

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI OPTIK MANDALA CIAMIS

Laporan Tugas Akhir

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat mencapai
jenjang pendidikan Diploma III Refraksi Optisi

Oleh :

Riani Indah

40117022



PROGRAM STUDI D-III REFRAKSI OPTISI

STIKes BAKTI TUNAS HUSADA

KOTA TASIKMALAYA

2020

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI OPTIK MANDALA CIAMIS

Riani Indah

40117022

Program Studi DIII Refraksi Optisi STIKes Bakti Tunas Husada Tasikmalaya

ABSTRAK

Di Indonesia sejalan dengan meningkatnya pendapatan dan standar hidup, mendorong masyarakat lebih melihat fashion. Salah satu lini fashion yang banyak dilirik masyarakat adalah kacamata. Tujuan Penelitian mengetahui gambaran kualitas pelayanan karyawan dan kepuasan pelanggan di Optik Mandala. Metode Penelitian Jenis Penelitian ini dilakukan dengan penelitian deskriptif, pendekatan yang digunakan peneliti yaitu *quotes sampel* dan lokasi penelitian di Optik Mandala Ciamis. Jumlah sampel penelitian sebanyak 35 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan lembar kusioner, di analisa menggunakan SPSS 23. Hasil Penelitian dari kualitas pelayanan persentase terbesar kategori baik yaitu 48,8%, kategori sangat baik yaitu 25,7%. Sedangkan kepuasan pelanggan presentase tertinggi kategori netral yaitu 40%, kategori sangat puas yaitu 25%. Hasil Penelitian dari kepuasan Pelanggan persentase terbesar terletak pada kategori netral 40%, kategori sangat puas 25%, kategori puas 9% , kategori tidak puas 17% dan kategori sangat tidak puas 9%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Optik Mandala mampu memberikan kebutuhan klien dengan baik sesuai dengan standar pelayanan RO oleh karyawan RO harus sudah terlatih dan berpengalaman dan kepuasan pelanggan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Karyawan RO, Kepuasan Pelanggan

DESCRIPTION OF EMPLOYEE SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN MANDALA CIAMIS OPTICS

Riani Indah

40117022

Study Program DIII Refraction Optics STIKes Bakti Tunas Husada Tasikmalaya

ABSTRACT

In Indonesia, instead of spending and living standards, invite people to look more at fashion. One of the fashion lines that many people are eyeing is glasses. Research Objectives determine the quality of service and customer satisfaction at Optik Mandala. Research Methods This research was conducted with descriptive research, the research used by researchers is the sample citation and the location of the research in Optical Mandala Ciamis. The number of research samples were 35 respondents. Data were collected using questionnaire sheets, analyzing using SPSS 23. The results of research from the quality of service the largest percentage of good 48.8%, very good category that is 25.7%. While the highest percentage of customer satisfaction in the neutral category is 40%, the very satisfied category is 25%. Research results from customer satisfaction. Most are satisfied with the neutral category 40%, the very satisfied category 25%, the 9% satisfied category, the 17% dissatisfied category and the 9% very dissatisfied category. Can reduce the quality of service in Optics Mandala to provide client needs properly in accordance with RO service standards by RO employees must be in accordance with the needs and customer satisfaction does not match the quality of services provided.

Keywords: Service Quality, Employee RO, Customer Satisfaction