 2.992 kantong darah dan terendah Tahun 2015 hanya 1.055 kantong darah.

Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap tahunnya Kota Pontianak masih sulitnya memperoleh ketersediaan darah pada UDD-PMI disebabkan karena masih banyak masyarakat yang tidak memahami pentingnya arti donor darah, oleh karena itu agar masyarakat memahami pentingnya donor darah, maka dalam hal ini UDDPMI bertugas untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat melalui penyuluhan ataupun kegiatan seminar-seminar

dengan tujuan mensosialisasikan mengenai pentingnya donor darah, selain itu PMI melalui UDD juga memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai prosedur dan tata cara mulai dari pengambilan darah pada saat donor darah sampai dengan darah ditransfusikan kepada yang membutuhkan, agar masyarakat dapat memberikan kepercayaan kepada PMI untuk mendonorkan darahnya.

Pelayanan yang dilakukan PMI Cabang Pontianak dengan dengan sistem jemput bola, sistem ini dapat menambah stok PMI. Manfaatnya memang ada disamping menambah darah juga bisa menambah pendonor darah sukarela, selama ini pelayanan tersebut telah berjalan dengan beberapa instansi pemerintahan baik negeri maupun swasta, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.4
Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak
Kerjasama dengan Instansi Pemerintah
Tahun 2015-2017

No	Nama Instansi	Jumlah Donor Tetap
1	RRI Pontianak	3 orang
2	Pegadaian	33 orang
3	Gereja Stella Maris	34 Orang
4	TNI Angkatan Udara	65 Orang
5	PT. Steadfast Marine	70 Orang
7	Bank Mega	30 Orang
8	BEM Poltekes	6 Orang
9	Viking Khatulistiwa	12 Orang
10	HIMASI Untan	60 Orang
11	Bank Kalbar	35 Orang
12	PTPN XIII	70 Orang
13	Daihatsu	60 Orang
14	Fakultas Kedokteran	40 Orang
15	Gereja Kudus	55 Orang
16	STIKES Yarsi	67 Orang
17	UPB	54 Orang
18	KSR Untan	37 Orang
19	SMK Muhammadiyah	34 Orang
20	Bintang Tujuh	22 Orang
21	BPKP Kalbar	15 Orang
22	Telkomsel	15 Orang

Sumber: Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada masing-masing instansi pemerintah belum seluruh karyawan bersedia menjadi pendonor. Hal ini dikarenakan kurangnya akan kesadaran arti penting donor darah bagi masyarakat dan minimnya jumlah pendonor yang sukarela, hal ini dilihat dari banyaknya masyarakat yang kesulitan mencari darah. Namun ada juga masyarakat yang mencari pasokan darah di UDD-PMI ini sangat kesulitan dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Pernyataan ini didapat dari masyarakat yang kesulitan mencari darah.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat di lapangan, masyarakat yang membutuhkan darah kesulitan untuk mendapatkan darah. Seperti halnya saudara Zainal yang ditemui di lapangan untuk mendapatkan darah membutuhkan waktu yang cukup lama, sedangkan darah itu harus cepat didapatkan. Permasalahan berikutnya yaitu PMI Kota Pontianak sudah menggelar aksi donor darah namun tidak sesuai dengan target.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat untuk memperoleh haknya sebagai warga negara. Syafrizal, (2015:3) menyebutkan bahwa: “Jumlah donor darah sukarela di UDD-PMI Kota Pontianak itu idealnya adalah 100% dari kebutuhan masyarakat pertahun, sedangkan pada kenyataannya saat ini jumlah pendonor darah sukarela UDD-PMI Kota Pontianak hanya mencapai 37% dari total kebutuhan masyarakat pertahun”.

Berdasarkan dari masalah yang terjadi di UDD-PMI Kota Pontianak terkait lamanya mendapatkan darah, dan tidak sesuai targetnya pendapatan

darah yang dilakukan oleh pihak PMI bersama Unit Donor Darah Pembina Kota Pontianak dan kendala-kendala yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan UDDPMI, maka penulis mencoba menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh UDD cabang Pembina Kota Pontianak. Hal ini sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh UDD-PMI Kota Pontianak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak”.

B. Permasalahan

Berdasarkan pada latar belakang, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Donor Darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak”.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat pada pelayanan donor darah yang terdiri dari: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atau menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini akan memberikan suatu tambahan informasi dan meningkatkan pengetahuan penulis dalam memahami pelayanan yang memuaskan masyarakat akan donor darah.

2. Bagi PMI Cabang Pontianak

Sebagai bahan evaluasi bagi PMI Cabang Pontianak dalam memberikan pelayanan donor darah pada masyarakat.

3. Bagi Almamater

Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang berminat mempelajari mengenai masalah yang relevan dalam penelitian ini.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat membantu para peneliti yang tertarik masalah yang sama di masa yang akan datang.

F. Kerangka Pemikiran

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Yamit (2010 : 95) mengemukakan bahwa: "Pelayanan bukanlah sesuatu yang dapat diraba, selain itu pelayanan tidak dapat disimpan dan ditambahkan untuk memberikan pelayanan di masa yang akan datang". Hal ini sesuai dengan teori "*Quality*" yang dikemukakan oleh Marcel (2013 : 192) bahwa: "Keberhasilan suatu tindakan jasa

ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan”.

Menurut Supranto (2011 : 231) kualitas pelayanan terdiri dari: Keandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, Keresponsifan (*responsiveness*): kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, keyakinan (*Confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*Assurance*”, empati (*Emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan dan berwujud (*Tangible*): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Pelaksanaan Pelayanan donor darah ini harus sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 dan dipertegas lagi dengan peraturan KEMENKES No 83 tahun 2014 tentang pelayanan transfusi darah. Menurut UU No 25 Tahun 2000 pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pada pelayanan donor darah ini dilihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan publik. Melalui penyelenggaraan pelayanan donor darah inilah masyarakat bisa menolong sesama. Tujuan pelayanan donor darah ini untuk mendapatkan darah sebanyak- banyaknya karena darah di Unit Donor Darah ini merupakan sumber utama. Untuk pelayanan seperti maka ini di UDD-PMI harus bisa meningkatkan pasokan darah agar bisa terpenuhi.

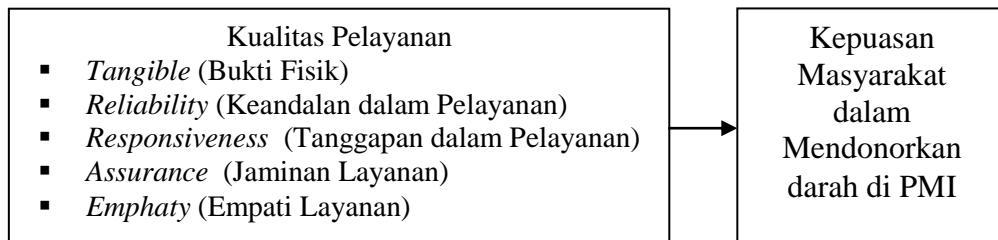
Pelayanan PMI di Unit Donor Darah Kota Pontianak merupakan salah satu unit tempat teknis pelayanan donor darah di Kota Pontianak yang mempunyai peran penting sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi segala harapan, keinginan dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan masyarakat.

Supranto (2011 : 233) menyatakan: “Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan konsumen akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas”.

Konsumen yang sangat puas maupun merasa senang akan lebih mungkin setia kepada satu perusahaan, melakukan pembelian kepada satu perusahaan, dan menyebarkan berita dari mulut ke mulut. Ketidakpuasan konsumen akan mendorong konsumen pergi dan berpindah ke perusahaan lain. Hubungan antara kepuasan dengan kesetiaan konsumen dapat dibagi menjadi tiga zona atau daerah. Pertama adalah *zone of defection* yang terjadi ketika kepuasan konsumen itu rendah. Konsumen akan berpindah kecuali biaya perpindahan itu tinggi atau tidak adanya alternatif lainnya.

Kepuasan konsumen berhubungan erat dengan pemberian pelayanan dari suatu perusahaan perbankan. Jika konsumen merasa mereka mendapat pelayanan dengan baik, maka para konsumen akan menjadi konsumen tetap dan loyal. Untuk lebih jelasnya, maka kerangka pemikiran penelitian dapat dilihat pada bagan berikut ini:

Skema 1.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Peneliti (2016)

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu jenis metode yang digunakan adalah survei. Oleh karena itu, maka data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2012 : 225), data primer adalah: “Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Dengan demikian, data primer adalah cara pengumpulan data yang diperoleh langsung dari konsumen PMI Kota Pontianak sebagai responden. Informasi tersebut diperoleh dari:

- 1) *Observasi*, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan dan pelaksanaan pelayanan donor darah di PMI Kota Pontianak.

2) *Kuesioner*, yaitu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar dalam bentuk pertanyaan kepada responden untuk diisi. Daftar pertanyaan yang diajukan berhubungan dengan kepuasan responden sebagai konsumen PMI Kota Pontianak.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012: 225), data sekunder adalah: “Sumber data yang secara tidak sengaja memberikan data kepada pengumpul data”. Dengan demikian, data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain yang dikumpulkan dalam bentuk dokumen dari PMI Kota Pontianak.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiono (2012 : 90): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang masih aktif mendonorkan darahnya di PMI cabang Pontianak.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012 : 62): “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin meneliti semua yang

ada pada populasi, (misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu) maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)".

Sampel yang akan di ambil dalam penelitian adalah masyarakat yang melakukan donor darah minimal sudah 2x melakukan donor darah. Maka untuk menentukan besarnya jumlah sampel pelanggan digunakan rumus sebagai berikut, Rao Purba (2006 : 76).

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Ket:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan
5% = 1,96

Moe = Margin of error atau kesalahan maksimal yang
bisa dikolerasi, disini ditetapkan 10% atau 0,10

Dengan tingkat keyakinan sebesar 95% atau Z = 1,96 dan moe 10% maka jumlah sampel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Berdasarkan rumus di atas dapat diperoleh sampel dari populasi sebanyak 100 orang.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik *sampling insidental*. Menurut Sugiyono, (2012 : 97): “*sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila mana orang yang ditemui cocok sebagai sumber data”. Sehingga dalam teknik *sampling* di sini peneliti mengambil responden pada saat peneliti berada di PMI Kota Pontianak.

4. Uji Instrumen

Sugiyono, (2012 : 119) mendefinisikan instrumen penelitian adalah: “Suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Penelitian kepuasan konsumen terhadap pelayanan pengiriman barang di PMI Cabang Pontianak menggunakan instrumen penelitian yaitu angket (kuesioner). Penggunaan instrumen berupa angket (kuesioner) untuk memperoleh data yang akurat diperlukan alat pengumpulan data yang dapat dipertanggungjawabkan dengan diuji validitas dan reliabilitasnya. Validitas menunjukkan kepastian, ketelitian atau ketepatan alat ukur, sedangkan reliabilitas menunjukkan konsistensi jika alat ukur itu dipergunakan.

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006 : 168): “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen”. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan

pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen.

Agar diperoleh kesahihan dan keterandalan instrumen, maka sebelum instrumen digunakan sebagai alat pengumpul data dilakukan uji coba. Uji validitas menggunakan tehnik uji validitas internal dengan korelasi *product moment* dari *Pearson* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Di mana:

r_{xy} : Nilai koefisien korelasi

X : Skor butir

Y : Skor total

N : Jumlah responden

ΣX^2 : Jumlah kuadrat nilai X

ΣY^2 : Jumlah kuadrat nilai Y

Uji validitas dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen dengan bagian instrumen secara keseluruhan. Menurut Sugiyono (2011 : 145): “Butir pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30”.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto, (2006 : 178): “Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 16.0 for windows.

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas alpha

k = Jumlah item

Sj = Varians responden untuk item I

Sx = Jumlah varians skor total

Tabel 1.1
Kriteria Penilaian Reliabilitas

Kriteria	Reliability	Validity
<i>Good</i>	0,80	0,50
<i>Acceptable</i>	0,70	0,30
<i>Marginal</i>	0,60	0,20
<i>Poor</i>	0,50	0,10

Sugiyono (2011 : 149)

Perhitungan validitas dan reliabilitas menggunakan *SPSS 16.00* atau merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan penghitungan statistik dengan menggunakan komputer.

Kelebihan dari program ini adalah dapat melakukan lebih cepat semua penghitungan statistik dari yang mulai sederhana hingga rumit sekalipun.

5. Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Menurut Asmara (2011 : 32): “Penelitian kuantitatif adalah penelitian untuk memecahkan masalah berdasarkan teori-teori yang relevan dengan menggunakan data kuantitatif, karena menggunakan data kuantitatif maka analisisnya menggunakan statistika”.

Analisis kuantitatif yang digunakan, yaitu *Analisis Diagram Kartesius (Importance Performance Analysis)*. Menurut Supranto .J (2011 : 241): “Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y)”. Di mana titik X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata nilai kepuasan dan Y merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata nilai harapan/ kepentingan.

Supranto. J (2011 : 241) mengatakan: “Dalam penyederhanaan rumus, untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disederhanakan dengan rumus rata-rata nilai kepuasan konsumen” berikut ini:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} : Skor rata-rata nilai kepuasan konsumen

$\sum X_i$: Total nilai pelaksanaan atas kinerja/kepuasan masing-masing

n : Jumlah responden

Menurut Supranto. J (2011 : 241) adapun rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata nilai kepentingan konsumen:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

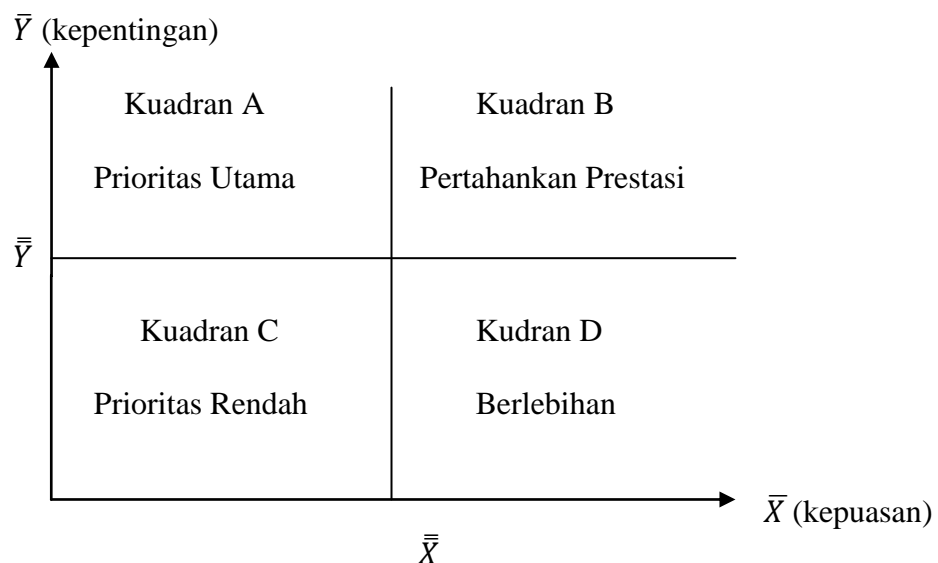
\bar{Y} : Skor rata-rata nilai kepentingan

$\sum Y_i$: Total nilai kepentingan masing-masing

n : Jumlah responden

Selanjutnya sumbu datar X akan diisi dengan skor rata-rata nilai kepuasan, sedangkan sumbu Y diisi oleh skor rata-rata nilai kepentingan.

Gambar 1.3
Diagram Kartesius



Sumber : Supranto. J (2011 : 242)

Keterangan :

- a. **Kuadran A** : Menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, sehingga PMI Cabang Pontianak harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.
- b. **Kuadran B** : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan PMI Cabang Pontianak. Di mana kinerja dan keinginan konsumen atau pelanggan PMI Cabang Pontianak pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga PMI Cabang Pontianak cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.
- c. **Kuadran C** : Kinerja dan keinginan konsumen atau pelanggan PMI Cabang Pontianak pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga PMI Cabang Pontianak belum perlu melakukan perbaikan. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi anggota, sehingga pelaksanaannya oleh PMI Cabang Pontianak dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. **Kuadran D** : Kinerja PMI Cabang Pontianak berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen atau pelanggan PMI Cabang Pontianak akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga PMI Cabang Pontianak perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya PMI Cabang Pontianak. Ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, sehingga dianggap kurang penting tetapi memuaskan.

Melalui diagram kartesius ini PMI Cabang Pontianak dapat mengetahui jenis dimensi kualitas jasa apa saja yang harus diperbaiki, dan tindakan apa saja yang harus dilakukan untuk memperbaiki kepuasan konsumen pada PMI Cabang Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden berjenis kelamin pria, berumur berumur 20-25 Tahun, berpendidikan SMA, bekerja sebagai karyawan swasta, berpenghasilan Rp. 2.000.000,00- Rp. 2.999.999,00 dan mayoritas melakukan donor darah sebanyak 2 kali setahun.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai kepuasan ($\bar{X}= 4,05$) sama dengan nilai kepentingan ($\bar{Y}= 4,05$), artinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan donor darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak puas.

B. Saran

1. Disarankan PMI Cabang Pontianak agar bisa meningkatkan kepuasan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan, terutama pada pelayanan donor darah di Palang Merah Indonesia (PMI) Cabang Pontianak.
2. Disarankan agar PMI Cabang Pontianak harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan seperti kebersihan fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, donor tepat waktu dan layanan *call center* 24 jam.

3. Pelayanan donor darah sebaiknya membuka cabang di Kota Pontianak, tidak hanya berada di Jl. Ahmad Yani saja sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk melakukan donor darah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal J, Rozy. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*: Jurnal Administrasi dan Organisasi. Vol 2 no 2.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arikunto, Sharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmara, Uray Husna. 2011. *Penulisan Karya Ilmiah*. Fahrana Bahagia Pontianak.
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Edison, dkk. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marcel, Davidson, 2013. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Cetakan Kelima*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: UGM.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1980 tentang Transfusi Darah.**
Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2011 pasal 1 tentang Pelayanan Darah. Jakarta.

PERMENKES (Peraturan Menteri Kesehatan) Nomor 83 tahun 2014 tentang Pelayanan Transfusi Darah. Jakarta.

Purba, Rao. 2006. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Al-Fabeta.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2018. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Riduwan. 2008. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung.

Samsudin, Sadili. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Setia.

Sarwono, Jonathan. 2012. *Riset Pemasaran Dengan SPSS 15.0*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.

Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Al-Fabeta.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Al-Fabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, Cetakan Keempat*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, Cetakan Keempat*, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.