

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN DI BANJAR
OPTIK 2026**

KARYA TULIS ILMIAH



**DINI SUSILAWATI IDRIS
11045123018**

**PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
AGUSTUS 2026**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN DI BANJAR
OPTIK 2026**

KARYA TULIS ILMIAH

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar DIII
Refraksi Optisi**



**DINI SUSILAWATI IDRIS
11045123018**

**PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
AGUSTUS 2026**

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN DI BANJAR OPTIK

Dini Susilawati Idris

Program Studi DIII Optometri Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas BTH

ABSTRAK

Kesehatan mata merupakan bagian penting bagi masyarakat agar dapat hidup sehat dan mencapai kesehatan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan klien di Banjar Optik menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 90 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara deskriptif dalam bentuk persentase. Hasil penelitian dari ketiga indikator yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas harga menunjukkan bahwa pada indikator kualitas pelayanan di peroleh nilai tertinggi sebesar 88,24% yang termasuk kategori sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa Banjar Optik telah memenuhi harapan dan memberikan kepuasan yang optimal bagi klien.

Kata kunci: kepuasan klien, kualitas pelayanan optik.

ABSTRACT

Eye health is an important aspect for the community to live a healthy life and achieve optimal well-being. This study aims to determine the level of client satisfaction at Banjar Optik using a quantitative descriptive method involving 90 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed descriptively in percentage form. The results of the study across three indicators service quality, product quality, and price quality show that the service quality indicator obtained the highest score of 88.24%, which falls into the very satisfied category. It can be concluded that Banjar Optik has met expectations and provided optimal satisfaction for its clients.

Keywords: client satisfaction, optical service qualiti.