

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pendonor Darah di PMI Kabupaten Lampung Selatan

Gilang Kurniawan ¹, Herwanto ²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Kalianda, Indonesia

Email: gilangkurniawan004@gmail.com¹, herwanto34@yahoo.co.id²

Abstrak

Organisasi di Indonesia yang bergerak di bidang kemanusiaan dan bertanggungjawab terhadap pengelolaan persediaan bank darah di sebut dengan Unit Donor Darah (UDD) (Fauzi dan Bahagia, 2019), UDD merupakan unit khusus yang di tetapkan oleh peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2014) badan berada di bawah Palang Merah Indonesia. Menurut Ma er at (2019) darah memiliki karakteristik yang unik, seperti mudah rusak, banyaknya jenis golongan darah, kesesuaian darah dan ketidakpastian permintaan dengan ketersediaan darah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara Simultan terhadap Kepuasan Pendonor Darah di PMI Kabupaten Lampung Selatan. Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Accidental Sampling dengan sampel 98 orang. Dengan teknik pengumpulan data dengan koesioner yang telah di Uji validitas dan reliabilitas analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi berganda Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Uji instrumen yang di gunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis: uji t dan uji f. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa: 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pendonor Darah di PMI Kabupaten Lampung Selatan. 2) Pengaruh Fasilitas berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pendonor Darah di PMI Kabupaten Lampung Selatan. 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pendonor Darah di PMI Kabupaten Lampung Selatan.

Kata Kunci: *Palang Merah Indonesia, Kepuasan Pendonor, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.*

The Influence of Service Quality and Facilities on Blood Donor Satisfaction at the Indonesian Red Cross (PMI) in South Lampung Regency

Abstract

Organizations in Indonesia engaged in the humanitarian field and are responsible for managing blood bank supplies are called Blood Donor Units (UDD) (Fauzi and Bahagia, 2019), UDD is a special unit established by the regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia (2014) the body is under the Indonesian Red Cross. According to Ma er at (2019) blood has unique characteristics, such as easily damaged, many types of blood types, blood compatibility and uncertainty of demand with blood availability. This study aims to determine the Effect of Service Quality and Facilities Simultaneously on Blood Donor Satisfaction at PMI South Lampung Regency. The sampling

technique in this study used Accidental Sampling with a sample of 98 people. With data collection techniques with questionnaires that have been tested for validity and reliability of data analysis used is multiple regression analysis The method used in this study is a quantitative method. The instrument test used is a validity and reliability test. The analysis techniques used are multiple linear regression, multiple correlation coefficients, coefficients of determination, and hypothesis testing: t test and f test. The results of this study concluded that: 1) The influence of service quality has a positive effect on blood donor satisfaction at the Indonesian Red Cross (PMI) in South Lampung Regency. 2) The influence of facilities has a positive effect on blood donor satisfaction at the PMI in South Lampung Regency. 3) The influence of service quality and facilities on blood donor satisfaction at the PMI in South Lampung Regency.

Keywords: *Indonesian Red Cross, Donor Satisfaction, Service Quality and Facilities.*

PENDAHULUAN

Organisasi di Indonesia yang bergerak di bidang kemanusiaan dan bertanggung jawab terhadap pengelolaan persediaan darah disebut Unit Donor Darah (UDD) (Fauzi dan Bahagia, 2019). UDD merupakan unit khusus yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2014) dan berada di bawah naungan Palang Merah Indonesia (PMI). Menurut Maer et al. (2019), darah memiliki karakteristik unik karena mudah rusak, memiliki banyak jenis golongan, memerlukan kesesuaian donor dan resipien, serta dipengaruhi oleh ketidakpastian antara permintaan dan ketersediaannya.

Sebagai makhluk sosial, manusia memiliki kepedulian terhadap sesama, salah satunya melalui kegiatan donor darah. Kebutuhan darah merupakan hal penting yang harus dipenuhi untuk menyelamatkan nyawa dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Meningkatnya kesadaran masyarakat untuk menjadi pendonor sukarela akan membantu menjaga ketersediaan stok darah di Unit Donor Darah.

Menurut Akhdemilia (2009), donor darah merupakan proses penyaluran darah dari pendonor ke resipien yang berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan menyelamatkan pasien pada kondisi darurat. Hal ini sejalan dengan pendapat Abolghasemi et al. (2008) yang menyatakan bahwa sistem donor darah memiliki peran vital dalam pelayanan kesehatan karena dapat menurunkan angka kematian apabila penyediaan dan distribusi darah dilakukan secara efisien (Reza et al., 2020).

Sistem distribusi darah sendiri merupakan sistem yang kompleks, melibatkan berbagai pemangku kepentingan seperti pemerintah, bank darah, rumah sakit, dan pendonor (Rayendra dan Sopha, 2019). Permasalahan utama yang sering terjadi adalah ketidakseimbangan antara jumlah persediaan dan permintaan darah yang terus meningkat setiap tahunnya. Dalam keadaan darurat, ketidakpastian permintaan darah dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti jenis dan intensitas bencana, kondisi demografi, serta aspek ekonomi daerah (Jabbarzadeh et al., 2014).

Menurut data World Bank (2016), dengan jumlah penduduk Indonesia sekitar 261 juta jiwa, idealnya dibutuhkan sekitar 5,2 juta kantong darah per tahun (2% dari total penduduk). Namun, produksi darah oleh UDD hanya mencapai 4,2 juta kantong sehingga menunjukkan adanya kekurangan stok darah. Kondisi ini juga dialami oleh beberapa negara lain, termasuk negara maju, akibat meningkatnya permintaan darah yang tidak menentu.

Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan persediaan darah yang optimal untuk meminimalkan kekurangan maupun kelebihan stok (Tahani et al., 2014).

Selain ketersediaan darah, kualitas pelayanan dan fasilitas juga berperan penting dalam kepuasan pendonor. Menurut Kotler (2008), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka akan tercipta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan tersebut. Selanjutnya, Kotler dan Keller (2006) menyatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat fisik dan disediakan untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas yang baik akan mempermudah konsumen dalam memperoleh pelayanan dan meningkatkan kepuasan (Raharjani, 2005).

Menurut Djaslim Saladin (2003), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima. Kepuasan pendonor darah penting untuk diperhatikan karena berpengaruh terhadap kepercayaan dan partisipasi mereka dalam kegiatan donor berikutnya.

Berdasarkan data PMI Kalianda Kabupaten Lampung Selatan tahun 2024, jumlah pendonor darah tercatat sebanyak 5.413 orang dengan rincian 1.106 pendonor pengganti dan 4.307 pendonor sukarela. Terdapat fluktuasi jumlah pendonor setiap bulannya, di mana pada bulan Juni mencapai 705 orang, sementara pada September hanya 19 orang. Perbedaan yang signifikan ini menjadi bahan evaluasi bagi PMI Kalianda untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas agar masyarakat lebih termotivasi untuk melakukan donor darah secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pendonor Darah di PMI Kabupaten Lampung Selatan."

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Metode survei. Populasi penelitian adalah adalah pendonor darah di PMI Lampung Selatan tahun 2024 dengan jumlah 5413 pendonor. Sampel dalam penelitian ini adalah pendonor darah Masyarakat Lampung Selatan. Sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Sugiyono, 2019) Sampel dalam penelitian ini yang digunakan adalah 98,1 lalu di bulatkan menjadi 98 sampel. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert (Assingkily, 2021). Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen, sedangkan analisis data dilakukan dengan uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner di katakana valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali, 2011).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel dan Indikator	r _{hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)			
	Item 1	0.703	0.1671	Valid
	Item 2	0.704	0.1671	Valid
	Item 3	0.688	0.1671	Valid
	Item 4	0.746	0.1671	Valid
	Item 5	0.676	0.1671	
2	Fasilitas (X2)			
	Item 1	0.730	0.1671	Valid
	Item 2	0.728	0.1671	Valid
	Item 3	0.708	0.1671	Valid
3	Kepuasan Pendorong Darah (Y)			
	Item 1	0.682	0.1671	Valid
	Item 2	0.762	0.1671	Valid
	Item 3	0.715	0.1671	Valid
	Item 4	0.723	0.1671	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Dari tiga variabel dan indikator pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} untuk sampel 98 orang yaitu memiliki nilai korelasi yaitu 0.1671 nilai r_{hitung}. Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah Valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Reabilitas di lakukan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian atau kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu untuk mengukur reabilitas dengan uji statistic Cronbach. Alpha suatu variabel dikatakan reliabel (handal) jika memiliki nilai cronbach alpha > 0,6.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.744	0.6	Reliabel
2	Fasilitas	0.619	0.6	Reliabel
3	Kepuasan Pendorong Darah	0.708	0.6	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2025)

Uji reabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,6 sehingga dapat di katakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari koesioner adalah reliabel berarti kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pertanyaan di setiap kuesioner dapat dikatakan handal.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25716091
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.034
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (1-tailed)		.067 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikan sebesar $0,067 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas ditujukan untuk melihat hubungan atau korelasi antara masing-masing variabel. Untuk melihat hubungan antar variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X1)	.987	1.013
	Fasilitas (X2)	.987	1.013

a. Dependent Variable: Kepuasan Pendonor Darah (Y)

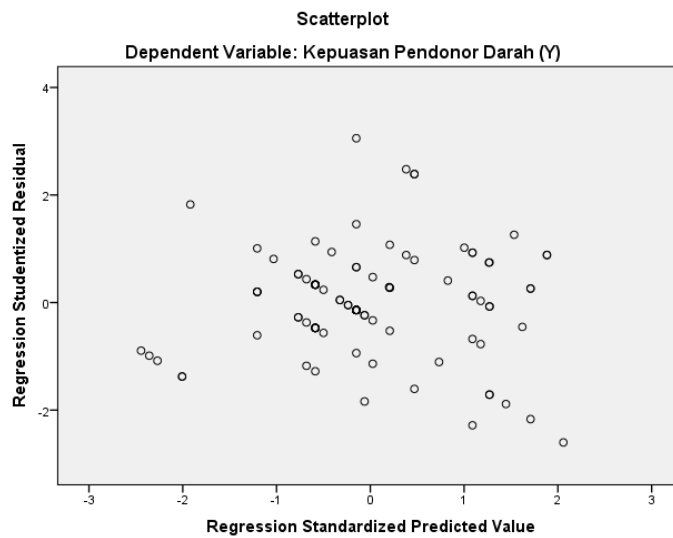
Sumber: Data Diolah (2025)

Bersumber pada bagan coefficients di atas bahwa nilai variance inflation factor (VIF) yaitu Kualitas Pelayanan (X1) 1.013 dan Fasilitas (X2) 1.013 dalam hal ini memperlihatkan dugaan / asumsi tidak terdapat permasalahan multikolonieritas antar variabel bebas.

Uji Heterokedastitas

Uji Heteroskedastitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat kesamaan atau ketidaksamaan varians antara pengamatan yang satu dengan

pengamatan yang lainnya. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot dari model regresi dalam penelitian ini yang di sajikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Data Diolah (2025)

Dalam suatu model regresi yang baik, biasanya tidak mengalami heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot dapat terlihat suatu model regresi mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Jika terdapat pola tertentu dalam grafik maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas dari gambar di atas terlihat bahwa titik – titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada pada sumbu Y. maka dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.810	1.328		2.870	.005		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.118	.050	.164	2.340	.021	.987	1.013
	Fasilitas (X2)	.834	.084	.697	9.929	.000	.987	1.013

a. Dependent Variable: Kepuasan Pendonor Darah (Y)

Sumber: Data Diolah (2025)

$$Y = 3.810 + 0.118 X1 + 0.834 X2 + e$$

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta = 3.810 nilai positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu-satuan, maka variabel Kepuasan Pendonor Darah akan naik atau terpenuhi

- b. Nilai koefisien beta pada variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif, yaitu sebesar 0.118 yang berarti jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pendonor Darah akan meningkat sebesar 0.118 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.
- c. Nilai koefisien beta pada variabel Fasilitas bernilai positif yaitu sebesar 0.834 yang berarti jika Fasilitas mengalami kenaikan, maka Kepuasan Pendonor Darah akan meningkat sebesar 0.834 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (KD) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.538	.528	1.26101
a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pendonor Darah (Y)				

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui Adjusted (R^2) memperoleh nilai sebesar 0,528 Artinya variasi seluruh variabel bebas dapat mempengaruhi perubahan Variabel Terikat sebesar 0.528 (52.8%) sedangkan 47.2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t atau parsial adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah suatu variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel.

Kriteria pengujian uji t adalah sebagai berikut:

- Jika nilai t-hitung > t-tabel maka hipotesis diterima artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen
- Jika nilai t-hitung < t-tabel maka hipotesis ditolak artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.810	1.328		2.870	.005
	Kualitas Pelayanan (X1)	.118	.050	.164	2.340	.021
	Fasilitas (X2)	.834	.084	.697	9.929	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pendonor darah

Sumber: Data Diolah (2025)

- Berdasarkan hasil uji pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) memperoleh nilai thitung sebesar = 2.340 dan tingkat signifikansi yaitu 0,021 dengan menggunakan nilai batas signifikansi 0,05 dan didapat ttabel yaitu sebesar = 1.66088. Dapat diartikan bahwa nilai thitung > ttabel sehingga hipotesis 1 (H1) Diterima. Disimpulkan bahwa arah koefisien regresi positif yang signifikan berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pendonor Darah terbukti kebenarannya
- Berdasarkan hasil uji pada variabel X2 (Fasilitas) memperoleh nilai thitung sebesar = 9.929 dan tingkat signifikansi yaitu 0,000 dengan menggunakan nilai batas signifikansi 0,05 dan didapat ttabel yaitu sebesar = 1.66088. Dapat diartikan bahwa nilai thitung > ttabel sehingga hipotesis 2 (H2) Diterima. Disimpulkan bahwa arah koefisien regresi positif yang signifikan berarti Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pendonor Darah terbukti kebenarannya.

Uji Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh Variabel bebas X secara bersama-sama terhadap variabel yang terikatnya Y. Kriteria pengujian uji F (Simultan) adalah sebagai berikut:

- Jika nilai F-hitung > F-tabel maka hipoesis diterima artinya variabel independen secara bersama-sama tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen
- Jika nilai F-hitung < F-tabel maka hipoesis ditolak artinya secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.968	2	87.984	55.331	.000 ^b
	Residual	151.063	95	1.590		
	Total	327.031	97			

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas analisis varian (Anova) uji fhitung yang dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi aspek dari Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pendonor Darah.

Hasil perhitungan uji F (Simultan) pada tabel diatas disimpulkan nilai Fhitung sebesar = 55.331 dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ dan $df1 = 3$ $df2 = 95$ didapat nilai $f_{tabel} 2.70$ sehingga nilai $f_{hitung} >$ nilai f_{tabel} Maka disimpulkan ke dua variabel independen yaitu Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Pendonor Darah Dari temuan diatas, dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen, juga dapat dijelaskan bahwa (H3) diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pendonor Darah (Y)

Dalam pengujian hipotesis (H1) diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pendonor Darah di PMI Kabupaten Lampung Selatan, Karena nilai t hitung $2.340 > 1.66088$ t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Pendonor Darah, maka semakin tinggi pula Kepuasan Pendonor Darah Kabupaten Lampung Selatan. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu Muhammad Dirja Prasya dan lainnya.

Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pendonor Darah (Y)

Dalam pengujian hipotesis (H2) diketahui bahwa Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pendonor Darah di PMI Kabupaten Lampung Selatan, Karena nilai t hitung $9.929 > 1.66088$ t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Pengaruh Fasilitas yang diberikan kepada Pendonor Darah, maka semakin tinggi pula Kepuasan Pendonor Darah Kabupaten Lampung Selatan. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu Risdawati dan lainnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pendonor Darah (Y)

Dalam pengujian hipotesis (H3) diketahui bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pendonor Darah Kabupaten Lampung Selatan dan dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang di kemukakan yang ada di skripsi ini.

SIMPULAN

Hasil uji hipotesis pertama telah membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pendonor Darah Kabupaten Lampung Selatan. Hasil pengujian membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pendonor Darah yang dapat dilihat hasil perhitungan yang telah di peroleh dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.118 dan nilai t hitung sebesar $2.340 > t_{tabel}$ sebesar 1.66088 dengan taraf signifikansi 0,021 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini yaitu H1 diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji hipotesis kedua telah membuktikan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pendonor Darah Kabupaten Lampung Selatan. Hasil pengujian membuktikan bahwa Fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pendonor Darah yang dapat

dilihat hasil perhitungan yang telah di peroleh dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.834 dan nilai thitung sebesar 9.929 > ttabel sebesar 1.66088 dengan taraf signifikan 0,000 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini yaitu H2 diterima dan HO ditolak.

Hasil uji f simultan membuktikan bahwa semua variabel bebas independen yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama sama memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel terikat di antaranya adalah Kepuasan Pendorong Darah Kabupaten Lampung Selatan yaitu memperoleh nilai fhitung 55,331 > Ftabel 2,70 dengan taraf signifikan 0,000 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini yaitu H3 diterima dan HO ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abolghasemi, H., Rafdar, M.H., Tabatabaee, M., Hosseini-Divkolayee, N.S., & Burkle, F.M (2008). *Revisiting blood transfusion preparedness: Experience from the bam earthquake response*. [Prehospital and Disaster Medicine](#), [Volume 23](#), [Issue 5](#), October 2008 , pp. 391 – 394. <https://doi.org/10.1017/S1049023X00006117>
- Akhdemilia, W. (2009). *Analisis Pengendalian Persediaan Darah Pada Palang Merah Indonesia (PMI) Unit Transfusi Darah Cabang (UDD) Kota Depok*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Petanian Bogor.
- Assingkily, M. S. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan: Panduan Menulis Artikel Ilmiah dan Tugas Akhir*. Yogyakarta: K-Media.
- Fauzi, M., & Bahagia, S. nur. (2019). *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik Analisis Kebijakan Inventori pada Komponen Darah Packed Red Cell (PRC)*. 02, 94–105.
- Ghozali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jabbarzadeh, A., Fahimnia, B., & Seuring, S. (2014). *Dynamic supply chain network design for the supply of blood in disasters : A robust model with real world application*. *Transportation Research Part E:Logistics and Transportation Review*, 70 (1), 225–244.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing Management (12th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, (2008) *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- R. Rayendra and B. M. Sopha (2019) *“Analisis Pengendalian Persediaan Produk Darah Pada Unit Pelayanan Bank Darah Rumah Sakit X Yogyakarta,”* Semin. Nas. Tek. Ind. Univ. Gajah Mada, pp. 95–99.
- Raharjani, J., (2005) *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)*, Jurnal
- Reza, M., Samani G., & Homaei. (2020). *Socio-Economic Planning Sciences Toward a coordination of inventory and distribution schedules for blood in disasters*. *Socio-Economic Planning Sciences*, June, 100897. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100897>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Tahani, F., Yunus, M., Dahlan, H. S., & Santoso, B. (2014). *SPK Pemilihan Calon Pendorong Darah Potensial*. 8(1), 47–54.