

**GAMBARAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMILIHAN LENS
BLURAY DI OPTIK HEXAJAYA PERIODE MARET – MEI TAHUN
2023**

Karya Tulis Ilmiah

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat mencapai jenjang Pendidikan Diploma III Optometri



KEN ANDIEN JATI PRAMESWARI

ANGKATAN 43

NIM 20098

PROGRAM STUDI DIII OPTOMETRI

AKADEMI REFRAKSI OPTISI LEPRINDO JAKARTA

TAHUN 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Mahasiswa Program Studi Optometri Akademi Refraksi Optisi Leprindo Jakarta yang saya bimbing dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah, yaitu:

Nama : Ken Andien Jati Prameswari

NIM : 20098

Judul : Gambaran Kepuasan Pelanggan Dalam Pemilihan Lensa Blueray di Optik Hexajaya Periode Maret – Mei tahun 2023.

Proposal penelitiannya telah selesai dan siap untuk diseminarkan.

Jakarta, Februari 2023

Disetujui,

Pembimbing Materi



H Hendra Yuda, AM.d. RO, SE, MM, MT
NIK. 031102771034

Pembimbing Teknis



Dewi Rahmawati, SE
NIP. 021811952017

Disahkan,

Direktur

Dian Leila Sari, A.Md.,RO.,S.Pd.,M.Kes
NIDN. 319126402

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMILIHAN LENSEA

BLUERAY DI OPTIK HEXAJAYA PERIODE MARET – MEI TAHUN

2023

Karya Tulis Ilmiah

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat mencapai jenjang Pendidikan Diploma III Optometri



KEN ANDIEN JATI PRAMESWARI

ANGKATAN 43

NIM 20098

PROGRAM STUDI DIII OPTOMETRI

AKADEMI REFRAKSI OPTISI LEPRINDO JAKARTA

TAHUN 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah diujikan pada seminar proposal dan siap untuk diujikan pada sidang akhir Pendidikan Tinggi Diploma III Optometri Akademi Refraksi Optisi Leprindo Jakarta

Jakarta, Februari 2023

Disetujui,

Pembimbing Materi



H Hendra Yuda, AM.d. RO, SE, MM, MT
NIK. 031102771034

Pembimbing Teknis



Dewi Rahmawati, SE
NUP. 9903263106

Disahkan,

Direktur

Dian Leila Sari, A.Md.,RO.,S.Pd.,M.Kes
NIDN. 319126402

HALAMAN PENGESAHAN

Karya tulis ini telah diujikan pada sidang akhir Pendidikan Tinggi Diploma III Optometri, Akademi Refraksi Optisi Leprindo Jakarta pada tanggal 30 September 2023 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan tim penguji.

Tim Penguji

Penguji I : Bp. Mohammad Husein, A.Md. RO, SKM, MKM.

Penguji II : Bp. Fetrix Livanos, A.Md.RO, SE.

Penguji III :

HALAMAN PENGESAHAN

Karya tulis ini telah diujikan pada sidang akhir Pendidikan Tinggi Diploma III Optometri, Akademi Refraksi Optisi Leprindo Jakarta pada tanggal 30 September 2023 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan tim penguji.

Jakarta, 30 September 2023

Disetujui,

Pembimbing Materi



H Hendra Yuda, AM.d. RO, SE, MM, MT
NIK. 031102771034

Pembimbing Teknis



Dewi Rahmawati, SE
NUP. 9903263106

Disahkan,

Direktur

Dian Leila Sari, A.Md.,RO.,S.Pd.,M.Kes
NIDN. 319126402

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ken Andien Jati Prameswari

Tempat tanggal lahir : Malang, 10 Desember 2001

Alamat Rumah : Jl. Sidodadi 2 Wandanpuro No. 07 RT:10 RW:03

Agama : Islam

Riwayat Pendidikan :

1. Lulus SDN Sempalwadak, Tahun 2011
2. Lulus SMPN 2 Bululawang, Tahun 2016
3. Lulus SMAN 1 Bululawang, Tahun 2020
4. Tercatat sebagai Mahasiswa ARO LEPRINDO

JAKARTA Program Studi DIII Optometri



Jakarta , 09 Agustus 2023

Ken Andien Jati Prameswari

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayat-Nya yang senantiasa dilimpahkan yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul “**GAMBARAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMILIHAN LENSE BLUERAY DI OPTIK HEXAJAYA PERIODE MARET – MEI TAHUN 2023** “ sebagai syarat kelulusan mencapai jenjang Pendidikan D III Refraksi Optisi di **AKADEMI REFRAKSI OPTISI LEPRINDO JAKARTA**.

Dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini banyak rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melalui nya berkat adanya bimbingan dan bantuan berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulisa menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Hendra Yudha, A.Md.RO.,SE.,MM.,MT selaku Dosen Pembimbing materi yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran untuk membimbing memberi arahan serta masukan kepada penulis dalam Menyusun KTI ini.
2. Ibu Dewi Rahmawati S.E yang terkasih , selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah membimbing dan memberikan semangat dengan sabar dan koreksi yang positif sehinggakan KTI ini menjadi lebih baik sesuai kaidah keilmuan penulisan.
3. Keempat Orang tua saya yang tercinta, atas semua doa dan semangat serta dukungan yang telah diberikan kepada saya dalam proses pengerjaan KTI ini.

Saya selaku penulis mohon maaf atas segala kesalahan dalam penulisan KTI ini, semoga KTI ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Jakarta, Juli 2023.

ABSTRAK

Mata merupakan panca indra yang sangat penting bagi manusia untuk melakukan aktivitas pengelihatan. Dimana dengan organ mata seseorang dapat mendeteksi adanya rangsangan cahaya sehingga dapat mengenali lingkungan sekitarnya. Dikarenakan sangat pentingnya organ mata, maka diperlukan perlindungan salah satunya dengan menggunakan kacamata. Kacamata selain untuk alat bantu pengelihatan bagi yang mempunyai kelainan refraksi juga berfungsi untuk mencegah radiasi sinar biru dan sinar UV. Salah satu lensa yang bisa menangkal radiasi dari sinar biru dan sinar UV adalah lensa *blueray*.

Metode penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Supaya dapat ditentukan jumlah sampel yang akan diteliti yaitu dengan cara pengisian kuesioner kepada responden secara langsung. Jumlah sampel yg di gunakan sebanyak 53 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara pemilihan lensa *blueray* terhadap kepuasan pelanggan. Dimana penelitian ini diambil 53 orang sebagai responden, dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 50,9% sedangkan dengan jenis kelamin perempuan sebesar 49,1%. Dari 53 responden yang mengisi kuesioner, usia 17 tahun – 25 tahun sebesar 77,4%, dan berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa juga paling banyak, yaitu mencapai 45,3%.

KATA KUNCI : Lensa *Blueray*, Kepuasan pelanggan.

ABSTRAK INGGRIS

Eyes are the five senses that are very important for humans to carry out visual activities. Where with one's eye organs can detect the presence of light stimulation so that it can recognize the surrounding environment. Due to the very importance of the eye organ, it is necessary to protect one of them by using glasses. Apart from being a visual aid for those who have refractive errors, glasses also function to prevent blue light radiation and UV rays. One lens that can counteract radiation from blue light and UV light is a blue-ray lens.

This research method uses a purposive sampling technique, namely sampling using certain considerations according to the desired criteria. In order to determine the number of samples to be studied, that is by filling out the questionnaire directly to the respondents. The number of samples used were 53 respondents.

The results of this study indicate that there is a significant influence between the choice of blue-ray lenses on customer satisfaction. Where in this study 53 people were taken as respondents, with male gender at 50.9% while with female gender at 49.1%. Of the 53 respondents who filled out the questionnaire, 77.4% were aged 17 – 25 years, and the status as a student was also the most, reaching 45.3%.

KEYWORD : *Blueray lense, Customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	
DAFTAR IWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Lensa BlueRay	7
2. Kepuasan Pelanggan	9
B. Kerangka Teori.....	12
C. Kerangka Konsep	12
D. Hipotesis.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
A. Jenis Penelitian.....	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel	16
D. Sumber Data	16
E. Teknik Pengambilan Sampel	16
F. Analisa Data	16

G. Definisi Operasional	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Optik Hexajaya	22
B. Visi dan Misi Perusahaan	24
C. Struktur Perusahaan	25
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan	25
E. Analisis Data	27
BAB V PENUTUP	35
A. Kesimpulan	35
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN KUESIONER	39
LAMPIRAN TABULASI DATA	41
LAMPIRAN BIMBINGAN DOSEN MATERI	45
LAMPIRAN BIMBINGAN DOSEN TEKNIS	47
LAMPIRAN HASIL TURNITIN	48

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 KERANGKA TEORI.....	8
TABEL 2.2 KERANGKA KONSEPTUAL.....	9
TABEL 3.1 DEFINISI OPERASIONAL	23
TABEL 4.1 STRUKTUR PERUSAHAAN.....	25
TABEL 4.2 JENIS KELAMIN.....	25
TABEL 4.3 USIA.....	26
TABEL 4.4 PEKERJAAN.....	26
TABEL 4.5 HASIL SPSS VARIABEL X.....	28
TABEL 4.6 PERBANDINGAN R HITUNG DENGAN R TABEL VARIABEL X.....	28
TABEL 4.7 HASIL SPSS VARIABEL Y.....	29
TABEL 4.8 PERBANDINGAN R HITUNG DENGANR TABEL VARIABEL Y.....	29
TABEL 4.9 HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X.....	30
TABEL 4.10 HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL Y.....	31
TABEL 4.11 HASIL UJI NORMALITAS.....	31
TABEL 4.12 HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA MODEL ANOVA.....	32
TABEL 4.13 HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA MODEL SUMMARY.....	33
TABEL 4.14 HASIL UJI HIPOTESIS.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Mata merupakan organ penglihatan yang diciptakan Tuhan dan merupakan salah satu organ vital yang penting nilainya (Kumasela, dkk 2013). Meskipun fungsinya bagi kehidupan manusia sangat penting, sering kali kesehatan mata kurang diperhatikan sehingga banyak penyakit yang menyerang mata, tidak diobati dengan baik dan menyebabkan gangguan penglihatan sampai kebutaan. Salah satu gangguan penglihatan yang sering terjadi ialah kelainan refraksi (Ratanna, 2014).

Berdasarkan data dari World Health Organization (WHO), di seluruh dunia pada tahun 2012 terdapat sebanyak 285 juta orang (4,24%) populasi dengan gangguan penglihatan; 39 juta (0,58%) dengan kebutaan; dan 246 juta (3,65%) dengan low vision. Penyebab gangguan penglihatan terbanyak di seluruh dunia ialah kelainan refraksi (43%), katarak (33%), dan glaukoma (2%). (WHO, 2014). Sembilan puluh persen kejadian gangguan penglihatan terjadi di negara berkembang. Secara umum, kelainan refraksi yang tidak dapat dikoreksi (rabun jauh, rabun dekat, dan astigmatisme) merupakan penyebab utama gangguan penglihatan, sedangkan katarak merupakan penyebab utama kebutaan di negara berpendapatan sedang dan rendah (WHO, 2012).

Kesehatan mata sangat penting untuk dijaga agar bisa tetap memiliki fungsi normalnya hingga tua. Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk mengatasi adalah kelainan refraksi adalah dengan digunakannya kacamata. Penggunaan kacamata menjadi hal yang sudah lumrah dilakukan oleh penderita

kelainan refraksi. Selain untuk melakukan koreksi pada kelainan refraksi, kacamata juga bisa digunakan untuk melindungi kesehatan mata yaitu dengan dibuatnya kacamata dengan berbagai fitur yang mampu melindungi indra pengelihatan kita. Saat ini lapisan lensa yang sangat mudah dan banyak ditemui oleh masyarakat antara lain adalah UC (Un Coat), HMC (Hard multi coat), *Blue Ray*, *Photocromic* dan *Blue Cromic*.

Tujuan penggunaan lapisan lensa adalah untuk melindungi mata dari sinar UV yang berasal dari matahari. Namun kegunaan utama dari Lensa *Blueray* ini adalah untuk menangkal sinar biru yang dipancarkan oleh berbagai jenis gawai seperti Handphone, Tablet, Laptop, PC, hingga lampu kendaraan bermotor.

Selain kualitas lapisan lensa yang telah dibahas diatas, adapun kualitas yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Sebagai contoh dari segi pelayanan, berbagai produk frame dengan mutu terbaik, fasilitas yang baik dan lengkap, harga yang menarik, promosi yang baik dan lain-lain. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan itu sendiri. Dalam jangka yang panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan, dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyudin, 007). Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen menurut Kotler (2009:138) adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen untuk datang kembali untuk pembelian ulang, serta dapat membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Semakin banyak pesaing, perusahaan semakin diuntut untuk dapat melihat setiap kesempatan serta mengembangkan strategi untuk dapat memberikan kepuasan konsumen secara maksimal. Sebagai contoh, perusahaan harus mampu memberikan kualitas produk dengan mutu terbaik, fasilitas lengkap, harga menarik, edukasi yang baik dan citra perusahaan yang positif terhadap konsumen.

Pelayanan yang baik juga harus didukung dengan fasilitas yang baik pula. Maka dari itu pelayanan yang harus diberikan mulai dari penampilan pegawai perusahaan, edukasi yang baik dan mudah dipahami oleh konsumen, tempat yang nyaman, serta kebersihan toilet. Adapun representasi fisik dari jasa, antara lain meliputi: kenyamanan ruangan, ketersediaan fasilitas penunjang (ATM, kartu debit kredit, dan lain-lain). Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2008).

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran kepuasan pelanggan

dalam pemilihan lensa *blueray* di Optik Hexajaya Wajak periode Maret – Mei Tahun 2023.

C. PEMBATAAN MASALAH

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar gambaran kepuasan pelanggan dalam pemilihan lensa *blueray* di Optik Hexajaya Wajak periode Maret – Mei tahun 2023.
2. Informasi yang disajikan yaitu : Lensa *blueray*, tingkat kepuasan pelanggan.

D. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan dalam Pemilihan lensa *blueray* di Optik Hexajaya Wajak periode Maret – Mei tahun 2023.

Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran Kepuasan Pelanggan dalam Pemilihan Lensa *Blueray* di Optik Hexajaya Wajak periode Maret – Mei 2023.

E. MANFAAT PENELITIAN

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini, dapat menjadi sumber informasi kepada praktisi lain dan masyarakat umum serta menjadi acuan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan variabel yang berbeda.

b. Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan masukan bagi instansi terkait khususnya Optik Hexajaya dalam hal pelayanan kepada pelanggan
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi Optometris dalam menentukan kebijakan pada saat melakukan pelayanan kepada pasien.
3. Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan pengetahuan yang didapatkan selama Pendidikan ke dalam praktik Pendidikan. Baik dalam mengolah dan menganalisa suatu data dari observasi yang diberikan berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan lensa *blueray*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Lensa *Blueray*

Di era teknologi seperti sekarang penggunaan internet sebagai media informatika dan komunikasi terus meningkat setiap tahunnya, sehingga tanpa disadari sudah mempengaruhi kehidupan manusia seperti membuat anda lebih banyak menghabiskan waktu untuk menatap tanpa istirahat dan jarak penggunaan smartphone yang terlalu dekat, maka dari itu menjaga kesehatan mata sangatlah penting.

Lensa *blueray* adalah jenis lensa yang memiliki lapisan khusus yang berfungsi sebagai penahan bahaya dari sinar biru dan sinar UV, karena lapisan tersebut merupakan lapisan yang pelindung yang bersifat tahan radiasi . Lensa *blueray* ini dapat digunakan untuk kacamata tanpa koreksi dan juga dapat digunakan kacamata yang sesuai dengan ukuran koreksi pasien masing-masing.

Sinar biru yang terpancarkan dari perangkat layar digital tersebut bisa berbahaya bagi mata. Sebab, sinar biru memiliki panjang gelombang cahaya mencapai 380 – 500 nanometer (nm) dan memiliki energi lebih besar meski panjang gelombangnya pendek. Sepertiga cahaya yang tampak dikategorikan berenergi tinggi (*High Energy Visible / heV*) biasa disebut juga dengan sinar biru. Apabila lensa mata yang mendapatkan sinar biru dapat meningkatkan resiko terjadinya katarak dan apabila retina mata yang mendapatkan paparan sinar biru yang terlalu sering tau secara bertahap, maka bisa dikenal dengan

istilah *Age Macular Degeneration* (AMD), yaitu luka fotokimia sampai pada tingkat kebutaan. Untuk mengatasi dan melindungi mata dari paparan sinar biru dapat dilakukan langkah dengan mengurangi waktu penggunaan gadget, dan lebih baik juga dianjurkan untuk menggunakan kacamata. (Yuliantara, 2021).

Kacamata adalah alat bantu pengelihan dengan tujuan untuk memperbaiki tajam pengelihan dengan ukuran lensa tertentu, dengan menyediakan lapisan lensa yang bersifat anti refleksi / anti pantul yang membantu melindungi mata saat melihat layar ponsel, komputer, atau perangkat elektronik lainnya.



Gambar 2. 1

Sumber : <https://LENSA-KACAMATA-BLUEYAY-lensa-antiradiasi-komputer-dan-gadget-i>

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2007:177).

Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali atau mengonsumsi produk (Nirwana, 2004:321).

Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectative*) (Zikmund, 2003:72). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari pelayanan fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Jika kualitas berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas / senang (Mowen dan Minor:2001).

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, suatu perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelanggan yang banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan apa yang disukai pelanggan. Namun perusahaan memberikan apa yang sebenarnya pelanggan butuhkan, kapan diperlukan, dan dengan cara apa mereka memperolehnya. (Zikmund:2003).

Adapun hal-hal yang menjadi indikator dari kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Harga

Harga merupakan nilai atau uang yang diberikan pelanggan sebagai imbalan atas penawaran tertentu yang berfungsi untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Secara sederhana harga merupakan ukuran nilai yang ditukarkan pelanggan membeli suatu penawaran.

Harga juga berfungsi sebagai mekanisme ekonomi dengan memakai penawaran yang bisa didistribusikan di antara pelanggan di pasar. Hal itu juga bertindak sebagai indikator tentang sejauh mana penawaran diminta dan sejauh mana hal itu disediakan atau tersedia.

b. Kualitas Layanan

Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu partai kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Ini mungkin atau mungkin tidak diikat pada suatu produk fisik (Philip Kotler, 1999). Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Peranannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Sehingga dalam kondisi persaingan yang cukup ketat tersebut, setiap perusahaan mampu memberikan pelayanan yang bermutu untuk mempertahankan anggota yang sudah setia dengan perusahaan.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain (Purwadaminto,

1996). Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya (Fandy Tjiptono, 2004). Pada saat sekarang ini, pengertian layanan tidak terbatas pada distribusi fisik saja, bahkan sudah menjadi bentuk usaha yang sangat banyak ragamnya serta sangat dibutuhkan pada masyarakat modern ini.

c. Kualitas Produk

Kualitas Produk adalah kondisi fisik, fungsi dan sifat suatu produk baik barang atau jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan seperti durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk serta atribut produk lainnya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan.

d. Emosional

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata Emosional adalah menyentuh perasaan, arti kata lainnya dari emosional adalah mengharukan. Emosional adalah homonim karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama pelafalan yang sama tetapi mempunyai makna berbeda. Emosional memiliki arti dalam kelas adjektiva atau kata sifat, sehingga emosional dapat mengubah kata benda atau kata ganti, biasanya dengan menjelaskannya atau membuatnya lebih spesifik.

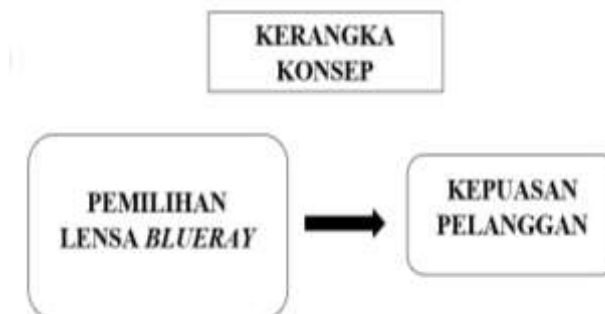
B. Kerangka Teori



Tabel 2.1

Kerangka Teori.

C. Kerangka Konseptual



Tabel 2.2

Kerangka Konsep.

D. Hipotesis

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

H0 : Pemilihan lensa *blueray* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Optik Hexajaya.

H1 : Pemilihan lensa *blueray* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Optik Hexajaya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan adalah *survey* deskriptif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau memotret masalah kesehatan serta yang terkait dengan kesehatan sekelompok penduduk atau orang yang tinggal dalam komunitas tertentu (Notoatmodjo S,2014). Dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pemakaian *Lensa Blueray* Terhadap Kepuasan Pelanggan di Optik Hexajaya Wajak.

B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Optik Hexajaya Malang untuk mengamati rekam data selama 3 bulan yaitu bulan Maret - Mei 2023.

C. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi pada penelitian ini adalah semua catatan pasien di Optik Hexajaya selama 3 bulan yaitu bulan Maret - Mei 2023. Sementara sampel pada penelitian ini adalah catatan pemilihan lensa *blueray* oleh pasien dan hasil dari sebaran kuisioner.

1. DEFINISI POPULASI

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono. 2005:90).

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto. 2002:108). Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok obyek yang lengkap dan jelas (Husaini Usman. 2006:181). Populasi adalah seluruh individu yang menjadi wilayah penelitian akan dikenai generalisasi (I.B. Netra. 1947:10).

2. DEFINISI SAMPEL

Sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Soekidjo. 2005:79). Kemudian menurut Issac dan Michael didapatkan dari tabel penentuan jumlah sampel dengan taraf signifikan 5%, bila populasinya sebanyak 25 maka sampel sebanyak 23 orang (Sugiyono. 2005:98).

Sampel adalah sebagian obyek yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmojo. 2003).

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto. 2002:56).

D. SUMBER DATA

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang langsung diperoleh/diambil oleh peneliti (Sugiyono,2017). Dimana pada penelitian ini data diambil langsung oleh peneliti hasil dari sebaran kuisioner yang telah diberikan kepada pelanggan.

E. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas suatu pertimbangan, seperti ciri-ciri atau sifat-sifat suatu populasi. (Notoatmodjo, 2010). Selanjutnya juga digunakan data yang menunjukkan tentang gambaran kepuasan pelanggan yang mempengaruhi pemilihan lapisan lensa tersebut.

F. ANALISIS DATA

Analisis data adalah kegiatan untuk menyederhanakan data kuantitatif agar mudah dipahami. Hasil dari analisis data tersebut biasanya berupa data dalam tabel frekuensi dan tabel silang, baik yang disertai dengan perhitungan statistik maupun tidak. Pada penelitian ini analisis data dilakukan secara deskriptif dengan melihat gambaran pengaruh pemakaian lensa *blueray* terhadap kepuasan pelanggan di Optik Hexajaya Wajak Periode Maret - Mei 2023 yang akan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi.

1.) Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Pertanyaan – pertanyaan di dalam kuesioner diuji terlebih dulu menggunakan analisis korelasi pearson atau *product moment* untuk mengetahui apakah setiap item pertanyaan tersebut valid atau tidak valid dengan syarat :

(1.) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka setiap instrument dinyatakan valid

(2.) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument dinyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016), suatu instrumen penelitian dikatakan dapat diandalkan jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$. Berarti setiap instrument pertanyaan yang menjadi variabel data dalam kuesioner.

2.) Uji Normalitas

Uji Normalitas menggunakan uji *one sample klomogorov-smirnov* untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dengan syarat :

(1.) Jika Nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal

(2.) Jika Nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

3.) Uji Regresi Linear sederhana

Uji regresi linear ini untuk menguji pengaruh antara dua variabel. Yang dimaksud adalah variabel independent (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Untuk mengetahui seberapa besar dan kuatnya pengaruh variabel bebas / independent (X) terhadap variabel terikat / dependen (Y) maka dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi (R^2).

4.) Uji Hipotesis

Uji Hipotesis adalah untuk mengetahui apakah suatu hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima. Penolakan hipotesis Nol (H_0) diartikan sebagai penerimaan hipotesis lain yang ditanyakan dengan hipotesis satu (H_1).

Dasar pengambilan keputusan Hipotesis atau hasil output SPSS dengan melihat nilai signifikansi nya (Sig.) atas koefisien regresi nya kemudian dibandingkan dengan nilai probabilitas, dengan syarat :

- a. Jika nilai signifikansinya (Sig.) < dari probabilitas 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y).
- b. Jika nilai signifikansinya (Sig.) > dari probabilitas 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y).

G. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi Operasional adalah suatu konsep yang bersifat abstrak guna memudahkan pengukuran suatu variabel. Operasional juga dapat diartikan sebagai suatu pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian. Definisi Operasional yaitu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Definisi Operasional variabel menurut Sugiyono (2015:38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variable	Definisi	Dimensi	Indikator	Hasil	Skala
Variabel Independen (X)					
Pemakaian lensa <i>blueray</i> pada penderita miopia.	Pemakaian Lensa <i>blueray</i>	Perlindungan mata terhadap radiasi sinar biru	Sinar biru dengan panjang gelombang 420 - 500 nm.	1 = sangat tidak nyaman 2 = tidak nyaman 3 = nyaman 4 = cukup nyaman 5 =	Ordinal

				sangat nyaman	
Variabel Dependen (Y)					
Kepuasan pelanggan	Menurut Mowen dan Minor (2001), Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fisik. Jika kualitas berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas/senang.	Pelayanan fisik (<i>Tangibles</i>)	a. Keamanan parkir ketika berbelanja. b. Penampilan karyawan yang menarik.	1 = sangat tidak puas 2 = tidak puas 3 = cukup puas 4 = puas 5 = sangat puas	Ordinal
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Ketelitian kasir melayani pelanggan. b. Daya tanggap seluruh karyawan membantu pelanggan berbelanja. c. Kemampuan karyawan menguasai penempatan produk.		
		Keresposifan (<i>Responsivines</i>)	a. Kecepatan karyawan		

			dalam menangani masalah pelanggan. b. Kemauan karyawan memberikan perhatian secara individu. c. Ketanggapan informasi yang jelas kepada pelanggan.		
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Kemudahan berkomunikasi antar karyawan dengan para pelanggan. b. Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan. c. Kecerdasan karyawan mengenali produk yang masih tersedia.		
		Empati (<i>Empathy</i>)	a. Kemauan berkomunikasi dengan pelanggan b. Ketersediaan kotak saran. c. Kemudahan mendapat informasi produk.		

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PROFIL OPTIK HEXAJAYA

1. Sejarah Perusahaan

Optik Hexajaya adalah sebuah perusahaan optikal yang bergerak dibidang Jasa Pelayanan Kesehatan mata yang berlokasi di Jalan Panglima Sudirman No. 96 Kecamatan Wajak Kabupaten Malang, Jawa Timur. Optik Hexajaya berdiri sejak bulan Oktober tahun 2020. Dengan Motto “*See the Bright Sight*” Optik Hexajaya bertekad untuk memberikan jasa pelayanan kesehatan mata akurat dan professional. Di Optik Hexajaya menyediakan berbagai instrument Kesehatan mata seperti Frame, Lensa, Lensa Kontak (*Softlens*), Multi Purpose Solution (MPS) khusus untuk softlens dan juga Alat Bantu dengar (*Hearing Aid*) yang sangat varian. Optik Hexajaya memberikan pelayanan purna jual serta pelayanan terhadap masyarakat diantaranya adalah :

- (a). Pemeriksaan mata gratis dengan *Auto Refractometer* / Komputer bagi seluruh masyarakat Kecamatan Wajak pada khususnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya.
- (b.) Cuci stelacamata Gratis.
- (c.) Ganti baut gratis.

Dari tahun ke tahun Optik Hexajaya semakin berkembang dalam setiap memberikan pelayanannya. Baik dalam pemeriksaan Refraksi mata

yang akurat, ketersediaan Frame kacamata yang varian, dan pelayanan penjualan serta pelayanan purna jual yang sangat profesional, bertekad untuk memberikan pelayanan Kesehatan mata yang prima bagi setiap konsumen.

Hingga saat ini Optik Hexajaya telah menjadi pilihan utama konsumen khususnya di Kecamatan Wajak dalam memilih kebutuhan terhadap Kacamata, Lensa kontak, Alat bantu dengar. Dalam pelayannya Optik Hexajaya dibantu oleh staff ahli yang berijazah, professional dan berpengalaman. Optik Hexajaya dengan bangga bisa membantu setiap konsumen untuk melihat lebih jelas dan lebih baik keindahan dunia.

Gambar 4. 1
Optik Hexajaya



Gambar 4. 2



Optik Hexajaya

2. Visi dan Misi Perusahaan

Berikut merupakan Visi dan Misi perusahaan Optik Hexajaya

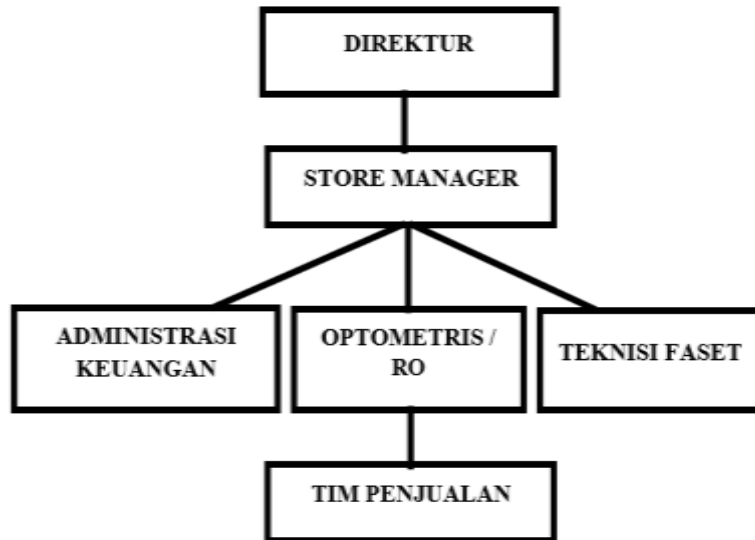
a. Visi :

1. Optik Hexajaya adalah yang terbaik
2. Terbaik dalam pelayanan

b. Misi :

1. Memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal untuk masyarakat
2. Memberikan keuntungan yang baik dan optimal untuk perusahaan.

3. Struktur Organisasi



Tabel 4. 1
Struktur Organisasi Optik Hexajaya.

B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Identitas Karakteristik Responden

a.) Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	27	50.9	50.9	50.9
Valid Perempuan	26	49.1	49.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Tabel 4. 2
Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 27 (50,9%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 26 (49,1%).

b.) Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<u>Usia Kurang dari 17 Tahun</u>	6	11.3	11.3	11.3
<u>Usia 17-25 Tahun</u>	41	77.4	77.4	88.7
<u>Usia 26-34 Tahun</u>	6	11.3	11.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Tabel 4. 3
Usia

Berdasarkan tabel diatas, yang bersedia mengikuti penelitian ini pada kelompok usia kurang dari 17 tahun berjumlah 6 responden (11,3%), usia 17 tahun – 25 tahun berjumlah 41 responden (77,4%), usia 26 tahun – 34 tahun berjumlah 6 responden (11,3%).

c.) Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<u>Pelajar/Mahasiswa</u>	24	45.3	45.3	45.3
<u>Pegawai</u>	16	30.2	30.2	75.5
<u>Tidak Bekerja</u>	13	24.5	24.5	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Tabel 4. 4
Pekerjaan

Berdasarkan tabel diatas dari total jumlah responden berjumlah 53 orang, diketahui bahwa responden yang berstatus sebagai pelajar / mahasiswa berjumlah 24 orang (45,3%), responden yang berstatus sebagai pegawai berjumlah 16 orang (30,2%), responden yang berstatus tidak bekerja berjumlah 13 orang (24,5%).

2. Analisis Data

a.) Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan 5 instrumen pertanyaan untuk variabel Pemilihan Lensa *blueray* (X), dan 5 instrumen pertanyaan untuk variabel Kepuasan pelanggan (Y). Kemudian dilakukan uji validitas terhadap kedua variabel tersebut untuk mengetahui kesesuaian atau kevalidan kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Instrumen penelitian dinyatakan valid dengan syarat :

1.) Jika nilai r hitung $> r$ tabel = valid

2.) Jika nilai r hitung $< r$ tabel = tidak valid

Atau dengan melihat Signifikannya ,

1.) Jika nilai Signifikansi (Sig.) $<$ Probabilitas 0,05 = valid

2.) Jika nilai Signifikansi (Sig.) $>$ Probabilitas 0,05 = tidak valid

Sampel pada penelitian ini berjumlah 53 orang dengan signifikansi 5% sehingga pada distribusi nilai r tabel statistik didapatkan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $(n-2) = 51$ sebesar 0.2706, dimana n adalah jumlah responden dalam penelitian.

Berikut Tabel Uji Validitas hasil SPSS variabel Penggunaan Lensa Blueray (X) :

		PX1	PX2	PX3	PX4	PX5	TOTAL
PX1	Pearson Correlation	1	.435**	.291*	.561**	.247	.726**
	Sig. (2-tailed)		.001	.035	.000	.075	.000
	N	53	53	53	53	53	53
PX2	Pearson Correlation	.435**	1	.503**	.269	.419**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.052	.002	.000
	N	53	53	53	53	53	53
PX3	Pearson Correlation	.291*	.503**	1	.235	.416**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.035	.000		.090	.002	.000
	N	53	53	53	53	53	53
PX4	Pearson Correlation	.561**	.269	.235	1	.229	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.052	.090		.099	.000
	N	53	53	53	53	53	53
PX5	Pearson Correlation	.247	.419**	.416**	.229	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.075	.002	.002	.099		.000
	N	53	53	53	53	53	53
TOTAL	Pearson Correlation	.726**	.758**	.685**	.659**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

Tabel 4. 5
Hasil SPSS Variabel (X)

No	<u>r hitung</u>	<u>r tabel</u>	Kesimpulan
1	0.7261	0.2706	Valid
2	0.7584	0.2706	Valid
3	0.6850	0.2706	Valid
4	0.6586	0.2706	Valid
5	0.6649	0.2706	Valid

Tabel 4. 6
Perbandingan r hitung dengan r tabel variabel (X)

Dari data yang tersaji pada tabel 4. 5 dan 4. 6 diatas, dapt diketahui bahwa 5 pertanyaan dari variabel X semuanya menghasilkan nilai r hitung > r tabel yaitu 0.2706. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan telah dinyatakan valid.

B

		PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	TOTAL
PY1	Pearson Correlation	1	.381**	.334*	.166	.391**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.005	.015	.234	.004	.000
	N	53	53	53	53	53	53
PY2	Pearson Correlation	.381**	1	.434**	.444**	.200	.707**
	Sig. (2-tailed)	.005		.001	.001	.151	.000
	N	53	53	53	53	53	53
PY3	Pearson Correlation	.334*	.434**	1	.477**	.306*	.713**
	Sig. (2-tailed)	.015	.001		.000	.026	.000
	N	53	53	53	53	53	53
PY4	Pearson Correlation	.166	.444**	.477**	1	.303*	.664**
	Sig. (2-tailed)	.234	.001	.000		.028	.000
	N	53	53	53	53	53	53
PY5	Pearson Correlation	.391**	.200	.306*	.303*	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.004	.151	.026	.028		.000
	N	53	53	53	53	53	53
TOTAL	Pearson Correlation	.702**	.707**	.713**	.664**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53

abel Uji SPSS untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) :

Tabel 4. 7
Hasil Uji Validitas hasil SPSS variabel Y

No	<u>r hitung</u>	<u>r tabel</u>	Kesimpulan
1	0.7023	0.2706	Valid
2	0.7073	0.2706	Valid
3	0.7125	0.2706	Valid
4	0.6640	0.2706	Valid
5	0.6515	0.2706	Valid

Tabel 4. 8
Perbandingan r hitung dengan r tabel variabel Y

Dari data yang telah tersaji pada tabel 4. 7 dan tabel 4. 8, dapat diketahui bahwa 5 pertanyaan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) semuanya menghasilkan r hitung $>$ r tabel yaitu 0.2706. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument yang digunakan dinyatakan telah valid.

(b.) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner dalam penelitian ini mempunyai konsistensi jika pengukuran dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Suatu Instrumen penelitian dikatakan dapat diandalkan jika nilai *cronbach's alpha* $>$ 0.60 (Ghozali, 2016).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.737	5

Tabel 4. 9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X)

Taraf signifikansi 5%, N = 53

Tabel *reliability statistic* menunjukkan hasil analisis dari uji reliabilitas dengan r hitung *cronbach alpha* secara keseluruhan adalah $0,737 > 0,6$. Maka keputusannya dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, maka soal ini dinyatakan reliabel (konsisten).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	5

Tabel 4. 10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y)

Taraf signifikansi 5%, N=53

Tabel *reliability statistic* menunjukkan hasil uji reliabilitas dengan *r* hitung *cronbach alpha* secara keseluruhan adalah $0,715 > 0,6$. Maka keputusannya dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, maka dinyatakan reliabel (konsisten).

(c.) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.87293484
	Absolute	.117
Most Extreme Differences	Positive	.071
	Negative	-.117
Kolmogorov-Smirnov Z		.852
Asymp. Sig. (2-tailed)		.462

Tabel 4. 11

Berdasarkan Hasil Uji Normalitas pada tabel 4. 11 diatas, dapat diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0.462. Hal ini mengandung Pengertian jika nilai signifikansi $0.462 >$ nilai probabilitas 0.05 , maka nili residual berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini merupakn model regresi yang baik, karena dat dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) berdistribusi normal.

(d.) Uji Regresi Linier Sederhana

Uji Linier Sederhana dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian ini, dimana uji regresi tersebut menguji seberapa besar pengaruh antara variabel Penggunaan Lensa Blueray (X) terhadap variabel Kepuasa Pelanggan (Y).

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linier

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	444.616	1	444.616	52.832	.000 ^b
	Residual	429.195	51	8.416		
	Total	873.811	52			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Pemakaian Lensa Blueray

r Anova

Data yang diperoleh dari tabel 4. 12 diatas diperoleh nilai sig. $0.00 < 0.05$, maka disimpulkan terdapat pengaruh antara Penggunaan Lensa *blueray* terhadap Kepuasan Pelanggan.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.509	.499	2.901

a. Predictors: (Constant), Pemakaian Lensa Blueray

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. 13
Hasil Uji Regresi Linier Model Summary

Dari data Tabel 4. 13 diatas, diperoleh nilai R Square sebesar 0.509, artinya variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 0.509 atau 50,9%. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

(e.) Uji Hipotesis

Uji Hipotesis harus dilakukan untuk mengetahui kesimpulan dari dugaan hipotesis H0 dan H1 yang sudah di rumuskan dalam penelitian ini. Apakah hipotesis nol (H0) diterima atau ditolak. Syarat dari pengambilan Uji hipotesis pada penelitian ini adalah :

- 1.) Jika nilai signifikansi < 0.05 artinya variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 2.) Jika nilai signifikansi > 0.05 artinya variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 3.) Menggunakan uji t (parsial) jika nilai t hitung $> t$ tabel artinya variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 4.) Jika nilai t hitung $< t$ tabel artinya variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.060	1.567		5.091
	Pemakaian Lensa Bluray	.670	.092	.713	7.269

Model	Sig.
1 (Constant)	.000
Pemakaian Lensa Bluray	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. 14
Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan tabel 4. 14 diatas, dapat diketahui nilai signifikansi (Sig.) $0.00 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1

diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Penggunaan Lensa *blueray* (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang telah dilakukan penulis yang mengambil judul penelitian tentang Pengaruh Penggunaan Lensa *Blueray* terhadap Kepuasan Pelanggan di Optik Hexajaya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji distribusi frekuensi karakteristik responden, dari total sampel yang berjumlah 53 responden diketahui jumlah responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki berjumlah 27 (50,9%) sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 26 (49,1%). Dengan kelompok usia terbanyak 17 tahun – 25 tahun berjumlah 41 responden (77,4%), dan responden terbanyak yang berstatus sebagai pelajar / mahasiswa sebanyak 24 orang (45,3%).
2. Berdasarkan dari hasil uji regresi linear sederhana , diperoleh besarnya koefisien lorelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.713. Dari hasil uji regresi tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.509 yang mengandung pengertian bahwa besarnya pengaruh variabel Penggunaan Lensa *Blueray* (X) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 50.9%, sedangkan sisanya 49,1% dipengaruhi oleh fakto lain dilur penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji t, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) $0.00 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa

H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Penggunaan Lensa *Blueray* terhadap Kepuasan Pelanggan di Optik Hexajaya.

B. SARAN

1. Bagi Optik Hexajaya

Bagi Optik Hexajaya Wajak, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan kebijakan berkaitan dengan upaya menaikkan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan edukasi yang baik untuk customer atau pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tentang penggunaan lensa *blueray* terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati dan Wahyudin. (2007).** “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Deoartemen Store di Solo Grand Mall”. Skripsi. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fandy Tjiptono, (2004).** Management Jasa (Yogyakarta: Andi), 94.
- Ghozali, I. (2016).** *Aplikasi Analisis Multivariate*
- Ilyas Sidarta, (2012).** Ilmu Penyakit Mata. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.
- Ilyas Sidarta, (2009).** Kedaruratan Dalam Ilmu Penyakit Mata. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.
- Kumasela GP, Saerang JSM, Rares LM.** Hubungan waktu penggunaan laptop dengan keluhan pengelihan pada mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi. J eBiomedik (eBM).(2013);1(1);291-9.
- Kotler Philip and Kevin Lane Keller. (2009).** Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler Philip andKevin Lane Beller. (2007).** Manajemen Pemasarn Edisi Dua Belas . Jilid 1. Indeks. Jakrta.
- Mowen, John C. and Michael S. Minor. (2001).** Consumer Behavior (A Framework). New Jersey : Prentice Hall.
- Nirwana (2004),** Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa, Penerbit Dioma, Malang.
- Notoatmodjo, S., (2014),** Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta; Rineka Cipta

Notoatmodjo, S., (2010)Promosi Kesehatan Teori Dan Aplikasi. Malang: Rineka Cipta.

Philip Kotler , Marketing Management : An Asian Perspective (Jakarta: Balai Pustaka,(1999),168.

Purwadarminto, Kamus Umum Bahasa Indonesia (Jakarta Balai Pustaka,(1996)), 245.

Ratanna RS, Rares LM, Saerang JSM. Kelainan Refraksi pada Anakdi BLU RSU Prof. Dr. D. Kandou. eCl. (2014);2(2).

Spraul C W, Lang G K. (2000). *Optics and Refractive errors* . In: Lang G K. *Ophthalmology*. New York : Thieme Stuttgart.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfbeta, CV.

Sugiyono, (2005). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy (2008). Pemasaran *Strategic*. Yogyakarta: Andi

World Health Organization . Visual *Impairment Blindness*. WHO;(2014).

Yuliantara Raphiero, 2021. Penggunaan kacamata untuk mencegah paparan sinar biru.

Zikmund, William, (2003). *Bussiness Research methods 7th edition* . USA: Thomson South Western.

Lampiran 1: Kuisisioner

**PENGARUH PEMAKAIAAN LENSE *BLUERAY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI OPTIK HEXAJAYA.**

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Dimohon saudara/i untuk membaca sejumlah pertanyaan dibawah ini dengan teliti.
2. Dimohon saudara/i memberikan jawaban dengan tanda (X) pada salah satu opsi jawaban yang paling tepat sesuai dengan keadaan anda secara objektif.
3. Dimohon saudara/i membeikan jawan dengan jujur , lengkap dan terbuka.
4. Bagi saudara/i yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini, saya selaku peneliti mengucapkan banyak Terima Kasih.

Nama Responden :

Jenis Kelamin:

☐ Pria

☐ Wanita

Umur anda saat ini:

☐ Dibawah 17 tahun

☐ 17-25 tahun

☐ 26-34 tahun

Pekerjaan anda saat ini:

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Pegawai

☐ Tidak Bekerja

1. Sangat tidak 2. Kurang puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas
puas

NO.	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Refraksi Optisien ?					
2.	Apakah Anda merasa puas dengan edukasi yang diberikan oleh Refraksi Optisien ?					
3.	Seberapa puas Anda dengan ketanggapan Refraksi Optisien dalam melayani Anda ?					
4.	Seberapa puas Anda dengan fasilitas yang diberikan oleh Refraksi Optisien ?					
5.	Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap produksi / jasa yang kami tawarkan?					

- Berilah tanda X untuk setiap pertanyaan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan kolom :

1. Sangat tidak nyaman. 2. Kurang nyaman. 3. Cukup nyaman. 4. Nyaman. 5. Sangat nyaman.

NO.	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1.	Seberapa nyaman Anda dengan lensa yang diberikan oleh Refraksi Optisien ?					
2.	Seberapa nyaman Anda dengan ukuran yang diberikan oleh Refraksi Optisien ?					
3.	Peralatan yang digunakan di Optik Hexajaya dalam pemeriksaan apakah sudah memenuhi standart kenyamanan ?					
4.	Apakah Anda merasa nyaman dengan perangkat Lensa <i>Blueray</i> sebanding dengan manfaat dan kualitas yang Anda peroleh?					
5.	Seberapa nyaman Anda saat menggunakan Lensa <i>Blueray</i> dari pada menggunakan lensa lainnya?					

Lampiran 2 : TABULASI DATA RESPONDEN KUESIONER

1. Variabel (X) : Penggunaan Lensa *Blueray*

2. Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia	PX1	PX2	PX3	PX4	PX5	Total
Panji Surya	1	3	2	4	3	3	4	4	18
Kemal Abdullah	1	2	2	5	5	5	5	3	23
Tengku Firmandito	1	1	2	5	3	4	5	2	19
Muhammad Rizal	1	2	2	4	2	3	5	4	18
Adelia Tesya	2	1	2	3	3	5	2	5	18
Fania Putri	2	3	2	3	3	2	4	3	15
Suryo Muhammad	1	2	2	4	2	3	4	3	16
Ahmad Rofi'un	1	1	2	2	2	2	4	4	14
Muhammad Sholeh	1	2	2	5	3	2	3	2	15
Lingga Riza	1	3	2	5	5	3	5	5	23
Ilham Agung K	1	1	2	3	2	4	5	4	18
Ahmad Hafis	1	3	2	2	3	3	5	4	17
Zainur Kirom	1	2	3	4	3	4	3	4	18
Azidane Galih	1	1	1	4	2	4	4	4	18
Dewi Fitria	2	1	2	4	2	5	3	5	19
Ario Rian S	1	2	3	3	5	5	4	5	22
Azizul Munif	1	1	1	5	4	3	5	5	22
Rifan Hidayat	1	1	2	4	5	4	3	4	20
Muhammad Zailani	1	3	2	5	5	5	4	4	23
Adilla Mayangshita	2	1	2	5	4	5	5	4	23
Erlina M	2	1	2	4	3	3	4	3	17
Siti Maisyaroh	2	1	1	3	1	4	5	3	16
Chyintia Yuli	2	1	2	3	5	5	2	3	18
Syanindhita Ratna	2	2	3	5	4	4	5	5	23
Kamilla Putri	2	1	2	3	5	4	1	5	18
Arlina Yulianti	2	2	2	4	5	3	4	5	21
Safira Rikza	2	1	2	3	3	3	5	5	19
Kholifah Maruroh	2	2	2	5	5	4	5	4	23
Novita Indahsari	2	1	2	2	5	4	5	4	20
Rafika Dwi Kumianti	2	1	1	5	4	2	3	3	17
Rizky Barokahul A	1	3	2	5	2	3	5	2	17

Imron Hamdani	1	2	2	3	5	5	3	5	21
Faradilasani N	2	3	2	4	5	3	3	5	20
Annisa Aulia P	2	1	2	4	5	4	3	3	19
Lyliana Rusi	2	3	2	3	2	3	2	5	15
Rosiana Bunga	2	2	2	2	2	3	2	5	14
Aji Setiawan	1	3	2	3	1	3	2	2	11
Rizal Cahya P	1	2	2	2	2	4	3	2	13
Aldita Julieta Dewi	2	3	3	3	3	3	3	4	16
Della Maharani	2	1	1	3	4	4	4	5	20
Sri Setyaningsih	2	2	3	1	4	5	3	2	15
Romi Rahma Putra	1	3	2	2	2	2	2	2	10
Heppy Kamaratih	2	1	2	1	1	1	2	2	7
Sulis Setyoningsih	2	1	2	3	2	3	3	2	13
Isrofil	1	3	2	2	2	2	1	2	9
Bagus Kuncoro	1	1	1	2	3	2	2	2	11
Leli Handayani	2	1	2	5	3	1	5	2	16
Sofia Setyoningrum	2	3	2	2	2	2	2	2	10
Muhammad Yusuf	1	2	3	1	1	2	1	2	7
Ahmad Fauzan	1	2	2	2	2	2	2	5	13
Lilik Indriati	2	1	2	3	2	3	2	1	11
Abbas Satriya	1	2	2	1	2	1	3	1	8
Umar Nawawi	1	1	2	3	2	3	3	5	16

r hitung	0,726177443	0,758453936	0,68503325	0,658638119	0,664984178
r tabel	0,2706	0,2706	0,2706	0,2706	0,2706
V/T	V	V	V	V	V

2. Variabel Y : Kepuasan Pelanggan

Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	Total
Panji Surya	1	3	2	5	4	5	4	4	22
Kemal Abdullah	1	2	2	5	5	5	5	4	24
Tengku Firmandito	1	1	2	3	3	5	4	5	20
Muhammad Rizal	1	2	2	3	4	4	5	3	19
Adelia Tesya	2	1	2	3	3	5	5	5	21
Fania Putri	2	3	2	1	3	5	5	3	17
Suryo Muhammad	1	2	2	3	5	4	3	5	20
Ahmad Rofi'un	1	1	2	5	5	3	4	5	22
Muhammad Sholeh	1	2	2	3	4	5	4	3	19
Lingga Riza	1	3	2	5	5	5	5	5	25
Ilham Agung K	1	1	2	5	3	4	3	5	20
Ahmad Hafis	1	3	2	5	3	4	3	5	20
Zainur Kirom	1	2	3	5	5	4	4	5	23
Azidane Galih	1	1	1	3	5	5	5	5	23
Dewi Fitria	2	1	2	1	4	4	3	2	14
Ario Rian S	1	2	3	5	4	3	5	2	19
Azizul Munif	1	1	1	3	3	3	3	3	15
Rifan Hidayat	1	1	2	5	4	5	5	5	24
Muhammad Zailani	1	3	2	5	5	5	5	5	25
Adilla Mayangshita	2	1	2	5	4	5	5	5	24
Erlina M	2	1	2	4	5	5	5	4	23
Siti Maisyaroh	2	1	1	5	4	4	4	4	21
Chyintia Yuli	2	1	2	5	5	5	5	4	24
Syanindhita Ratna	2	2	3	5	5	5	5	5	25
Kamilla Putri	2	1	2	5	5	5	5	4	24
Arlina Yulianti	2	2	2	4	5	5	5	5	24
Safira Rikza	2	1	2	2	5	5	5	2	19
Kholifah Maruroh	2	2	2	5	5	5	5	5	25
Novita Indahsari	2	1	2	4	5	4	3	5	21
Rafika Dwi Kumianti	2	1	1	3	3	4	3	4	17
Rizky Barokahul A	1	3	2	5	5	5	4	2	21
Imron Hamdani	1	2	2	5	5	5	3	3	21
Faradilasani N	2	3	2	5	4	5	5	5	24

Annisa Aulia P	2	1	2	2	3	4	4	3	16
Lylia Rusi	2	3	2	1	3	2	3	3	12
Rosiana Bunga	2	2	2	4	3	2	3	4	16
Aji Setiawan	1	3	2	1	3	3	5	2	14
Rizal Cahya P	1	2	2	5	3	3	3	3	17
Aldita Julieta Dewi	2	3	3	2	3	3	4	4	16
Della Maharani	2	1	1	1	3	3	4	5	16
Sri Setyaningsih	2	2	3	4	5	4	3	5	21
Romi Rahma Putra	1	3	2	3	5	3	3	4	18
Heppy Kamaratih	2	1	2	1	3	3	2	1	10
Sulis Setyoningsih	2	1	2	3	3	5	3	3	17
Isrofil	1	3	2	3	3	3	2	1	12
Bagus Kuncoro	1	1	1	5	2	5	2	2	16
Leli Handayani	2	1	2	5	5	2	5	3	20
Sofia Setyoningrum	2	3	2	4	2	2	3	3	14
Muhammad Yusuf	1	2	3	2	1	2	2	2	9
Ahmad Fauzan	1	2	2	5	2	3	1	5	16
Lilik Indriati	2	1	2	2	1	3	5	5	16
Abbas Satriya	1	2	2	3	2	4	3	5	17
Umar Nawawi	1	1	2	5	2	5	5	5	22

r hitung	0,702378668	0,70734401	0,712519201	0,664077058	0,651552052
r tabel	0,2706	0,2706	0,2706	0,2706	0,2706
v/T	v	v	v	v	v

Pekerjaan	Kode
Pelajar / Mahasiswa	1
Pegawai	2
Tidak Bekerja	3

Jenis Kelamin	Kode
Laki - laki	1
Perempuan	2

Usia	Kode
Dibawah 17 tahun	1
17 tahun - 25 tahun	2
26 tahun - 34 tahun	3

Lampiran 3 : FORM BIMBINGAN KTI DOSEN PEMBIMBING MATERI

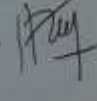
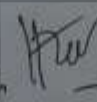
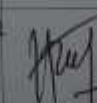
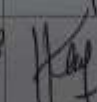
Lampiran 10. Form bimbingan dosen pembimbing materi



AKADEMI REFRAKSI OPTISI LEPRINDO
TERAKREDITASI "B" LAM-PTKes (0758/LAM-PTKes/AkrDip/XII/2019)
KAMPUS Jl. Ciputat Mook Selatan Blok F No. 10, Ciputat 15419
 Telepon/Fax (021) 742 2300, email : admin@arsleprindo.ac.id / ars.leprindo@gmail.com
 website www.arsleprindo.ac.id

FORMULIR BIMBINGAN KTI

Nama Mahasiswa Ken Andien Jati Prameswari
 NIM 20098
 Judul KTI Pengaruh penggunaan lensa blueray terhadap kepuasan pelanggan di Optik Hexagayes.

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan	
			Terbimbing	Pembimbing
1	18/11/2022	- pengusulan judul KTI - membahas latar belakang. - membahas faktor independen dan dependen.		
2	23/11/2022	- mengajukan pengusulan - membahas jurnal w/ Latar belakang. - membahas teknik penulisan.		
3	02/01/2023	- Revisi Judul - Revisi Bab 1 → latar belakang. - Revisi Bab 1 → Pembatasan Masalah.		
4	15/01/2023	- Revisi Bab 2 → kelainan refraksi - Revisi Bab 2 → Kepuasan pelanggan - kerangka teori & konsep.		
5	30/01/2023	- Membahas Hipotesis rd Bab 2 - Revisi definisi operasional diubah dlm bentuk tabel. - memperbaiki kusisioner.		
6	17/02/2023	- Revisi Bab 1 → latar belakang kurang lengkap - Revisi Hipotesis → H1 & H0		

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan	
			Terbimbing	Pembimbing
7	23/02/2023	- Pengumpulan PPT SEMPRO		
8	19/03/23	- Bab 4. - Pengumpulan kata - Revisi bab 1-2.		
9	21/04/23	- Bab 4 - Pengolahan Data - Revisi Bab 3.		
10	27/05/23	- Pembetulan Bab 4. - Susunan Definisi operasional		
11	5/2023/6	- Pengolahan data. - SPSS - Revisi Uji validitas		
12	15/2023/6	- Pembetulan tabel Struktur Organisasi Optik Hexagaya		
13	29/2023/6	- Bab 5. - Pembetulan kesimpulan.		

Jakarta, 05 Juni 2021

Dosen Pembimbing Materi

FORM BIMBINGAN KTI DOSEN PEMBIMBING TEKNIS

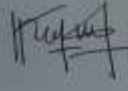
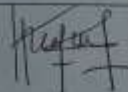
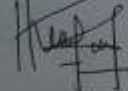
lampiran 10. Form bimbingan dosen pembimbing materi



AKADEMI REFRAKSI OPTISI LEPRINDO
TERAKREDITASI "B" LAM-PTKes (0758/LAM-PTKes/Akr/Dip/XII/2019)
KAMPUS : Jl. Ciputat Molek Selatan Blok F No. 1C, Ciputat 15419
Telepon/Fax : (021) 742.2300, email : admtai@aroleprindo.ac.id / aro.leprindo@gmail.com
website : www.aroleprindo.ac.id

FORMULIR BIMIBINGAN KTI

Nama Mahasiswa : Ken Audien Tati Prameswari
 NIM : 20098
 Judul KTI : Pengaruh Penggunaan Lensa Bluray terhadap kepuasan pelanggan di Optik Hexagone

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan	
			Terbimbing	Pembimbing
1	30/01/23	Bimbingan Teknik bab I tata cara penulisan, terkait dgn spasi, sub bab		
2	31/01/23	Bimbingan teknik bab II - penyataan revisi bab I		
3	02/02/23	Bimbingan bab III kata pengantar, daftar isi		
4	07/02/23	Bimbingan bab IV kesimpulan & saran		
5	02/02/23	Bimbingan bab V Penutup, lampiran		



Lampiran 4: HASIL TURNITIN

