

**GAMBARAN KEPUASAN KLIEN DI OPTIKAL DIRGAHAYU
KOTA BANJAR JUNI TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH



Akmal Nabil Zada

40119006

PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA

TASIKMALAYA

SEPTEMBER 2022

**GAMBAR KEPUASAN KLIEN DI OPTIKAL DIRGAHAYU
KOTA BANJAR JUNI TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar DIII Refraksi
Optisi**



Akmal Nabil Zada

40119006

PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA

TASIKMALAYA

SEPTEMBER 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Akmal Nabil Zada

NIM : 40119006

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

Karya Tulis ini telah diujikan pada Sidang Akhir Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Refraksi Optisi Fakultas Ilmu Kesehatan Bakti Tunas Husada Tasikmalaya dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan tim penguji.

Ditetapkan di : Tasikmalaya
Tanggal : 20 September 2022

Tim Penguji

Ketua Penguji



Totok Purwanto, A.Md.RO., S.KM., MM.RS
NIDN: -

Anggota Penguji

Ns. Eli Kurniasih, S.Pd., S.Kep., MKM
NIDN : 0410017402

Anggota Penguji

Nur Laili Dwi Hidayati, M.Si
NIDN: 0419088106

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan disahkan sebagai Karya Tulis Ilmiah di Program Studi DIII Refraksi Optisi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bakti Tunas Husada Tasikmalaya

Ditetapkan di : Tasikmalaya
Tanggal : 20 September 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Totok Purwanto, A.Md.RO., S.KM., MM.RS
NIDN: -

Ns. Eli Kurniasih, S.Pd., S.Kep., MKM
NIDN : 0410017402

Disahkan Oleh :

Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan

Ketua Program Studi
DIII Optometri

Hj. Meti Kusmiati, M.Si
NIDN : 0406088102

Nur Laili Dwi Hidayati, M.Si
NIDN: 0419088106

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Akmal Nabil Zada
Tempat Tanggal Lahir : Ciamis, 23 Juni 2001
Alamat Rumah : Kota Banjar Kecamatan Purwaharja Kelurahan
Raharja Randegan 1
Agama : Islam

Riwayat Pendidikan :

1. Lulus SDN 1 Raharja, Tahun 2007-2013
2. Lulus SMP Negeri 2 Banjar, Tahun 2014-2016
3. Lulus SMA Negeri 3 Banjar , Tahun 2017-2019
4. Tercatat sebagai mahasiswa STIKes BTH Tasikmalaya Program Studi DIII Refraksi Optisi, Tahun 2019-2022

Seminar dan Pelatihan :

1. Seminar “ Contact Lens dan Contact Lens Care AILCON
2. Pelatihan “pembinaan kesadaran bela negara”, BRIGIF Rider 13/Galuh Kostrad, Tasikmalaya.

Pengalaman Organisasi :

1. Anggota Hima RO (2020)



Tasikmalaya, 1 September 2022

Akmal Nabil Zada

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir berjudul **“Gambaran Kepuasan Klien di Optik Dirgahayu Kota Banjar Juni Tahun 2022”** dapat diselesaikan. Penyusunan karya tulis ilmiah ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Diploma III Refrakis Optisi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bakti Tunas Husada Tasikmalaya. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Hj. Enok Nurliawati, M.Kep selaku Rektor Universitas Bakti Tunas Husada.
2. Hj. Meti Kusmiati, M.Si. selaku Dekan Ilmu Fakultas Kesehatan Universitas Bakti Tunas Husada yang telah membantu proses penyusunan proposal ini secara administratif
3. Ibu Nur Laili Dwi Hidayat M.Si. selaku Ketua Prodi DIII Optometri yang senantiasa membantu memberikan semangat dalam penyusunan Proposal
4. Totok Purwanto A.Md.RO., S.KM., MM.RS dan Eli Kurniasih S.Pd., S.Kep., Ners.MKM, selaku pembimbing yang telah memberikan banyak masukan selama proses penyusunan karya tulis ilmiah
5. Dosen dan seluruh staff Prodi DIII Optometri yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini
6. Orang tua yang tak henti-hentinya memberikan dukungan baik materil maupun spiritual kasih sayang dan doanya kepada peneliti

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat yang seluas-luasnya bagi semua pihak.

Tasikmalaya, 26 Agustus 2022

(Akmal Nabil Zada)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas BTH, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Akmal Nabil Zada
NIM : 40119006
Program Studi : D-III Refraksi Optisi
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Jenis Karya : Karya Tulis Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas BTH Hak Bebas Royalti *Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**GAMBARAN KEPUASAN KLIEN DI OPTIKAL DIRGAHAYU KOTA
BANJAR JUNI TAHUN 2022**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas BTH berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tasikmalaya
Pada Tanggal : 1 September 2022
Yang menyatakan

(Akmal Nabil Zada)

ABSTRAK

Latar Belakang : Optikal sebagai salah satu penyediaan jasa kesehatan disamping melakukan tindakan refraksi optisi yang merupakan implementasi usaha jasa tapi juga melakukan usaha komersial yaitu melakukan penjualan atau alat-alat optikal lainnya.

Metode Penelitian : Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif.

Hasil Penelitian : Mengenai kepuasan klien berdasarkan kualitas produk yang diperoleh hasil rata-rata kepuasan klien berdasarkan kualitas produk 86,54%, sehingga dapat diinterpretasikan ke kategori sangat puas. Mengenai kepuasan klien berdasarkan kualitas pelayanan klien memperoleh hasil rata-rata kepuasan klien berdasarkan kualitas pelayanan klien 85,82%, sehingga dapat diinterpretasikan ke kategori sangat puas. Mengenai kepuasan klien berdasarkan kualitas harga suatu produk diperoleh rata-rata kepuasan klien berdasarkan kualitas suatu harga produk 72,04%, sehingga dapat diinterpretasikan ke kategori puas. Kepuasan klien berdasarkan promosi diperoleh hasil rata-rata kepuasan klien berdasarkan kualitas promosi 83,11%, dapat diinterpretasikan ke kategori puas.

Kesimpulan : Berdasarkan analisis deskriptif, variabel kualitas produk Optikal Dirgahayu Kota Banjar tergolong sangat puas dengan nilai rata-rata 86,54%. Berdasarkan analisis deskriptif, variabel kualitas pelayanan klien Optikal Dirgahayu Kota Banjar tergolong sangat puas dengan persentase rata-rata 85,82%. Berdasarkan analisis deskriptif, variabel kualitas suatu produk Optikal Dirgahayu Kota Banjar tergolong puas dengan proporsi rata-rata 72,04%. Berdasarkan analisis deskriptif, variabel promosi Optikal Dirgahayu Kota Banjar tergolong puas dengan persentase rata-rata 83,11.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Klien, Kualitas Harga Produk, Promosi

ABSTRACT

Background : Optics as a health service provider in addition to optical refraction which is a service business operation, but also conducts commercial business, namely selling or other optical equipment.

Research metode : This research method uses quantitative methods, which can be interpreted as research methods based on the philosophy of positivism, used to examine certain populations or samples, sampling techniques are generally carried out randomly, data collection uses research instruments, data analysis is quantitative.

Research result : Product quality obtained the average result of client satisfaction based on product quality is 86.54%, so it can be interpreted into the category of very satisfied. Regarding client satisfaction based on client service quality, the average client satisfaction result based on client service quality is 85.82%, so it can be interpreted in the very satisfied category. Regarding client satisfaction based on the price quality of a product, the average client satisfaction based on the quality of a product price is 72.04%, so that it can be interpreted into the satisfied category. Client satisfaction based on promotions obtained the average result of client satisfaction based on the quality of promotions is 83.11%, can be interpreted into the satisfied category.

Conclusion : Based on descriptive analysis, the variable quality of the Optical Dirgahayu product in Banjar City is classified as very satisfied with an average value of 86.54%. Based on descriptive analysis, the service quality variable for Optical Dirgahayu clients in Banjar City is classified as very satisfied with an average percentage of 85.82%. Based on descriptive analysis, the variable quality of a Dirgahayu Optical product in Banjar City is classified as satisfied with an average proportion of 72.04%. Based on the descriptive analysis, the promotional variable for Optical Dirgahayu Banjar City is classified as satisfied with an average percentage of 83.11.

Keywords: Product Quality, Client Service Quality, Product Price Quality, Promotion