

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN OPTIK BERDASARKAN
KEPUASAN KLIEN DI OPTIK DIRGAHAYU**

KARYA TULIS ILMIAH



**IIS AISAH
11045122035**

**PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
JUNI 2025**

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN OPTIK BERDASARKAN
KEPUASAN KLIEN DI OPTIK DIRGAHAYU**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III Refraksi
Optisi**



**IIS AISAH
11045122035**

**PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
JUNI 2025**

PENILAIAN KUALITAS LAYANAN OPTIK BERDASARKAN KEPUASAN KLIEN DI OPTIK DIRGAHAYU

Iis Aisah

Program Studi DIII Optometri Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas BTH

ABSTRAK

Kesehatan mata berperan penting dalam menunjang kualitas hidup, sehingga pelayanan optik yang berkualitas sangat dibutuhkan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan di Optik Dirgahayu berdasarkan kepuasan klien dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain potong lintang dan melibatkan 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi berada dalam kategori “puas” dengan nilai rata-rata 82,91%, tertinggi pada dimensi jaminan (83,2%). Kesimpulannya, pelayanan di Optik Dirgahayu telah memenuhi harapan dan memberikan kepuasan yang optimal bagi klien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan klien, optik

ABSTRACT

Eye health plays a vital role in supporting quality of life, making high-quality optical services essential for the community. This study aimed to assess the service quality of Optik Dirgahayu based on client satisfaction using five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. A quantitative method with a cross-sectional design was applied, involving 50 respondents. The results showed all dimensions were rated as “satisfactory,” with an overall average satisfaction score of 82.91%, highest in assurance (83.2%). In conclusion, the services at Optik Dirgahayu met client expectations and provided optimal satisfaction.

Keywords: service quality, client satisfaction, optical services