

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Kacamata dan Softlens Di Optik Calista Tanjung Pinang Tahun 2023
Pengarang : Rika Ismawati 20.090
Kode DOI :
Keywords : kepuasan; softlens dan kacamata: metode servqual
Item Type : Karya Tulis Ilmiah
Tahun : 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis kepuasan pelanggan pengguna softlens dan kacamata di Optik Calista Tanjungpinang tahun 2023. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan pengguna softlens dan kacamata di Optik Calista. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dan pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara yaitu mendapatkan keterangan informasi yang didapat secara lisan melalui pertemuan dan percakapan. Hasil analisis dan kesimpulan dari hasil penelitian pelanggan pengguna kacamata berdasarkan kelima dimensi servqual dinilai dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan untuk kepuasan pelanggan pengguna softlens berdasarkan kelima dimensi servqual dinilai belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kata kunci: kepuasan; softlens dan kacamata: metode servqual

ABSTRACT

This study aims to determine the results of customer satisfaction analysis of contact lens and eyeglass users at Optik Calista Tanjungpinang in 2023. The population of this study is customers who use contact lenses and glasses at Optik Calista. The method used in this study is a qualitative method and data collection carried out by researchers is to collect data obtained from interviews, namely obtaining information obtained verbally through meetings and conversations. The results of the analysis and conclusions from the research results of customers who use glasses based on the five dimensions of servqual are considered to be able to provide satisfaction to customers and for customer satisfaction of contact lens users based on the five dimensions of servqual it is considered not to be able to provide satisfaction to customers.

Keywords: satisfaction; contact lenses and glasses: the servqual method

DAFTAR ISI

COVER	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIError! Bookmark not defined.	
Akademi Refraksi Optisi dan Optometry Gapopin	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II TINJAUAN REFERENSI	5
BAB III METODE PENELITIAN	15
BAB IV ANALISIS HASIL.....	19
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI.....	29
REFERENSI.....	30
LAMPIRAN.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mata merupakan salah satu indera yang terdapat pada manusia. Secara konstan mata menyesuaikan jumlah cahaya yang masuk, memusatkan perhatian pada objek yang dekat dan jauh serta menghasilkan gambaran yang *continue* yang dengan segera dihantarkan ke otak (Purnomo, 2003). Pandangan kabur atau silau saat melihat cahaya adalah salah satu gangguan mata yang dapat diatasi dengan alat bantu kacamata dan softlens.

Penemu kacamata pertama yang banyak diketahui orang adalah Benjamin Franklin pada tahun 1784, seorang ilmuwan Amerika yang berhasil menyempurnakan bentuk dan fungsi kacamata, yaitu kacamata yang dapat dipergunakan untuk melihat jarak jauh maupun jarak dekat. Sedangkan softlens dibuat pada tahun 1888 oleh Adolf Gaston Eugen Fick dengan melakukan serangkaian uji coba membuat softlens dengan bahan dasar Glass blown. Sampai akhirnya di tahun 1960 softlens berkembang dan dibuat dengan bahan hydrogel yang ditemukan oleh ahli kimia dari Ceko bernama Otto Wichterle dan Drahoslav Lim. Mereka mempublikasikan temuannya di Journal Nature dengan nama Hydrophilic Gels For Biological Use (<https://www.sukasukapedia.com/2021/03/softlens-sejarah-perkembangan>).

Kacamata adalah alat bantu penglihatan berupa lensa beserta frame untuk menormalkan atau mempertajam penglihatan serta digunakan untuk membantu mata mencapai penglihatan normal (Hasyim,2012). Softlens merupakan alat bantu penglihatan yang terbuat dari bahan plastic yang sangat tipis dan memiliki beragam warna yang dipasang pada jaringan anterior kornea dan sklera untuk memperbaiki tajam penglihatan (Kemenkes, 2008).

Di masa ini bagi sebagian orang kacamata dan softlens adalah dua benda yang bisa dikategorikan sebagai kebutuhan sehari-hari. Selain sebagai kosmetika, keduanya memiliki fungsi untuk membantu penglihatan bagi orang yang memiliki gangguan penglihatan. Perbedaan softlens dan kacamata adalah pada cara

REFERENSI

1. Agus Riyanto, & Nisa Zakiati Umami. (2021). DAMPAK PEMILIHAN LENSA KONTAK YANG TIDAK TEPAT PADA KESEHATAN MATA. *Jurnal Mata Optik*, 2(1), 12-19.
2. AHADIANTI, Dian; RAHWANA, Kusuma Agdhi; LESTARI, Suci Putri. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen: Survei pada Konsumen Coffee Shop Fullhoper Tasikmalaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2022, 1.12: 4210-4214.
3. Chin,J. T, Efendi Z, Doringin . (2020). PEMILIHAN BINGKAI KACAMATA YANG TEPAT UNTUK KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DI OPTIK MAHAKAM. *Jurnal Mata Optik*, 1(1), 1-19.
4. Kultsum, T. M. ., & Simarmata, M. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Voorfo di Nunukan, Kalimantan Utara. *Jurnal Mata Optik*, 3(2), 1-14.
5. LUKITA, Chandra; PRANATA, Sudadi; AGUSTIN, Kiran. Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 2020, 9.2: 167-177.
6. Millataka, Itmam, et al. "PERBANDINGAN PRODUKSI AIR MATA PENGGUNA DAN NON-PENGGUNA LENSA KONTAK LUNAK PADA MAHASISWA UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA." *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada: Jurnal Ilmu-ilmu Keperawatan, Analis Kesehatan dan Farmasi* 22.1 (2022): 121-126.
7. Sejarah Perkembangan Softlens. <https://www.sukasukapedia.com/2021/03/softlens-sejarah-perkembangan> (diakses 29 Mei 2023 jam 20.00)
8. Sugiyono.2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung:Alfabeta. Tjiptono, F. 2008. Service Management. Yogyakarta: Penerbit Andi.

9. Wardah, Efendi, Z., & Simarmata, M. M. (2021). Lensa Kontak Lunak Disposable Sebagai Alat Koreksi Penglihatan Bagi Penderita Miopia Tinggi. *Jurnal Mata Optik*, 2, 30–40.
10. Yuana Widiyati, T., & Doringin, F. (2023). KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN REFRAKSIONIS OPTISI OPTIK NAY DI SERANG BANTEN. *Jurnal Mata Optik*, 4(1), 18-26.