

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Optik Flamboyan Bogor
Pengarang : Yusuf Akbar 20.113
Kode DOI :
Keywords : Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan..
Item Type : Karya Tulis Ilmiah
Tahun : 2023

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada optik flamboyan Bogor . Teori dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori kualitas jasa pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu tangibles, reliability, empathy, responsiveness dan assurance dimana melalui strategi ini diharapkan dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan masyarakat menurut Fandy Tjiptono adalah kinerja pelayanan, kualitas produk, dan harga. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan terhadap produk yang diberikan. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze how the service quality is in Bogor flamboyant optics. The theory in this study is to use the theory of service quality perceived by consumers from Zeithaml, Parasuraman and Berry which states that service quality can be measured through 5 dimensions, namely tangibles, reliability, empathy, responsiveness and assurance where through this strategy it is expected to achieve a level of satisfaction customer. Community satisfaction according to Fandy Tjiptono is service performance, product quality, and price. Customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty. The higher the level of customer satisfaction, the higher the level of customer loyalty to the product provided. The research method uses qualitative methods. Data was collected through interviews and observation. The results showed that service quality has a significant effect on customer satisfaction and customer loyalty

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 PUBLIKASI..	Error! Bookmark not defined.
Akademi Refraksi Optisi dan Optometry Gapopin	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN REFERENSI	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS HASIL.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI.....	Error! Bookmark not defined.
REFERENSI.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar belakang

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, pemeriksaan refraksi serta pelayanan kacamata koreksi dan atau lensa kontak. Saat ini jumlah optik di Indonesia yang tercatat memiliki ijin kurang lebih 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 yaitu persiapan pelayanan refraksi, pemeriksaan anamnesa dan pendahuluan, Pemeriksaan mata dasar, pemeriksaan refraksi objektif dan subjektif monokuler, pemeriksaan penglihatan binokuler, penetapan kelainan mata yang perlu dirujuk, penyuluhan/ bimbingan pemeliharaan penglihatan, penetapan ukuran lensa dan atau jenis terapi penglihatan yang diperlukan untuk mencapai penglihatan binokuler yang single, jelas dan nyaman serta memenuhi kebutuhan visual pasien, evaluasi pelayanan refraksi, pencatatan pelayanan refraksi, dan memimpin satuan kerja unit refraksi.

Mengacu kepada peraturan tersebut, Optik Flamboyan sejak Tahun 2019 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. Peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi sangat penting seiring dengan berkembangnya beberapa variasi kebutuhan hidup yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang baik, yang memuaskan konsumen/pelanggan merupakan langkah awal keberhasilan perusahaan di masa yang akan datang. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan dan memberikan layanan yang memuaskan. Karena kepuasan pelanggan berbeda maka setiap perusahaan harus mempunyai strategi tersendiri untuk memuaskan pelanggan, bagi sebagian pelanggan layanan yang bersifat personal mantapkan keyakinan mereka untuk melakukan pembelian. Oleh karena itu perusahaan perlu mengetahui perilaku pelanggan dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Persaingan bisnis juga merambah di bidang layanan jasa Optik. Optik Flamboyan memberikan pelayanan gratis cek mata bagi

REFERENSI

- Tituk Yuana Widiyati, Ferry Doringin, (2023). *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Refraksionis Optisi Optik Nay Di Serang Banten*. Aro Gapopin Jakarta
- Tasya Meutia Kulsum, Murni Marlina Simarmata, (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Voorfo di Nunukan, Kalimantan Utara*. Aro Gapopin Jakarta
- Jimmy Tandarto Chin, Zakaria Efendi & Ferry Doringin, (2020). *Pemilihan Bingkai Kacamata Yang Tepat Untuk Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Di Optik Mahakam*. Aro Gapopin Jakarta
- Luthfiana Sabrina, *Pengaruh Kepemimpinan Untuk Menciptakan Kinerja Karyawan Dalam Organisasi*. Universitas Negeri Padang
- Rohman Wilian, Fitri Chairunnisa, (2020). *Analisis Pengaruh Leadership Dan Pengembangan Karir Terhadap Job Satisfaction Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*. Universtas Jambi
- Mochammad Kholil, (2020). *Peran Refraksionis Optisien Pada Pemeriksaan Mata Di Bidang Hukum Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Mata Masyarakat*. STIKES Widya Husada Semarang
- Dian Ika Ningrum, Tjiptogoro Dinarjo Soehari, (2019). *Analisis Faktor Strategik Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Universitas Marcubuana Indonesia
- Regata, Ni Made Wulandari Kusuma Dewi, (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen*. Universitas Udayana Bali
- Mulyadi, A., & Pancasasti, R. (2021). *Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa