

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN DI OPTIK
SALSA FORTUNA MAJALENGKA TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH

**Ade Irfan
40120025**



**PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
2023**

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN DI OPTIK
SALSA FORTUNA MAJALENGKA TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH

**Laporan Tugas Akhir Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas
dan Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Jenjang Pendidikan
Diploma III Refraksi Optisi**

**Ade Irfan
40120025**



**PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
2023**

ABSTRAK

Latar Belakang: Perekonomian di sektor bisnis terus berkembang dan perusahaan bersaing satu sama lain untuk mengalahkan satu sama lain. Semakin ketatnya persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya, salah satu hal yang harus diprioritaskan adalah pelayanan konsumen. Kualitas pelayanan didapatkan di semua bidang usaha termasuk kualitas pelayanan pada fasilitas layanan kesehatan. Kesehatan adalah salah satu faktor yang diperlukan untuk kelangsungan dan produktivitas hidup manusia. Kualitas pelayanan kesehatan sangat penting untuk kemajuan fasyankes itu sendiri dan terjaminnya mutu layanan yang diterima oleh masyarakat. Penelitian ini bermaksud memberikan gambaran kualitas pelayanan di optik salsa fortuna pada tahun 2023.

Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Pengambilan data dilakukan dengan lembaran kuisisioner yang berisi 25 pernyataan tentang kualitas pelayanan di Optik Salsa Fortuna Majalengka periode April-Mei 2023.

Hasil Penelitian: Data yang didapatkan dari 5 indikator kualitas pelayanan konsumen menilai baik dan sangat baik, terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang dinilai baik oleh konsumen diantaranya Kehandalan, Daya tanggap, Empati, Jaminan yang memiliki nilai yang sesuai harapan yaitu baik, Adapun indikator bukti fisik konsumen menilai sangat baik pada indikator bukti fisik karena sesuai dengan harapan konsumen.

Kesimpulan: Hasil menunjukkan bahwa persentase dimensi kualitas pelayanan yang dinilai “Baik” oleh konsumen Optik salsa fortuna adalah dimensi kehandalan didapatkan 85,2%, daya tanggap 82,2%, jaminan 86,8%, Empati 91,2% dari total sampel yaitu berjumlah 171 responden. Terdapat indikator yang menonjol mengenai indikator bukti fisik ini bisa dilihat dari data yang didapatkan bahwa persentase konsumen menilai “Sangat Baik” sejumlah 83,8% dari total sampel.

Kata kunci: Kualitas pelayanan. Konsumen. Optik

ABSTRACT

Introduction: *Economies in business sectors continue to grow and companies compete with each other to beat each other. With competition intensifying between one company and another, customer service is a priority. Quality of service is obtained in all areas of business, including the quality of services at health-care facilities. Health is one of the factors necessary for the maintenance and productivity of human life. The quality of health care was essential to fasyankes' own progress and the maintenance of services that people received. This research intended to illustrate the quality of service in an optical salsa fortuna in 2023.*

Method: *The research method used was a quantitative description with a sectional design. Data retrieving is done with a sheet of 25 claims on quality services in an optical salsa fortuna magazine April-May 2023.*

Result: *Data obtained from the top 5 indicators of customer service is both good and good, and there are certain indicators of service that the consumer is good at and good at.*

Conclusion: *Results show that the percentage of the quality of services judged "well" by the consumer of the optic salsa fortuna is a reliable dimension obtained 85.2%, responders 82.2%, 86.2% guarantee, 91.2% empathy from the total sample of 171 responden. This indicator of physical evidence can be seen from the data obtained that consumer percentages rate "very well" with 83.8% of the total samples.*

Keyword: *Quality of service. Consumer. Optical.*