

Peningkatan loyalitas pendonor darah di PMI DKI Jakarta = Loyalty enhancement of blood donor in PMI Indonesian red cross society DKI Jakarta

Mukhammad Al Amin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20465827&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK
Donor darah adalah kegiatan mengambil darah dari pendonor baik keseluruhan maupun sebagian komponen untuk diberikan kepada resipien yang dapat dilakukan secara periodik. Palang Merah Indonesia sebagai organisasi yang menangani donor darah saat ini selalu mengalami backlog. Hal ini mungkin disebabkan karena adanya ketidakpuasan pendonor terhadap aktivitas donor darah sehingga menurunkan loyalitas. Dengan mengintegrasikan ServQual, Kano Model, dan Quality Function Deployment, diidentifikasi penyebab ketidakpuasan pendonor dan diformulasikan solusi untuk mengatasinya. Solusi tersebut kemudian dikonfirmasi kepada pendonor untuk mengetahui dampaknya terhadap loyalitas pendonor untuk mendonorkan darahnya secara rutin.

ABSTRACT
Blood donation is an activity which takes blood from donor whether as whole blood or some components to be given to the needing recipient which can be done periodically. Indonesian Red Cross Society as the organization which held the blood transfusion activity has always been experiencing backlog. This condition might be due to the unsatisfaction of the donors to the blood donation activity, thus decreasing loyalty. By using ServQual, Kano Model, and the Quality Function Deployment, the cause of the unsatisfaction is identified and the solution to solve it is formulated. Furthermore, the solution is confirmed to the donors to analyse its impact to donor loyalty thus the donors will donate their blood more regularly.