

Gambaran Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Optik Rodilsa Bekasi Pada Tahun 2023

Shafira Sofyani¹, Fetrix Livanos², Siti Hamidah³

^{1,2,3}Akademi Refraksi Optisi Leprindo Jakarta, Indonesia

E-mail: shafirasofyani987@gmail.com¹, fetrixlivanos2018@gmail.com²,
Sitihmdh58@gmail.com³

Abstract

Quality of service is a form of consumer judgment on the level of service received with the level of service expected. The positive impact of good service will increase customer satisfaction and loyalty and the desire to make repeat purchases which will certainly increase the income received from products sold. The purpose of this study is to describe the quality of service to the level of customer satisfaction at Optik Rodilsa Bekasi in 2023. This research is a quantitative characteristic, the population is consumers who visit Optics Rodilsa Bekasi in April 2023.

Keywords: Service Quality, Satisfaction Level

Article history: (dilengkapi oleh admin)

PUBLISHED BY:

Jurnal Optometri

Address:

Jl. Ciputat Molek Selatan Sel No. 1C, Pisangan - Kec. Ciputat
Kota Tangerang Selatan - Banten Indonesia

Email:

lppm@aroleprindo.ac.id

Phone:

+62 ____

Submitted 18 Agustus 2023

Accepted 18 Agustus 2023

Published 04 Desember 2023

**Barcode Keaslian
(dilengkapi oleh admin)**

Abstrak

Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Dampak positif dari pelayanan yang bagus akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian ulang yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang terjual. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Optik Rodilsa Bekasi pada tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat gambaran mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Optik Rodilsa Bekasi pada tahun 2023.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan

*Penulis Korespondensi:

Nama, email: Shafira Sofyani, shafirasofyani9871@gmail.com



This is an open access article under the CC-BY license

PENDAHULUAN

Mata sebagai panca indera, yang memiliki dari beberapa bagian di mana setiap bagian memiliki kegunaan masing-masing. Mata yang tampak dari luar adalah kelopak mata dan alis. Sedangkan untuk bagian dalam antara lain adalah kornea, retina dan pupil. Melalui mata cahaya dapat masuk melalui pupil sehingga bisa melihat objek dengan jelas pada jarak dekat maupun jarak jauh (Kemenkes, 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 tahun 2016 tentang “Penyelenggaraan Optik”, Optik merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan pemeriksaan mata, pemeriksaan refraksi serta melayani koreksi kacamata dan lensa kontak, di Optik kita bisa mendapatkan hal tersebut karena selain bergerak di bidang retail optik juga bergerak di bidang kesehatan mata, oleh sebab itu diperlukannya tenaga profesional untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan sikap di mana proses akhir bisa diterima setelah mencapai sesuatu sesuai yang diharapkan (Ueltschy et al, 2007). Bisnis bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan, untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan bertujuan untuk meningkatkan penghasilan perusahaan.

Setiap perusahaan diharuskan agar mampu beradaptasi dan bertahan di tengah persaingan bisnis yang semakin bermaju. Untuk mendapatkan persaingan dalam bisnis, pelaku bisnis merencanakan strategi-strategi untuk memuaskan keinginan pelanggan. Pelaku bisnis saling berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen termasuk salah satunya Optik Rodilsa Bekasi.

METODE

Jenis penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya ialah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal sampai pembuatan desain penelitiannya. Populasi dalam penelitian ini merupakan 65 konsumen yang melakukan pembelian di Optik Rodilsa Bekasi pada April 2023.). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yaitu konsumen sebanyak 65 orang yang melakukan pembelian di Optik Rodilsa Bekasi tahun 2023. Teknik pengumpulan data dalam peneliti ini yaitu teknik data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang bisa diperoleh langsung dilapangan oleh peneliti melalui kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identitas Responden

Dari konsumen yang datang ke Optik Rodilsa Bekasi pada bulan April 2023, yang diambil menjadi sampel hanya sebanyak 65 orang.

Tabel 1
Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	34	52,3%
Perempuan	31	47,7%
Total	65	100%

Sumber : Optik Rodilsa Bekasi, 2023

Berdasarkan tabel data diatas, dengan jumlah konsumen 65 orang dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki jumlah terbanyak yaitu 34 orang dengan persentase 52,3%, sementara perempuan sebanyak 31 orang dengan persentase 47,7%.

2. Uji Distribusi Frekuensi

Deskripsi hasil penelitian untuk variabel mutu pelayanan dan tingkat kepuasan dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2
Data Variabel Mutu Pelayanan

No	Indikator	Skala Likert				
		STP	TP	CP	P	SP
1	<i>Tangible</i> (berwujud)	0,51%	0,51%	7,69%	52,3%	38,97%
2	<i>Reliability</i> (keandalan)	0%	1.02%	5,12%	58,46%	35,38%
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0%	0.51%	9,23%	62,05%	28,20%
4	<i>Assurance</i> (kepastian/jaminan)	1,02%	2,05%	3,58%	57,94%	35,38%
5	<i>Emphaty</i> (kepedulian)	0%	2,56%	8,2%	54,35%	34,87%

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2023

Dari tabel 4.6 diketahui bahwa hasil kuesioner pada indikator *Tangible* (berwujud), responden paling banyak menjawab puas yaitu dengan nilai 52,3%. Pada indikator *Reliability* (keandalan) responden paling banyak menjawab puas yaitu dengan nilai 58,46%. Pada indikator *Responsiveness* (daya tanggap) responden paling banyak menjawab puas dengan nilai masing-masing 62,05%. Begitu juga pada indikator *Assurance* (kepastian/jaminan) dan *Emphaty* (kepedulian) responden juga paling banyak menjawab puas dengan nilai masing-masing 57,94% dan 54,35%. Dengan kata lain responden menilai mereka puas, dan disimpulkan bahwa semua indikator telah tercapai dengan baik.

Tabel 3
Data Variabel Tingkat Kepuasan

No	Indikator	Skala Likert				
		STP	TP	CP	P	SP
1	<i>Benevolence</i> (kesungguhan/ketulusan)	0%	0%	6,15%	57,69%	36,15%
2	<i>Ability</i> (Kemampuan)	0%	1,53%	6,92%	62,3%	29,23%
3	<i>Integrity</i> (integritas)	0%	0,76%	6,92%	54,61%	37,69%
4	<i>Willingness to depend</i> (kesediaan konsumen)	0%	0%	5,38%	61,53%	33,07%

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2023

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa hasil kuesioner pada indikator *Benevolence* (kesungguhan / ketulusan), responden paling banyak menjawab puas yaitu dengan nilai 57,69%. Pada indikator *Ability* (Kemampuan) responden paling banyak menjawab puas yaitu dengan nilai 62,3%. Begitu juga pada indikator *Integrity* (integritas) dan *Willingness to depend* (kesediaan konsumen) responden juga paling banyak menjawab puas dengan nilai masing-masing 54,61% dan 61,53%. Dengan kata lain, responden menilai mereka puas. Dan dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah tercapai dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan peneliti menyimpulkan bahwa gambaran mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan di optik Rodilsa Bekasi tergolong kedalam kategori puas. Dalam semua segi indikator yang diteliti baik mutu pelayanan dan kepuasan konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya Shafira Sofyani – jurnal Gambaran Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Optik Rodilsa Bekasi pada tahun 2023 mengucapkan terima kasih kepada dosen ARO Lepindo Jakarta dan kepada kepala Optik Rodilsa Bekasi yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di sana.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anjar Astuti, R. K. (2021). mutu pelayanan kebidanan. https://books.google.co.id/books?id=FiQ5EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- [2] astari, r. y. (2020). https://books.google.co.id/books?id=RdAOEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- [3] detikjabar. (2022). <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6267188/populasi-arti-ciri-jenis-dan-faktor-yang-mempengaruhi>.
- [4] Dr. H. Nashar, S. M. (2020). kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. https://books.google.co.id/books/about/KUALITAS PELAYANAN AKAN MENINGKATKAN KEP.html?hl=id&id=UVQIEAAAQBAJ&redir_esc=y.
- [5] Dr. Nurhalima Tambunan, S. M. (2019). https://books.google.co.id/books?id=AW1mEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- [6] febriansyah, K. K. (2018). pengaruh kemudahan penggunaan, kepuasan konsumen dan kreativitas iklan terhadap minat beli konsumen online-shop. https://www.researchgate.net/publication/335673465_Pengaruh_kemudahan_penggunaan_kepuasan_konsumen_dan_kreativitas_iklan_terhadap_minat_beli_konsumen_online-shop.
- [7] Indonesia, M. (2022). <https://mediaindonesia.com/humaniora/539107/teknik-pengumpulan-data-dan-metode-penelitian>.
- [8] KBBI. (n.d.). <https://jagokata.com/arti-kata/mutu.html>. KBBI.
- [9] KBBI. (n.d.). KemenKeu. <https://www.beacukai.go.id/berita/makna-sebuah-pelayanan.html>.
- [10] KBBI. (n.d.). metode penelitian. <https://kbbi.lektur.id/metode-penelitian>.
- [11] KBBI. (n.d.). metode penelitian kuantitatif. <https://www.brainacademy.id/blog/penelitian-kuantitatif>.
- [12] Kemenkes. (2022). Mata adalah Jendela Dunia. https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/1697/mata-adalah-jendela-dunia#:~:text=Mata%20adalah%20salah%20satu%20organ,makhluk%20hidup%20terkhusus%20k epada%20manusia.
- [13] KemenKeu. (2021). Pentingnya standar pelayanan publik. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>.
- [14] KemenKeu. (n.d.). <https://www.beacukai.go.id/berita/makna-sebuah-pelayanan.html>. KBBI.
- [15] Media, I. (2022). <https://mediaindonesia.com/teknologi/532475/data-adalah-pengertian-manfaat-dan-jenisnya>.
- [16] Permenkes. (2016). Penyelenggaraan Optikal. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/112976/permenkes-no-1-tahun-2016>.
- [17] Pinhome. (2022). <https://www.pinhome.id/kamus-istilah-properti/sampel/>.
- [18] riadi, m. (2021). kajian pustaka kepuasan konsumen. <https://www.kajianpustaka.com/2021/01/kepuasan-konsumen-pengertian-aspek.html>.
- [19] Ruly Prapitasari, S. M. (2020). Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- [20] sjendrybloindong, s. m. (2016). analisis kualitas pelayanan. <https://media.neliti.com/media/publications/2927-ID-analisis-kualitas-pelayanan-dan-fasilitas-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-hotel.pdf>.
- [21] Sugiyono. (2017). metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan RD. Bandung: alfabeta.
- [22] yusufabdul. (2022). teknik pengambilan sampel. <https://deepublishstore.com/teknik-pengambilan-sampel/>.