

KUALITAS PELAYANAN OPTIK B RISKI KARTASURA



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh

SITI AYUNINGSIH

17120237

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2024

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Siti Ayuningsih

NIM : 17120237

Progdi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari ditemukan bahwa Skripsi saya adalah hasil plagiat dari hasil karya orang lain, maka saya bersedia membatalkan/menanggalkan gelar kesarjanaan saya atau saya bersedia diberi sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta, 05 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan


Siti Ayuningsih



HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Siti Ayuningsih
NIM : 17120237
Progdi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN OPTIK B RISIKI
KARATASURA

Mengetahui,

Wakil Ketua 1 STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NIDN. 0004036901

Menyetujui,

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized capital letter 'D' followed by a horizontal line and a small flourish.

Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NIDN. 0004036901

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Siti Ayuningsih

NIM : 17120237

Progdi : S1 Manajemen

Judul Sripsi : KUALITAS PELAYANAN OPTIK B RISKI KARATASURA

Telah disetujui dan disahkan dihadapan Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Surakarta, guna melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat gelar Sarjana
Manajemen.

Hari : Senin

Tanggal : 5 Februari 2024

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Ani Susanti, S.Pt., M.M. (Ani Susanti)

Anggota : Aditya Lilayan, S.M.B., M.M. (Aditya Lilayan)

Mengetahui



Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H.

NIDN.0625127401

MOTTO

Skripsi yang baik adalah skripsi yang terselesaikan. Skripsi ini selesai
artinya skripsi ini baik.

-Siti Ayuningsih

PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga saya masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun saya bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

Terimakasih untuk semua pihak yang terus mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Pertolongan-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :
KUALITAS PELAYANAN OPTIK B RISKI KARTASURA.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi, yaitu kepada :

1. Bapak Dr. Budi Istiyant, S.E., M.M., M.H., selaku Ketua STIE Surakarta.
2. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M., selaku Wakil Ketua 1 STIE Surakarta.
3. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan motivasi kepada penulis dari awal sampai dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ibu dosen beserta karyawan STIE Surakarta yang telah berbagi ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di STIE Surakarta.
5. Karyawan dan karyawan Optik B Riski Kartasura.
6. Teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta angkatan 2017.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang penulis

miliki. Oleh karena itu dengan rendah hati, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca pada khususnya dan dunia pendidikan pada umumnya.

Surakarta, 05 Februari 2024

Penulis

Siti Ayuningsih

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN OPTIK B RISKI KARTASURA

SITI AYUNINGSIH

17120237

Optik B Riski merupakan salah satu toko yang menjual kacamata sekaligus memberikan pelayanan pemeriksaan mata. Dalam bisnis yang bergerak di bidang jasa sekaligus barang, kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh untuk menentukan strategi badan usaha dalam mengembangkan usahannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menjelaskan tentang kualitas layanan Optik B Riski Kartasura dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Optik B Riski Kartasura sudah sangat baik. Namun, beberapa aspek harus lebih diperhatikan guna mempertahankan kualitas pelayanan maupun meningkatkan kualitas pelayanan dari Optik B Riski Kartasura, diantaranya adalah memperbaiki atau mengganti fasilitas yang rusak dan melakukan stok ulang barang lebih awal.

Kata Kunci : Optik B Riski, Kualitas pelayanan, Kualitatif

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	14
PENDAHULUAN.....	14
A. LATAR BELAKANG	14
B. RUMUSAN MASALAH.....	16
C. TUJUAN PENELITIAN.....	16
D. MANFAAT PENELITIAN.....	17
E. METODE PENELITIAN.....	17
1. Objek Penelitian	17
2. Jenis dan Sumber Data	18
4. Metode Analisis Data	19
BAB II.....	22
TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. LANDASAN TEORI.....	22
1. Pemasaran.....	22
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
4. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan.....	24
5. Pengukuran Kualitas Pelayanan	26
B. PENELITIAN TERDAHULU	27

BAB III.....	31
PEMBAHASAN DAN ANALISIS	31
A. GAMBARAN UMUM.....	31
1. Sejarah Optik B Riski Kartasura	31
2. Visi dan Misi Optik B Riski Kartasura.....	31
3. Struktur Organisasi Optik B Riski Kartasura	32
B. PEMBAHASAN DAN ANALISIS	34
BAB IV	45
KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. KESIMPULAN	45
B. SARAN	46
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Optik B Riski Kartasura.....	32
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 INDIKATOR TEKS WAWANCARA	49
LAMPIRAN 2 TEKS WAWANCARA KUALITAS PELAYANAN OPTIK B- RISKI	52
LAMPIRAN 3 HASIL WAWANCARA NARASUMBER 1	55
LAMPIRAN 4 HASIL WAWANCARA NARASUMBER 2	60
LAMPIRAN 5 HASIL WAWANCARA NARASUMBER 3	65
LAMPIRAN 6 HASIL WAWANCARA NARASUMBER 4	70
LAMPIRAN 7 HASIL WAWANCARA NARASUMBER 5	74
LAMPIRAN 8 DOKUMENTASI.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Era globalisasi ini persaingan bisnis semakin ketat. Persaingan ketat ini ditandai dengan masuknya perusahaan asing yang mana berakibat meningkatnya standar pelayanan yang berpengaruh terhadap meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap pelayanan bisnis. Oleh sebab itu, setiap perusahaan berusaha meningkatkan, mengefektifkan dan mengefisienkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing dan lebih unggul dari perusahaan (Saepurohman & Putro, 2019).

Bisnis dalam bidang produk atau jasa agar tetap bersaing di pasaran, maka perusahaan harus menerapkan suatu manajemen pemasaran yang terarah dan tertata dengan baik supaya hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan semula yaitu mencapai laba (Saputra & Prarendra, 2015). Oleh karena itu, pemasaran merupakan suatu masalah yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Pemasaran tidak hanya mempertimbangkan harga, konsep, promosi, dan distribusi tetapi harus mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan akan dianggap sebagai kelemahan jika konsumen mempunyai ekspektasi yang terlalu tinggi ketika mengevaluasi pelayanan yang diberikan. Kelemahan lainnya adalah konsumen tidak memahami dengan jelas kriteria yang digunakan dalam menilai suatu pelayanan, jika tidak memenuhi maka akan kecewa terhadap pelayanan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus memenuhi atau melampaui harapan konsumen mengenai kualitas. Persepsi konsumen terbentuk setelah konsumen membandingkan pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang

diharapkannya. Apabila pelayanan yang diterima kurang dari pelayanan yang diharapkan maka konsumen tidak akan tertarik lagi terhadap penyedia jasa tersebut. Namun apabila layanan yang diterimanya memenuhi atau melebihi layanan konsumen, maka konsumen akan menggunakan penyedia layanan tersebut kembali dan dapat merujuk orang lain untuk menggunakan penyedia layanan tersebut.

Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama agar pelanggan dapat mengulangi pembeliannya atau loyal terhadap perusahaan (Saputri, *et al.*, 2021). Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika perusahaan menyediakan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. Dengan begitu pentingnya kepuasan konsumen dalam usaha jasa, maka diharapkan para pelaku usaha dapat mendorong lebih kreatif untuk menciptakan berbagai inovasi yang dapat memuaskan keinginan konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan hanya akan bermakna jika diterima oleh konsumen. Maka dari itu perlu mengetahui kualitas pelayanan suatu perusahaan.

Mengetahui kualitas pelayanan menurut Parasuraman, *et al.*, (1988) dapat meliputi lima dimensi, yaitu: bukti langsung (*tagibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas yang memuaskan.

Penggunaan jasa atau produk di era globalisasi ini tidak selalu dikarenakan kebutuhan saja tetapi tidak sedikit yang menggunakannya untuk keperluan fashion atau keinginan pribadi (Khotimah, *et al.*, 2016). Salah satu produk yang tidak selalu dibeli karena kebutuhan yaitu kacamata. Kacamata merupakan alat bantu untuk seseorang yang mengalami kesehatan mata yang kurang baik, tetapi tidak sedikit konsumen yang membeli kacamata hanya untuk fashion. Maka dari itu, penelitian ini akan dilakukan di optik atau tempat penjualan kacamata dan dapat digunakan untuk mengetahui kesehatan mata.

Optik B Riski merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang penjualan kacamata dan pengecekan kesehatan mata. Usaha ini memiliki beberapa cabang di berbagai kota di Indonesia, salah satunya ada di Katsasura, Jawa tengah. Optik B Riski Kartasura masih bisa bersaing ditengah banyaknya usaha serupa yang bermunculan, dengan demikian secara langsung dapat meningkatkan persaingan antar pelaku usaha. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan di Optik B Riski Kartasura. Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Optik B Riski Kartasura, metode penelitian penelitian deskriptif kualitatif dari Parasuraman telah dijadikan acuan untuk melakukan penelitian dengan judul “KUALITAS PELAYANAN OPTIK B RISKI KARTASURA”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Optik B Riski Kartasura?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disajikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kualitas pelayanan di Optik B Riski Kartasura. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang signifikan bagi praktisi bisnis, teruma manajemen Optik B Riski Kartasura dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini antara lain adalah :

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan konsep-konsep yang telah dipelajari selama perkuliahan, terutama metode deskriptif kualitatif dari Parasuraman, sehingga penulis dapat memperluas pengetahuan praktis dan pemahaman mengenai tantangan yang dihadapi oleh perusahaan.

2. Bagi Usaha Terkait (Optik B Riski Kartasura)

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kelebihan dan kekurangan yang dapat menjadi dasar pertimbangan bagi perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat memperbaiki pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Optik B Riski Kartasura.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat berfungsi sebagai masukan berharga bagi pelaku usaha serupa atau sumber tambahan informasi bagi masyarakat umum.

E. METODE PENELITIAN

1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Optik B Riski yang berlokasi di Jalan Banaran II No. 328, RT 2 RW 1, Banaran, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah.

Informan yang dipilih untuk memberikan informasi yang sesuai dengan apa yang akan diteliti sebagai berikut:

- a. Joko Marsudiono sebagai kepala Optik B Riski Kartasura.
- b. Ummamah Fitri sebagai staff Optik B Riski Kartasura.

c. Pelanggan Optik B Riski Kartasura sebanyak 3 responden.

2. Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer, data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data-data penelitian dikumpulkan peneliti langsung dari sumber atau tempat objek penelitian.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Teknik wawancara

Teknik ini digunakan untuk pengumpulan data yang melibatkan bertanya dan menjawab pertanyaan secara langsung dengan pihak-pihak yang berwenang untuk meminta informasi dan memperoleh informasi umum tentang penelitian dan masalah khusus yang diteliti. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi untuk mengetahui kualitas pelayanan Optik B Riski Kartasura. Pada teknik ini informasi yang akan diperoleh sesuai dengan dimensi pada teori Parasuraman (1985) dengan indikator pada Lampiran 1.

b. Teknik dokumentasi

Dokumentasi melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Data dalam penelitian naturalistik terutama diperoleh dari sumber manusia melalui wawancara dan observasi, namun data dari sumber non manusia seperti dokumen, foto, dan bahan statistik harus diperhitungkan (Moleong, 2007). Metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah dengan mencatat hasil wawancara atau data terkait

kualitas pelayanan Optik B Riski Kartasura. Data yang diperoleh dengan menggunakan metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

- 1) Sejarah berdirinya usaha kecil menengah Optik B Riski Kartasura.
- 2) Struktur organisasi usaha kecil menengah Optik B Riski Kartasura.

c. Teknik observasi

Teknik observasi merupakan kemampuan seseorang dalam memanfaatkan pengamatannya dengan bantuan panca indera mata dan panca indera lainnya. Dari pengertian observasi di atas, maka metode observasi sebenarnya adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui observasi dan pengumpulan (Bungin, 2007). Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Optik B Riski Kartasura.

4. Metode Analisis Data

Pendekatan kualitatif deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara dekripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Tohiri, 2012). Maka dari itu penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Penggunaan pendekatan kualitatif dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Optik B Riski Kartasura. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Karena penelitian ini berdasarkan pada ketertarikan peneliti terhadap teori parasuraman pada kualitas pelayanan Optik B Riski Kartasura yang bergerak dalam jasa pembuatan kacamata dan pemeriksaan mata. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis deskriptif.

Menurut Sugiyono (2016), analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menyajikan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa ada kesimpulan luas atau maksud generalisasi.

Kegiatan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Analisis data dilakukan setelah proses pengumpulan data.

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses dimana peneliti menganalisis data setelah berada di lapangan. Semakin lama seorang peneliti berada di lapangan, maka datasetnya akan semakin besar, kompleks, dan rumit. Oleh karena itu, perlu segera dilakukan reduksi dan analisis data tersebut. Setelah menerima data secara keseluruhan, peneliti memilih data dari catatan yang diperoleh di lapangan.

b. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, alur obrolan, dan lain-lain. Jenis representasi data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif. Seperti yang ditunjukkan oleh Miles & Huberman (1992), penyajian data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan pemahaman tersebut. Data ini ditampilkan setelah reduksi data. Data yang dirangkum disajikan dalam format naratif untuk membantu pembaca memahami temuan penelitian ini.

c. Kesimpulan

Setelah peneliti menyajikan dan menganalisis data, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan dari data yang disajikan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah suatu penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Wawasan bisa datang dalam bentuk deskripsi atau gambaran

objek yang sebelumnya tidak jelas dan menjadi jelas setelah dipelajari, atau bisa juga dalam bentuk hubungan sebab akibat atau interaksi, hipotesis, atau teori.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Pemasaran

Pemasaran adalah sebuah proses manajerial yang mengakibatkan individu atau kelompok yang ingin mendapatkan apa yang mereka butuhkan atau inginkan, yaitu dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang mempunyai nilai kepada pihak lain (Ariyanto, *et al.*, 2023).

Manajemen pemasaran merupakan pasar sasaran untuk menarik, mempertahankan, dan meningkatkan konsumen dengan menciptakan dan memberikan kualitas penjualan yang baik (Kotler & Keller, 2017). Manajemen pemasaran secara keseluruhan yaitu cara perusahaan melakukan bisnis yang mempersiapkan, menentukan, dan mendistribusikan produk, jasa, dan gagasan yang dapat memenuhi kebutuhan pasar sasaran (Tjiptono, 2016).

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto, 2018). Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Kasmir (2017) menjelaskan Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut

Mulyapradana & Lazulfa (2018) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman *et al.*, (1988) menerangkan 10 dimensi kualitas pelayanan dimana kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*), sedangkan akses komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*emphaty*). Dengan demikian ada 5 dimensi kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Keandalan (*reliability*)

Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan dan tanpa kesalahan. Jadi, kemampuan yang diberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan pelanggan yang datang ke perusahaan atau koperasi dan juga tempat kerja lainnya.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pada peristiwa pelayanan gagal, kemampuan untuk segera mengatasi hal tersebut secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Jadi, para staf dapat membantu para

pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam bekerja tanpa pelanggan berfikir negatif terhadap kualitas yang diberikan.

3. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan dan keramahan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Jadi, memberikan pengaruh yang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh pelayanan kepada pelanggan.

4. Empati (*emphaty*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami konsumen. Jadi, memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan yang bersifat pribadi yang berupaya untuk memahami pelanggan yang datang.

5. Bukti Fisik atau Bukti Langsung (*tangible*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Misalnya: bank memiliki gedung bagus, peralatan komputer yang canggih, seragam karyawan atau karyawan yang menarik.

4. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

Moenir (2002) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa faktor yaitu:

a. Faktor Kesadaran

Faktor ini mengarah pada kejiwaan seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan,

ketepatan hati, dan keseimbangan jiwa. Dengan kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor Aturan

Faktor aturan adalah faktor perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang. Oleh karena itu, secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dan menentukan langkah selanjutnya.

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi. Faktor organisasi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung berupa sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atau tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang tersebut. Pendapatan ini berbentuk uang, aturan atau fasilitas dalam waktu-waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan adalah kemampuan yang diukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai apa yang diharapkan. Pegawai adalah faktor yang berhubungan langsung dengan pemakai barang atau jasa di koperasi sehingga peran pegawai merupakan faktor yang cukup berpengaruh.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Beberapa fungsi sarana pelayanan antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas barang atau jasa.
- 3) Ketetapan saran yang baik dan terjamin.
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang yang bekerja sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

5. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Sektor jasa yang menghasilkan produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas, maka penggunaan teknik manajemen kualitas standar tidaklah sesuai karena sifatnya yang khas tersebut, beberapa peneliti dan akademisi mengembangkan beberapa metode untuk menemukan, mengukur, dan menganalisa determinan dari kualitas pelayanan. Menurut Brysland, A., & Curry, A. (2001) .Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan, yaitu:

- a) Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi
- b) Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas.
- c) Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

Dimensi kualitas layanan dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2002).

B. PENELITIAN TERDAHULU

Pada bagian ini, peneliti menyajikan hasil-hasil penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Hal ini mencakup penelitian yang telah dipublikasikan maupun belum terpublikasikan, berupa (skripsi, tesis disertasi dan sebagainya). Melalui langkah ini, dapat dievaluasi sejauh mana kontribusi dan fokus penelitian sebelumnya terkait dengan kualitas pelayanan Optik B Riski Kartasura.

Seperti yang dilakukan oleh Mulya (2022) dengan judul penelitian Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Es Teller 77 Branch Mall Pejaten Village, Penelitian ini dilakukan oleh Mulya dengan tujuan untuk mengeksplorasi cara-cara meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan pelayanan dan kualitas produk. Metode penelitian melibatkan instrumen observasi dan wawancara dengan pelanggan yang melakukan pembelian di Restoran Es Teller 77 Pejaten Village, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Proses penelitian melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Responden penelitian terdiri dari lima pelanggan Restoran Es Teller 77 Pejaten Village. Hasil analisis penelitian menyimpulkan bahwa kehandalan nyata, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah indikator layanan yang menunjukkan kualitas tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa produk dan layanan berkualitas tinggi memberikan dampak positif yang signifikan pada kepuasan dan minat konsumen (Mulya, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Mulya sama dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, hanya saja objek penelitian penulis adalah Optik B Riski Kartasura.

Along (2019) pernah melakukan penelitian serupa dengan judul Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi, mendeskripsikan, dan menjelaskan kualitas

layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, dengan analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, & Saldana (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak belum mencapai tingkat yang memuaskan. Beberapa perbaikan yang perlu dilakukan oleh staf akademik melibatkan: a) Peningkatan fasilitas dan prasarana pelayanan akademik; b) Pelatihan atau workshop kepada staf terkait mengenai pelayanan yang optimal; c) Pengendalian kinerja pegawai dengan menggunakan Indeks Kepuasan Mahasiswa sebagai alat ukur; dan d) Konsistensi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan akademik agar dapat meningkatkan kualitas layanan (Along, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Along memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, karena keduanya mengadopsi metode analisis kualitatif deskriptif. Perbedaan utama terletak pada pendekatan analisis data, dimana penelitian Along menggunakan model interaktif Miles, sementara penelitian penulis akan mengekstrak kesimpulan langsung dari temuan yang diperoleh.

Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Sabila (2022) dengan judul Analisis Pelayanan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan JKN-KIS di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sampit melalui pendekatan dimensi pelayanan Parasuraman. Menggunakan metode kualitatif dan studi kasus, penelitian ini menggunakan data dari studi pustaka. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit saat ini memenuhi dimensi pelayanan yang dijelaskan oleh Parasuraman, seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Sabila, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Sabila

memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, yaitu keduanya menggunakan metode analisis kualitatif dari dimensi pelayanan Parasuraman. Perbedaannya terletak pada pendekatan, dimana Sabila menggunakan pendekatan studi kasus dan studi pustaka, sedangkan penulis hanya menggunakan pendekatan studi kasus. Akan tetapi pada penelitian penulis nantinya akan melaporkan aspek-aspek yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Optik B Riski Kartasura, membantu manajemen dalam menentukan aspek krusial yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Anindita (2016) juga pernah melakukan penelitian serupa dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksanaan Teknis Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta. Penelitian ini menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman, yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Metode yang diterapkan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UPT PKMS kepada peserta PKMS belum maksimal. Dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, terdapat dua dimensi yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu dimensi Tangible (kenyamanan ruang tunggu) dan dimensi Assurance (jaminan ketepatan waktu). Kualitas ruang tunggu yang kurang memadai, seperti kurangnya kursi dan ketidakadaan meja, serta tidak adanya pendingin ruangan, menjadi faktor yang menghambat kualitas pelayanan. Sementara itu, jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan kartu juga belum optimal, dengan proses yang melebihi batas waktu yang ditentukan (Anindita, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Anindita sama dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, hanya saja dalam penelitian

yang dilakukan oleh penulis akan disampaikan langkah apa saja yang perlu dilakukan Optik B Riski Kartasura guna meningkatkan kualitas pelayanan yang berdasar pada hasil penelitian nantinya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan optik B Riski Kartasura dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Analisis kualitas pelayanan Optik B Riski Kartasura dalam dimensi bukti fisik menunjukkan kualitas pelayanan dalam cukup memuaskan. Hal ini dikarenakan baik peralatan maupun fasilitas dari Optik B Riski Kartasura sudah sangat memadai.

2. Keandalan (*Reliability*)

Hasil analisis dimensi keandalan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup memuaskan. Hal ini disebabkan karena karyawan Optik B Riski Kartasura menguasai bidang pekerjaan mereka sehingga mereka dapat menyelesaikan keluhan dan menerima permintaan pelanggan dengan baik.

3. Data Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil analisis dimensi daya tanggap pada kualitas pelayanan Optik B Riski Kartasura sangat memuaskan. Hal ini disebabkan karyawan dan konsumen sepakat bahwa pelayanan di Optik B Riski Kartasura merespon dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat dan sesuai.

4. Jaminan (*Assurance*)

Hasil analisis dimensi jaminan pada kualitas pelayanan optic B Riski Kartasura sangat memuaskan. Hal ini disebabkan karyawan dan konsumen berpedaat hal yang sama bahwa di optic B Riski Kartasura memberikan garansi, memberikan

kuitansi pembayaran dan karyawan memiliki kemampuan yang mumpuni tentang lensa dan kacamata.

5. Empati (*Empathy*)

Analisis kualitas pelayanan dimensi empati menunjukkan kualitas yang sangat memuaskan. Hal ini disebabkan karena pelanggan merasa karyawan sangat empati dan tidak merendahkan pelanggan yang datang.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Optik B Riski Kartasura dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) dan dimensi kehandalan (*reliability*).

1. Dimensi bukti fisiki (*tangible*) yaitu perbaiki kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki fasilitas yang rusak seperti memperbaiki kaki kursi yang patah. Selain itu, untuk mempermudah pelanggan membedakan karyawan atau bukan karyawan maka perlu keseragaman pakaian karyawan dan adanya tanda pengenal karyawan. Selanjutnya untuk membuat pelanggan lebih tertarik maka dilakukan kerjasama dengan BPJS Kesehatan dan dapat melakukan cek mata gratis. Terakhir, agar jangkauan pelanggan lebih luas maka dilakukan promosi sesuai keadaan lapangan dengan aktif dan responsif.
2. Dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu peningkatan keahlian petugas dalam pengadaan barang. Hal ini dapat dilakukan dengan selalu cek stok di toko, jika ada stok yang menipis dapat segera memesan, selain itu dapat dilakukan dengan penggunaan ekspedisi yang cepat sehingga waktu pembuatan tidak terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfina, T. A. (2019). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019* (Doctoral dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun).
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Anindita, F., & Dwimawanti, I. H. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksanaan Teknis Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3), 165-176.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M R M., dkk. (2023). *Manajemen Pemasaran*. CV Widina Media Utama: Bandung.
- Bryslan, A., & Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 389-401.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Duha, A. R., Gea, A., Rumapea, Y., Larosa, F. G. N., Manurung, S., Samosir, N., & Rumahorbo, B. (2023). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim. *METHOSISFO: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 3(1), 20-29.
- Kasmir. (2017). *Customer services excellent: teori dan praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P & Keller, K.L.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler,P., & Keller, L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M.(1992). *Qualitative data analysis*. Jakarta: UI-Press.
- Moleong, L. J. (2007). *Qualitative research methodology*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Mulya, M. H., Adila, R., & Pradini, G. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Es Teller 77 Branch Mall Pejaten Village. *Turn Journal*, 2(2), 23-29.
- Mulyapradana, A., & Lazulfa Indah, A. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*, 1, 2599-1779.
- Nasution, M. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Penerbit Ghalia.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Parasuraman, A. Zeithml & Berry. 1985. SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Costumer Perceptions of Serve Quality. *Journal of Marketing*. Vol 49, 41-50.
- Putri, N. N. D., Pujiyanto, T., & Kastaman, R. (2021). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Yang Terintegrasi Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Kualitas Pelayanan Di Inaka Coffee. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 5(4), 1037-1050.
- Sabila, Z. S., Triska, A., Widaningsih, W., & Sumiati, I. (2022). Analisis Pelayanan Jkn-Kis Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 6(1), 400-403.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitia Kuantitiatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI.
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Tohiri. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling cetak 2*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Saepurohman, T., & Putro, B. E. (2019). Analisis principal component analysis (PCA) untuk mereduksi faktor-faktor Yang mempengaruhi kualitas kulit kikil sapi. In *Seminar dan Koferensi Nasional IDEC* (No. 6).
- Saputra, R. D., & Prarendra, I. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kunjungan Penonton Bioskop Xxi Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 2(1).
- Saputri, A. N. J., Apriani, V., & Sudrajat, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (J&T Express). *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 16(1), 95-103.
- Khotimah, H., Khafid, M., & Pujiati, A. (2016). Sikap Konsumen Dan Gaya Hidup Mahasiswa Dalam Keputusan Pembelian Produk Fashion Melalui Minat Beli. *Journal of Economic Education*, 5(2), 110-121.
- Walyani, Elizabeth Siwi. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.