

## ABSTRAK

### **Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Optik XYZ Menggunakan Metode *Service Quality***

Optik XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan pemeriksaan mata dan jual beli alat bantu penglihatan seperti kacamata, lensa kontak lunak dan alat pendukungnya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi lebih unggul dari kompetitor dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, Optik XYZ terus berupaya melakukan perbaikan dan pengembangan baik dari sisi produk maupun pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Optik XYZ yang diukur melalui dimensi *Service Quality* yaitu tampilan fisik/ *tangible*, kehandalan/ *reliability*, ketanggapan/ *responsiveness*, empati/ *emphaty* dan jaminan/ *assurance*. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan Optik XYZ yang melakukan pemeriksaan mata dan pembelian produk pada periode Maret 2017 sebanyak 45 responden yang kemudian diolah dengan metode *Service Quality*. Hasil penelitan menunjukkan adanya gap sebesar – 1.19 antara kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Untuk dimensi tampilan fisik memiliki nilai gap -1.05, dimensi kehandalan -1.19, dimensi ketanggapan -1.12, dimensi empati -1.25 dan dimensi jaminan -1.36.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, Optik, Diagram IPA , *SERVQUAL*, Kacamata

## ABSTRACT

### **Assesment of Customer Satisfaction of Optik XYZ Service Using *Service Quality* Method**

Optik XYZ is a company engaged in the field of eye examination and selling visual aid such as eyeglasses, soft contact lens and its accessories. To increase customer satisfaction and become superior to competitor in increasingly fierce competition, Optik XYZ keep continuing to make improvement and development both in terms of products and services. The purpose of this research is to know customer satisfaction to Optik XYZ services which measured by Service Quality dimension that are tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance. This research is conducted by distributing questionnaires to Optik XYZ's customer who do eye examination and purchase some product in March 2017 of 45 respondents which the processed by Service Quality Method. The result of this research showed a gap -1.19 between the reality of service received with customer expectations. For tangible dimension it has gap value -1.05, reliability dimension -1.19, responsiveness dimension -1.12, empathy dimension -1.25 and assurance dimension -1.36.

Keyword : Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, Optik, Diagram IPA , *SERVQUAL*, Kacamata



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA