

Gambaran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Optik Dian Lampung

Thorik Kaneko Putro¹, Siti Daljinah², Siti Hamidah³

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

E-mail: thorikkanekoputro@gmail.com¹;
Sitihmdh58@gmail.com³

Abstract

This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Optik Dian Lampung. The type of research carried out is explanatory research with a quantitative approach. The number of samples in this study was 30 respondents using a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. Data collection was carried out by distributing questionnaires whose validity and reliability had been tested. The respondents of this research are Optik Dian customers who live in South Lampung. This research uses simple linear regression analysis. The research results show that service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. In conclusion, customer satisfaction will form a positive perception of dian optics and service quality can be done by improving service quality

Keywords: service quality on customer satisfaction

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

Article history: (dilengkapi oleh admin)

Submitted 25 November 2023

Accepted 25 November 2023

Published 14 Desember 2023

Barcode Keaslian

(dilengkapi oleh admin)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Dian Lampung. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden dengan menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Responden penelitian ini adalah pelanggan Optik Dian yang berdomisili di Lampung Selatan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulannya, kepuasan pelanggan akan membentuk persepsi positif terhadap dian optik dan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan

Kata Kunci: kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

*Penulis Korespondensi:

Nama, email: **Thorik Kaneko Putro**, thorikkanekoputro@gmail.com



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

PENDAHULUAN

Dunia usaha yang akan berkembang dengan pesat membawa tantangan dan ancaman tersendiri bagi para pelaku ekonomi untuk bersaing dan menjamin kelangsungan usahanya. Tidak terkecuali pada era ini dan telah terjadi perkembangan yang sangat pesat dalam dunia bisnis. Segala bentuk kehidupan masyarakat yang baik dalam hal kebutuhan primer, sekunder dan tersier adalah kebutuhan yang ingin dipenuhi, dipuaskan dan dicapai oleh manusia. Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia fashion, sekarang ini luar dalam negara sangat berpengaruh dalam masyarakat termasuk fashion kacamata dan lensa kontak (Ai Dadah:2018).

Perkembangan industri optik di negara kita belum seperti itu rupanya, kita dapat melihat ini dengan jumlah impor bingkai yang tinggi (frame kacamata) dari pada ekspor. Aktivitas tinggi dan semakin cepat berkembang teknologi khususnya elektronika menggunakan layar monitor, semua orang bisa menuntut untuk bisa mengikuti perkembangan ini.

Sering melihat layar monitor, terkena radiasi dari layar monitor, baik komputer, ponsel, atau barang elektronik lainnya, lama kelamaan akan mempengaruhi penglihatan seseorang. Kementerian perindustrian berupaya keras meningkatkan perkembangan industri kacamata tanah air agar mampu menguasai pasar lokal hingga 6 triliun, 2 disebabkan oleh sekitar 40% atau sekitar 80 juta orang di Indonesia membutuhkan kacamata (GAPOPIN,2016). Direktur PDO GAPOPIN Thomas Soetomo (2016) mengatakan, “saat ini baru ada sekitar 30 juta Indonesia berkacamata.

Namun berdasarkan survei yang ada, sekitar 80 juta orang Indonesia yang dianggap memenuhi syarat dan wajib kacamata. Dalam hal ini pangsa pasar maksimal yang digarap tahun lalu hanya 2,5 triliun atau rata-rata Rp. 75.000 kali 32 juta. Yang memakai kacamata, “ Indonesia adalah negara yang memiliki tingkatan pertumbuhan yang tinggi.

Jumlah penduduk akan bertambah, dan laju pertumbuhan tahunan akan berdampak pada tingkat permintaan di masyarakat. Saat ini kacamata tidak hanya berfungsi sebagai alat yang digunakan manusia untuk membantu penglihatan, tetapi juga berkontribusi terhadap kesehatan dan keselamatan dari bahaya kecelakaan kerja.

Kacamata selain fungsinya telah menjelma sebuah benda yang mencerminkan identitas atau kebiasaan pribadi yang sering kali di kategorikan sebagai fashion. Tren fashion terus berubah dan berkembang mengikuti perkembangan zaman. Mode ini mencakup berbagai macam barang, termasuk pakaian, alat kaki dan aksesoris yang berfungsi sebagai simbol identitas seseorang (Ai Dadah,2018).

Arti penting bagi manusia tidak bisa di lebih-lebihkan, seperti yang di ungkapkan (Ari Frasetyo). Optik atau fasilitas optik yang memberikan pelayanan penting seperti pemeriksaan mata, tes refraksi dan pemasangan lensa kontak. Disisi lain kualitas pelayanan adalah cara konsumen dilayani dengan kemampuan terbaik kita, serta bagaimana kita memenuhi dan berkomunikasi keinginan mereka yang sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan yang di tentukan oleh kualitas pelayanan dan harga di pengaruhi oleh faktor. *Management Analysis Journal* 1(1), 2012).

Menurut Philip Kotler pada tahun 1997, kepuasan pelanggan adalah ukuran bagaimana pelanggan memandang kinerja perusahaan dibandingkan dengan harapan

mereka. Untuk memenuhi harapan tersebut suatu perusahaan harus mengutamakan aspek-aspek yang penting bagi pelanggan. Sebagai penyedia layanan optik sangat penting untuk menawarkan pelayanan berkualitas untuk menjamin kepuasan pelanggan, yang dapat mengarah pada peningkatan penjualan dalam industri optik.

Oleh karena itu, mengingat peningkatan jumlah pengguna kacamata di Lampung, peluang bisnis optik menjadi sangat menjanjikan mengingat banyaknya optik yang berdiri di Lampung. Oleh karena itu, Optik Dian perlu memiliki keunggulan dibandingkan dengan optik lainnya. Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh Optik Dian dapat dilihat dari aspek pelayanan. Dengan menyediakan layanan yang berkualitas, diharapkan pelanggan akan merasa puas dan cenderung kembali untuk membeli produk yang ditawarkan oleh Optik Dian. Pendekatan ini bertujuan untuk merebut dan mempertahankan konsumen, sehingga mereka tetap memilih untuk berbelanja di optik tersebut, menjaga kelangsungan bisnis Optik Dian.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik menulis karya tulis ilmiah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan”.

METODE

Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang bersandar pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu. Dalam konteks ini, teknik pengambilan sampel digunakan, dan data yang dikumpulkan diolah dengan teknik analisis data kuantitatif atau statistik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah diaplikasikan dalam penelitian tersebut.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan dan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terkait (dependent). Dalam konteks spesifik, penelitian ini menganalisis dan menguji apakah variabel kualitas layanan memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan. Sugiyono (2018) sebagai sumber, yang menunjukkan dasar konseptual dan metodologis untuk pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini.

Dengan menggabungkan metode kuantitatif dan fokus pada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang kuat dan data empiris untuk mendukung temuan-temuan yang relevan dengan tujuan penelitian Anda..

Metode ini melibatkan penggunaan angket sebagai instrumen untuk mengumpulkan data. Responden akan diminta untuk mengisi angket dengan jawaban terkait dengan variabel penelitian, yaitu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Sampel penelitian ini mencakup 100 orang yang pernah mengunjungi Optik Dian di Lampung. Ini dapat memberikan representasi dari pengalaman pelanggan di tempat tersebut. Penyebaran langsung angket memungkinkan peneliti untuk berinteraksi secara langsung dengan responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

2. Berdasarkan data yang dianalisis, bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Optik Dian menunjukkan hasil yang sangat baik.

1. Aspek-aspek kualitas pelayanan, seperti kejujuran dan keseimbangan antara harga dan kualitas, dinilai positif oleh pelanggan.

2. Optik Dian telah berhasil memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Gambaran positif tentang upaya Optik Dian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Analisa Data

a. Uji validitas

Sejalan dengan penjelasan dari Sugiyono (2018) dan referensi lain yang disebutkan, validitas suatu instrumen mengacu pada sejauh mana instrumen tersebut dapat diandalkan untuk mengukur konsep atau variabel yang dimaksud. Proses pengukuran validitas ini penting untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan benar-benar mencerminkan apa yang seharusnya diukur.

b. Uji reliabilitas

seperti yang disebutkan oleh Silalahi (2012), dapat memberikan gambaran sejauh mana hasil pengukuran dari instrumen atau alat ukur tersebut dapat diandalkan. Penguji statistik Cronbach Alpha adalah alat yang umum digunakan untuk mengukur reliabilitas internal suatu instrumen atau alat ukur, terutama dalam konteks kuesioner atau angket. Ketentuan bahwa nilai Cronbach Alpha di atas 0,6 adalah nilai yang dianggap reliabel. Ini berarti semakin tinggi nilai Alpha, semakin dapat diandalkan instrumen tersebut. Penting untuk melihat nilai Cronbach Alpha saat melaksanakan uji reliabilitas.

Jika nilai Alpha kurang dari 0,6, mungkin perlu dilakukan revisi atau peninjauan kembali terhadap instrumen tersebut untuk meningkatkan konsistensi dan keandalan hasil pengukuran. Selain itu, selalu perhatikan konteks penelitian dan karakteristik instrumen. Beberapa penelitian mungkin memerlukan tingkat reliabilitas yang lebih tinggi tergantung pada tujuan penelitian dan jenis instrumen yang digunakan.

Dengan memastikan instrumen yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang memadai, penelitian dapat meningkatkan kepercayaan terhadap hasil yang diperoleh dan keandalan pengukuran variabel yang diukur.

4. Teknik analisis

Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah pendekatan analisis regresi linier berganda, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel bebas dan variabel terkait sehingga dapat diperoleh penjelasan mengenai variasi variabel yang dapat menguatkan hipotesis penelitian. riset. Persamaan regresi dalam model penelitian ini adalah:

Rumus = $a + bX_1 + bX_2 + e$

Informasi:

Y= variabel terikat (kepuasan pelanggan)

a = konstan

b = koefisien regresi

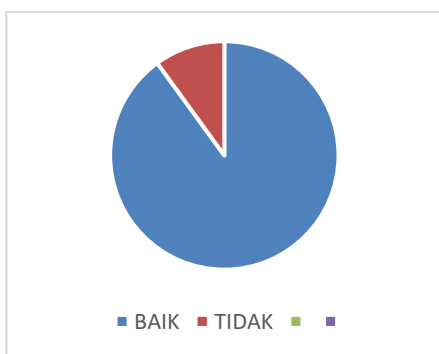
X1= variabel independen (kualitas pelanggan)

X2= variabel bebas (kualitas pelayanan).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis maka

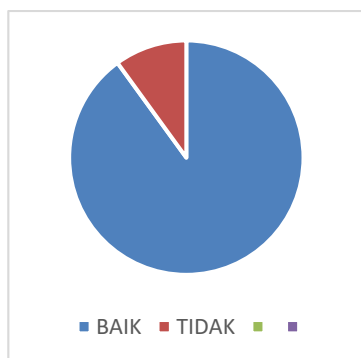
1. Data Kepuasan Dian optikal



Umur	Jumlah Konsumen	Persentase
20-29	18	45%
30-39	5	12,5%
40-49	9	22,5%
50>	8	20%

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukan bahwa jumlah konsumen yang datang ke DIAN OPTIK bulan juli 2023 yaitu sebesar 45% untuk konsumen berumur 20-29 tahun, lalu diumur 40-49 tahun sebesar 22,5% ,diikuti umur 50> tahun 20% dan yang terakhir umur 30-39 tahun sebesar 12,5 %.

2. Analisis data



Menunjukkan bahwa jumlah pelanggan Optik Dian yang datang 90%. menyatakan kepuasan terhadap Optik Dian dan 10% menyatakan tdak baik dalam hal

pelayanan.

Berdasarkan data yang dianalisis, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Optik Dian menunjukkan hasil yang sangat baik.

1. Aspek-aspek kualitas pelayanan, seperti kejujuran dan keseimbangan antara harga dan kualitas, dinilai positif oleh pelanggan.
2. Optik Dian telah berhasil memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Gambaran positif tentang upaya Optik Dian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada ARO Leprindo Jakarta atas bantuannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ai Dadah, 2018. *Pengaruh Promosi Dan Atmosphere Terhadap Keputusan Pembeli*.
Ari Frasetyo, *Management Analisis Journal* 1(1), 2012)
Aria Dan Atik, 2018 Hal. 16 *Kualitas Pelayanan*
Fandy Tjiptono, 2015, Hlm : 125 *Indeks Kepuasan Kualitas*
Tjiptono Dan Chandra, 2016, Hal : 141 *Prinsip Kualitas Pelayanan*
Tjiptono, 2015 Hlm : 178 *Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan*
Fitzsimmons Dalam Zaenal Mukarom Dan Muhibudin, 2015, Hlm : 108 *'Indikator Kepuasan Pelanggan*
https://www.academia.edu/40147399/Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Terhadap_Kepuasan_Pelanggan
https://www.academia.edu/71058790/Pengaruh_Pelayanan_Dan_Kualitas_Produk_Terhadap_Loyalitas_Pelanggan
https://www.linovhr.com/kepuasan_pelanggan/amp/
https://www.academia.edu/40147399/Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Terhadap_Kepuasan_Pelanggan
https://www.academia.edu/86639054/Pengaruh_Pelayanan_Dan_Kualitas_Produk_Terhadap_Loyalitas_Pelanggan
https://www.academia.edu/71058790/Pengaruh_Pelayanan_Dan_Kualitas_Produk_Terhadap_Loyalitas_Pelanggan
Jurnal Wayan Widya Suryadharma Dan Ketut Nurcahya (2015)
Kasmir, 2017, Hlm, 47, *Kualitas Pelayanan*
Muiz Ranchman Dan Slamet 2019, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*
Puspitasari & Ferdinand, 2018, *Kualitas Produk*
Panjaitan & Yuliyati, 2016, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*
Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, & Rnd*. Bandung: Alfabeta
Sugiyono (2011 : 85-87) <https://widisudharta.weebly.com/metode-penelitian-skripsi.html> Widisuharta
Thamrin 2003 *Mengutip Dari Kotler Dan Armstrong Kualitas Produk*