

**Judul** : Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Optik Zidan Menggunakan Metode Service Quality  
**Pengaran** : Iin Kusriani 18183  
**Kode DOI** :  
**Keywords** : Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, Optik, Diagram IPA , *SERVQUAL*, Kacamata  
**Item Type** : Karya Tulis Ilmiah  
**Tahun** : 2021

### **Abstract**

*Optik ZIDAN is a company engaged in the field of eye examination and selling visual aid such as eyeglasses, soft contact lens and its accessories. To increase customer satisfaction and become superior to competitor in increasingly fierce competition, Optik ZIDAN keep continuing to make improvement and development both in terms of products and services. The purpose of this research is to know customer satisfaction to Optik ZIDAN services which measured by Service Quality dimension that are tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance. This research is conducted by distributing questionnaires to Optik ZIDAN's customer who do eye examination and purchase some product in May - June 2021 of 45 respondents which the processed by Service Quality Method. The result of this research showed a gap -1.19 between the reality of service received with customer expectations. For tangible dimension it has gap value -1.05, reliability dimension-1.19, responsiveness dimension -1.12, empathy dimension -1.25 and assurance dimension-1.36.*

**Keyword** : Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, Optik, Diagram IPA , *SERVQUAL*, Kacamata

### **Abstrak**

Optik ZIDAN merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan pemeriksaan mata dan jual beli alat bantu penglihatan seperti kacamata, lensa kontak lunak dan alat pendukungnya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi lebih unggul dari kompetitor dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, Optik ZIDAN terus berupaya melakukan perbaikan dan pengembangan baik dari sisi produk maupun pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Optik ZIDAN yang diukur melalui dimensi *Service Quality* yaitu tampilan fisik/ *tangible*, kehandalan/*reliability*, ketanggapan/*responsiveness*, empati/*emphaty* dan jaminan/*assurance*. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan Optik ZIDAN yang melakukan pemeriksaan mata dan pembelian produk pada periode Mei sd Juni 2021 sebanyak 45 responden yang kemudian diolah dengan metode *Service Quality*. Hasil penelitian menunjukkan adanya gap sebesar – 1.19 antara kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Untuk dimensi tampilan fisik memiliki nilai gap -1.05, dimensi kehandalan -1.19, dimensi ketanggapan -1.12, dimensi empati -1.25 dan dimensi jaminan -1.36.

**Kata Kunci** : Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, Optik, Diagram IPA , *SERVQUAL*, Kacamata

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT KETERANGAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Batasan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Sistematika Penulisan.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Konsep dan Teori.....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Optikal.....	5
2.1.2 <i>Service Quality</i> .....	6
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.4 Hubungan <i>Service Quality</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	8

2.1.5	Kuisisioner .....	8
2.1.6	Populasi dan Sample .....	9
2.1.7	Uji Validitas .....	10
2.1.8	Uji Reliabilitas .....	10
2.1.9	Perhitungan Nilai Kepuasan Terhadap Kenyataan Yang Diterima.....	11
2.1.10	Penghitungan Nilai Harapan.....	12
2.1.11	Menghitung Nilai <i>SERVQUAL</i> .....	12
2.1.12	<i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .....	14
<b>2.2</b>	<b>Penelitian Sebelumnya.....</b>	<b>16</b>
<b>2.3</b>	<b>Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>18</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>19</b>
<b>3.1</b>	<b>Kerangka Penelitian .....</b>	<b>19</b>
<b>3.2</b>	<b>Pengumpulan Data.....</b>	<b>20</b>
<b>3.3</b>	<b>Kuisisioner.....</b>	<b>20</b>
<b>3.4</b>	<b>Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>20</b>
<b>3.5</b>	<b>Teknik Pengolahan Data .....</b>	<b>20</b>
<b>3.6</b>	<b>Analisa Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>21</b>
<b>3.7</b>	<b>Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>21</b>
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>		<b>22</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Perusahaan.....</b>	<b>22</b>
4.1.1	Sejarah Optik Zidan .....	22
<b>4.2</b>	<b>Penentuan Jumlah Responden.....</b>	<b>23</b>
<b>4.3</b>	<b>Pengumpulan Data.....</b>	<b>23</b>
4.3.1	Pengumpulan Data Kuesioner Kenyataan.....	23
4.3.2	Pengumpulan Data Kuesioner Harapan .....	24
<b>4.4</b>	<b>Pengolahan Data .....</b>	<b>24</b>
4.4.1	Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Kenyataan.....	24
4.4.2	Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Harapan .....	26

4.4.3	Menghitung Nilai kenyataan .....	27
4.4.4	Menghitung Nilai Harapan .....	27
<b>4.5</b>	<b>Menghitung nilai <i>SERVQUAL</i> .....</b>	<b>28</b>
<b>4.6</b>	<b>Nilai Importance Performance Analysis (IPA) .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB V PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>31</b>
<b>5.1</b>	<b>Analisa Nilai <i>SERVQUAL</i> .....</b>	<b>31</b>
<b>5.2</b>	<b>Analisa Diagram IPA (Importance Performance Analysis ) .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>35</b>
<b>6.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>35</b>
<b>6.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>35</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>36</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>38</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Mata merupakan organ yang sangat penting bagi manusia. Sebanyak 83% informasi yang kita dapat sehari-hari masuk melalui mata atau indera penglihatan. Seseorang yang memiliki kelainan medis dengan organ mata biasanya akan berobat ke dokter mata untuk dilakukan pemeriksaan sedangkan jika seseorang mengalami kelainan refraksi seperti buram saat melihat benda jauh maupun dekat akan berkunjung ke toko kacamata atau lebih dikenal dengan sebutan optik.

Optik atau optikal merupakan sarana yang menyelenggarakan pelayanan pemeriksaan mata mata, pemeriksaan refraksi serta pelayanan kacamata koreksi dan atau lensa kontak. Saat ini jumlah optik di Indonesia yang tercatat memiliki ijin berjumlah sekitar 4.500 optik dimana pelayanannya lebih bersifat transaksional saja. Padahal sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 19 Tahun 2003 pasal 14, tahapan-tahapan yang dilakukan di dalam sebuah optik sebagai berikut :

1. Persiapan pelayanan refraksi
2. Pemeriksaan anamnesa dan pendahuluan
3. Pemeriksaan mata dasar
4. Pemeriksaan refraksi objektif dan subjektif monokuler
5. Pemeriksaan penglihatan binokuler
6. Penetapan kelainan mata yang perlu dirujuk
7. Penyuluhan/ bimbingan pemeliharaan penglihatan (vision care)
8. Penetapan ukuran lensa dan atau jenis terapi penglihatan yang diperlukan untuk mencapai penglihatan binokuler yang single, jelas dan nyaman serta memenuhi kebutuhan visual pasien
9. Evaluasi pelayanan refraksi
10. Pencatatan pelayanan refraksi, dan
11. Memimpin satuan kerja unit refraksi

Mengacu kepada peraturan tersebut, Optik ZIDAN sejak Tahun 2003 mulai membenahi diri dan melakukan perbaikan dari sisi layanan pemeriksaan agar sesuai dengan peraturan pemerintah. Selain itu proses perbaikan pun dilakukan dari sisi peningkatan kualitas sumber daya manusia baik *softskill* maupun *hardskill*, perbaikan dari sisi kualitas produk yang dijual guna menjadi solusi yang tepat bagi pelanggan, serta perbaikan dalam sistem pelayanan guna memberikan kesan lebih yang tidak diberikan optik lain.

Untuk menilai layak dan tidaknya perbaikan yang telah dilakukan perlu diadakan evaluasi lebih lanjut. Oleh karena itu permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini adalah bagaimana melakukan penilaian atau evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

Seperti yang diungkapkan oleh ( Philip Kotler, 1997, 36), bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Maka suatu perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan agar harapan mereka terpenuhi. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggandiantaranya seperti keakuratan dalam pemeriksaan, kesesuaian spesifikasi produk dan lama proses pengerjaan yang diberikan sesuai pesanan serta pelayanan yang ramah dari setiap personil.

Metode *Service and Quality (SERVQUAL)* merupakan model pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry dimana metode ini berfungsi untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Di antara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan, metode *SERVQUAL* merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya tinggi sehingga *SERVQUAL* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul yang dipilih untuk penelitian ini adalah **“Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Optik ZIDAN**

#### References :

- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanks, Anthony. 2010. *What Patients Want*. Australia : AJ & VJ Hanks.
- Hasan, I. 2002. *Pokok- Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Inggito, A. 2016. *Standar Prosedur Pemeriksaan Refraksi untuk Refraksionis Optisien*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjoanoto, M. 2013. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1. Hal 1-9
- Aryani, D dan Febrina R. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol 17 (2). Hal 114-126.
- Albarq, A. 2013. Applying a SERVQUAL Model to Measure the Impact of Service Quality on Customer Loyalty among Local Saudi Banks in Riyadh. *Americal Journal of Industrial and Business Management*. Vol. 3. Hal 700-707.
- Jimanto, R dan Yohanes S. 2014. Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 2 (1). Hal 1-7.

Kashi, M. 2012 A Hybrid Model of QFD, SERVQUAL and KANO to Increase Bank's Capabilities. *Management Science Letters*. Vol. 2. Hal 1931-1938.

Manulik, S. 2016. Evaluation of healthy care service quality in Poland with the use of SERVQUAL method at the specialist ambulatory health care center. *Patient Preference and Adherence*. Vol. 10. Hal 1435-1442.

Shafieisabet, N. 2017. An Assesment of Villagers's Satisfaction with the Quality of Construction- Related Services Based on the SERVQUAL Model. *Current Urban Studies*. Vol. 5. Hal 20-34.

Wong, M. 2014. Evaluating Online Shopping Service Quality - SERVEGAL in Taiwan Tourism Industry. *Open Journal of Social Science*. Vol. 2. Hal 213-216.