

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBELI
ALAT REHABILITASI PENGLIHATAN SECARA
ONLINE DAN OFFLINE**

KARYA TULIS ILMIAH



FAZA AULIA JARNAUZIAH

11045122021

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

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBELI
ALAT REHABILITASI PENGLIHATAN SECARA
ONLINE DAN OFFLINE**

KARYA TULIS ILMIAH

**Disetujui Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Diploma Iii
Refraksi Optisi**



FAZA AULIA JARNAUZIAH

11045122021

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

Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Membeli Alat Rehabilitasi penglihatan Secara *Online dan Offline*

Faza Aulia Jarnauziah, Totok Purwanto, Itmam Milataka
DIII REFRAKSI OPTISI UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA

ABSTRAK

Kemajuan teknologi dan internet yang pesat di Indonesia memberikan pengaruh besar pada perkembangan sektor bisnis khususnya pada jual beli *online* dan *offline*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam membeli alat rehabilitasi penglihatan secara online dan offline. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survey untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Pada 103 responden didapatkan yang menggunakan metode pembelian online dan offline (keduanya) (50,5%), offline (29,1%), dan online (20,4%). Didapatkan hasil penelitian pada pelanggan dalam membeli kacamata puas (50,5%), cukup (4,9%), dan sangat puas (44,7%).

Kata kunci : *Offline Shopping, Online Shop, kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

The rapid advancement of technology and the internet in Indonesia has a major influence on the development of the business sector, especially in online and offline buying and selling. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction in buying vision rehabilitation equipment online and offline. The method used is descriptive quantitative with a survey approach to measure the level of customer satisfaction. In 103 respondents, it was found that they used online and offline purchasing methods (both) (50.5%), offline (29.1%), and online (20.4%). The results of the research on customers in buying glasses were satisfied (50.5%), moderately (4.9%), and very satisfied (44.7%).

Key word : Offline Shopping, Online Shop, customer satisfaction