KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS KEPUASAN CUSTOMER TERHADAP PEMILIHAN BINGKAI KACAMATA DI OPTIK SATURDAYS MAKASSAR TAHUN 2025

Diajukan sebagai syarat dalam meraih Ahli Madya Kesehatan (Amd.Kes)
Pada program studi Diploma Tiga (D'III) Optometry
Fakultas Teknologi Kesehatan Universitas Mega Rezky Makassar

OLEH

ZAENAL HR

B1E121015

FAKULTAS TEKNOLOGI KESEHATAN

PROGRAM STUDI DIII OPTOMETRI

UNIVERSITAS MEGA REZKY

2025

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS KEPUASAN CUSTOMER TERHADAP PEMILIHAN BINGKAI KACAMATA DI OPTIK SATURDAYS MAKASSAR TAHUN 2025

CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS ON EYEGLASS FRAME SELECTION AT OPTIK SATURDAYS MAKASSAR IN 2025

ZAENAL HR
B1E121015

Dibimbing Oleh:

Pembimbing I

Dr. dr. Purnamanita Syawal, Sp,M.,MARS

Pembimbing II

Syamsyuryana Sabar, S.kep, Ns, M.Kep

Penguji

dr. Andi Sengngeng Relle, Sp,M.,MARS

PROGRAM STUDI DIII OPTOMETRI
FAKULTAS TEKNOLOGI KESEHATAN
UNIVERSITAS MEGA REZKY
MAKASSAR
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Hasil dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN CUSTOMER TERHADAP PEMILIHAN BINGKAI KACAMATA DI OPTIK SATURDAYS MAKASSAR TAHUN 2025

Telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan
Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah
Fakultas Teknologi Kesehatan

Pembimbing I	Pembimbing II
(Dr. dr. Purnamanita Syawal Sp. M.,M.kes)	**(Ns. Syamsyuryana Sabar, S.Kep., M.Kep)**
NIDN : 0906057002	**NIDN : 0915118602**

Mengetahui
Ketua Program Studi

(dr. Andi Sengngeng Relle, Sp. M., MARS)
NIDN : 09 230766 04

LEMBAR PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS KEPUASAN CUSTOMER TERHADAP PEMILIHAN BINGKAI KACAMATA DI OPTIK SATURDAYS MAKASSAR TAHUN 2025

Disusun dan Diajukan Oleh:

ZAENAL HR

Nomor Induk Mahasiswa B1E121015

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI:

1. **Dr. dr. Purnamanita Syawal Sp. M.,M.kes** ( )
2. **Ns. Syamsyuryana Sabar, S.Kep., M.Kep** ( )
3. **dr. Andi Sengngeng Relle, Sp. M., MARS** ( )

Makassar, 13 Agustus 2025

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Teknologi Kesehatan

Prof. Dr. Dra. Hj. Asnah Marzuki, M.Si., Apt
NIDK.8879223419

Ketua Program Studi DIII Optometri

dr. Andi Sengngeng Relle, Sp.M., MARS
NIDN.09 230766 04

MOTTO

“SEJATINYA ORANG YANG BERHASIL ADALAH BUKAN KARENA PINTAR, TETAPI KEINGINAN YANG KUAT DAN SELALU BERUSAHA”

CURRICULUM VITAE



ZAENAL HR

B1E121015

A. Data Pribadi

1. Nama : Zaenal HR
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jeneponto, 08 Juli 1993
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Agama : Islam
5. Alamat : Perum. Permata Anandia Palangga, Gowa

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SD Negeri 59 Kota Pare-Pare
2. SMP : SMP Negeri 4 Mallusetasi Barru
3. SMA : SMK-K TIWIKRAMA Mamuju
4. Perguruan Tinggi : Universitas Megarezky Makassar

Prinsip Hidup : Usia Hanyalah Angka, Hanya Orang Malas Yang Tidak Ingin Sukses

ABSTRAK

ZAENAL H.R, 2025. Analisis Kepuasan *Customer* Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata Di Optik Saturdays Makassar Tahun 2025. Dibimbing oleh Purnamanita Syawal dan Syamsyuryana Sabar.

Kacamata adalah alat bantu untuk mata guna menormalkan dan mempertajam penglihatan, selain menjadi alat bantu penglihatan, kacamata juga sudah menjadi pelengkap gaya dan menjadi alat bantu khusus untuk menikmati hiburan seperti kacamata khusus tiga dimensi, gangguan penglihatan salah satunya kelainan refraksi, maka dari itu perlu menggunakan kacamata untuk membantu penglihatan seseorang agar menjadi lebih bagus kembali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan pada tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *customer* yang berkunjung di optik Saturdays Makassar. Sampel sebanyak 98 orang dipilih menggunakan *Purposive Sampling*. Dari hasil penelitian ini yaitu analisis kepuasan *customer* di optik Saturdays Makassar berdasarkan usia didapatkan paling banyak usia 21-30 tahun, berdasarkan jenis kelamin didapatkan paling banyak perempuan, berdasarkan bentuk muka paling banyak memilih puas berjumlah 89 atau 90.81%, berdasarkan jenis lensa paling banyak memilih puas berjumlah 90 atau 91.83%, berdasarkan kelainan refraksi paling banyak memilih puas berjumlah 88 atau 89.80% dan berdasarkan harga paling banyak memilih puas berjumlah 91 atau 92.86%. Kesimpulan yang didapatkan yaitu berdasarkan usia paling banyak berusia 21-30 tahun, berdasarkan jenis kelamin didapatkan paling banyak jenis kelamin perempuan, berdasarkan bentuk muka, jenis lensa, kelainan refraksi, dan harga paling banyak memilih puas.

Kata Kunci: Bingkai Kacamata, *Customer*, Pelayanan

ABSTRACT

***Zaenal H.R.**, 2025. An Analysis of Customer Satisfaction toward Eyeglass Frame Selection at Optik Saturdays Makassar in 2025. Supervised by Purnamanita Syawal and Syamsyuryana Sabar.*

Eyeglasses are eyewear designed to normalize and sharpen vision. Besides being a visual aid, those have also become a fashion accessory and a special tool for enjoying entertainment, such as special 3D glasses. One of the visual impairments, refractive errors, necessitates the use of glasses to improve vision. This study aims to determine customer satisfaction with eyeglass frame selection at Optik Saturdays Makassar in order to improve comfort in 2025. The population in this study was all customers visiting Optik Saturdays Makassar. A sample of 98 people was selected using purposive sampling. The results of this study, which analyzes customer satisfaction at Saturdays Optik Makassar, show that the majority of respondents were 21-30 years old, 21-30 years old, and 90.81% of respondents were female. 89% or 90.81% were satisfied based on face shape; 90% or 91.83% were satisfied based on lens type; 88% or 89.80% were satisfied based on refractive error; and 91% or 92.86% were satisfied based on price. This study concludes that the majority of respondents are 21-30 years old, 21-30 years old, and 91% or 92.86% are satisfied based on face shape, lens type, refractive error, and price.

***Keywords**: Eyeglass Frames, Customers, Service*



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'Alaikum Wa Rahmatalullahi Wa Barakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu WA Ta'ala berkat limpahan Rahmat, Taufiq, Hidayah dan Inayah-Nya sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penulisan proposal ini yang berjudul "Analisis Kepuasan Customer Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata Di Optik Saturdays Makassar Tahun 2025"

Penulis memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan dalam pengetahuan dan pengalaman yang membutuhkan kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menyempurnakan apa yang telah penulis lakukan sehingga dapat membawa manfaat kepada semua pihak dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Alimuddin, S.H.,M.H.,M.Kn, selaku ketua Badan Pembina Yayasan Pendidikan Islam Mega Rezky Makassar.
2. Ibu Hj. Suryani, S.H.,M.H, selaku ketua Yayasan Pendidikan Islam Mega Rezky Makassar.
3. Bapak Prof. Dr. Anwar Ramli, S.E., M.Si selaku rektor Universitas Megarezky Makassar.
4. Ibu Prof. Dr. Dra. Apt. Hj, Asnah Marzuki, M.Si. selaku dekan Fakultas Teknologi Kesehatan Universitas Megarezky Makassar.
5. Ibu dr. Andi Sengngeng Relle, Sp.M.,MARS. Selaku ketua Prodi DIII Optometri Universitas Megarezky Makassar dan Juga selaku selaku Penguji yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian proposal.
6. Ibu Dr. dr. Purnamanita Syawal, Sp.M., MARS. selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
7. Ibu Syamsyuriana Sabar, S.kep, Ners, M.kep selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

8. Ibu Rini M.Kes selaku penasehat akademik yang telah memberikan arahan selama perkuliahan
9. Segenap Dosen beserta Staf Prodi DIII Optometry Universitas Megarezky Makassar yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti pendidikan.
10. Kepada Almarhumah Istri saya "Wahyuni Yusuf" yang dimana semasa hidupnya selalu memperjuangkan kuliah saya sehingga saya telah sampai di titik ini, selalu memberikan saya motivasi dan dukungan agar saya bisa terus melanjutkan kuliah RO (Refraksi Optisi) dan tidak henti-hentinya selalu memberikan saya semangat agar kuliah RO (Refraki Optisi) saya tidak putus ditengah jalan lagi, bisa selesai tepat waktu dan bisa menghadiri Wisuda saya nantinya tetapi Allah SWT. Lebih menyayanginya sehingga tidak dapat lagi menyaksikan kelulusan dan Wisuda saya, tetapi saya yakin walaupun Istri saya sudah meninggal tetapi Almarhumah akan selalu berada disamping saya untuk terus mensupport saya dan menemani saya disaat Wisuda. Terima kasih untuk Anak Anak saya tercinta Alesha Adiba Ramadhani Zaen dan Muhammad Adnan Azzami Zaen yang sangat sangat pengertian, kalian berdua anak yang hebat dan sangat mandiri. Saya akan menjadi segalanya buat kalian berdua.
11. Kepada yang terkasih dan tersayang "Arfiah Ramli" Terimakasih sudah hadir dikehidupanku dan memberi banyak warna yang membuat saya kembali hidup dan semangat menjalani kembali segala aktifitas ku yang dimana pada saat itu saya sudah berdiam diri dan putus asa. Semoga mampu menerima kedua anak-anakku dan akan selalu setia kepada kedua anak-anakku sampai kapanpun. Dan hubungan kita bisa bertahan selamanya.
12. Kepada Ibu saya tercinta, Hj. Johari Daeng Baji dan Almarhum Ayahanda saya tercinta yang telah meninggalkan saya yang dimana usia saya saat itu masih berumur 5 tahun, belum merasakan kasih sayang. Terima kasih Ibu selalu memberikan banyak motivasi, dukungan, kasih sayang, doa, dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sampaikan dengan kata-kata, semoga selalu diberikan kesehatan dan panjang umur.
13. Kepada saudara- saudara saya Muhammad Saleh, Nurnaningsi, Herman dan Sirajuddin yang telah mendukung saya, yang banyak memberikan motivasi, kasih sayang dan kerja keras sehingga saya bisa di tahap ini.
14. Kepada teman-teman saya yang tercinta dan yang saya sangat banggakan, Optometri angkatan 2021 dan angkataan 2022, yang selama proses perkuliahan banyak membantu dan memberikan kesan yang sangat indah selama perkuliahan.

15. Kepada Optik Saturdays yang telah memberikan saya kesempatan untuk melanjutkan perkuliahan saya dan tetap mempekerjakan saya di Saturdays, terima kasih Bapak Rama Suparta, Bapak Andrew, Bapak Fandika Susanto, AM saya Ibu Lovi, Team Hrd Saturdays, SM saya Bapak Hamka dan terima kasih juga teman-teman di Store Saturdays Makassar dan Saturdays diluar pulau telah banyak memberikan saran dan masukan selama perkuliahan.
16. Terkhusus untuk diri saya sendiri ya mengucapkan anda hebat sudah bisa melewati semua suka duka selama proses perkuliahan, sudah melewati banyak rintangan yang tidak terduga-duga, banyak halangan yang sudah anda lewati dengan waktu yang tidak sebentar, perjuangan anda masih panjang tetap semangat melewati segalanya.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala dengan balasan yang setimpal. Penulis berharap proposal ini dapat memberikan banyak manfaat kepada semua pihak.

Wassalamu'Alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh

Makassar, 16 Agustus 2025

ZAENAL HR

DAFTAR ISI

SAMPUL i
MOTTO ii
CURRICULUM VITAE iii
ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR BAGAN xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 3
C. Tujuan Penelitian 3
D. Manfaat Penelitian 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
A. Kelainan Refraksi 7
B. Frame Kacamata 12
C. Lensa Kacamata 20
D. Frame Sesuai Bentuk Wajah 30
E. Kepuasan Konsumen 32
F. Kerangka Teori 36
G. Kerangka Konsep 37
BAB III METODE PENELITIAN 38
A. Jenis Penelitian 38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 38

C. Populasi dan Sampel 38
D. Kriteria Sampel 39
E. Teknik Pengambila Sampel 39
F. Instrumen Penelitian 40
G. Fokus Penelitian 40
H. Alur Penelitian 42
I. Pengumpulan Data 43
J. Pengolahan Data 43
K. Analisis Data 44
L. Etika Penelitian 44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 46
A. Profil Tempat Penelitian 46
B. Hasil Penelitian 47
C. Pembahasan 52
D. Kelebihan dan Kekurangan Penelitian 57
BAB V PENUTUP 59
A. Kesimpulan 59
B. Saran 60
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagian-Bagian Kacamata 13

Gambar 2.2 Bagian Front Frame 13

Gambar 2.3 Bingkai Combination 14

Gambar 2.4 Bingkai Half Eye 15

Gambar 2.5 Bingkai Nylon Suprai 16

Gambar 2.6 Bingkai Semi -Rimless Mounting 17

Gambar 2.7 Bingkai Numon Mounting 17

Gambar 2.8 Rimless Mounting 19

Gambar 2.9 Bingkai Phantom 19

Gambar 2.10 Lensa Single Vision 22

Gambar 2.11 Lensa Kriptok 22

Gambar 2.12 Lensa Progresif 23

Gambar 2.13 Wajah Oval 30

Gambar 2.14 Wajah Bulat 30

Gambar 2.15 Wajah Berlian 31

Gambar 2.16 Wajah Segitiga Dasar Bawah 31

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori 36

Bagan 2.2 Kerangka Konsep 37

Bagan 2.3 Alur Penelitian 42

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Analisis Kepuasan Customer 48

Tabel 4.2 Analisis Kepuasan Customer Berdasarkan Usia..... 49

Tabel 4.3 Analisis Kepuasan Customer Berdasarkan Jenis Kelamin 49

Tabel 4.4 Analisis Kepuasan Customer Berdasarkan Bentuk Muka..... 50

Tabel 4.5 Analisis Kepuasan Customer Berdasarkan Jenis Lensa 51

Tabel 4.6 Analisis Kepuasan Customer Berdasarkan Kelainan Refraksi..... 51

Tabel 4.7 Analisis Kepuasan Customer Berdasarkan Harga..... 52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 66

Lampiran 1. Hasil Penelitian 67

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian 70

Lampiran 3. Surat Penelitian 71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman semakin canggih dan era digital yang semakin berkembang banyak kalangan anak-anak hingga orang tua menggunakan smartphone tanpa mengenal batasan waktu, dimana pun dan kapanpun. Hampir semua anak menghabiskan banyak waktunya di depan gadget, ipad, dan TV. Namun perlu diketahui bahwa layar laptop, ponsel atau gadget memiliki pengaruh besar terhadap kesehatan mata. Perkembangan teknologi dan gaya hidup masyarakat saat ini berpengaruh terhadapt kebutuhan kacamata, menurut (Pradipta dkk, 2023), secara global, sekitar 2.2 miliar orang memiliki gangguan penglihatan, setidaknya 1 miliar orang dapat dicegah dan masih belum bisa ditangani, prevalensi di Amerika Serikat 20-50% dan di negara Asia sekitar 85-90% (Gaus et al., 2021).

Dalam kasus ini banyak orang memiliki gangguan penglihatan salah satu nya kelainan refraksi maka dari itu perlu menggunakan kacamata untuk membantu penglihatan seseorang agar menjadi lebih bagus kembali (Pradipta, Sari, & Fikrudin, 2022).

Kacamata adalah alat bantu untuk mata guna menormalkan dan mempertajam, penglihatan. Pada saat ini, selain menjadi alat bantu penglihatan, kacamata juga sudah menjadi pelengkap gaya dan menjadi alat bantu khusus untuk menikmati hiburan seperti kacamata khusus tiga dimensi (Suryanta, 2023).

Para pengguna kacamata tidak hanya membutuhkan kacamata dari fungsi koreksinya saja, tetapi juga mementingkan kenyamanan dalam pemakaian sehari-hari. Salah satu faktor penting dalam kenyamanan pemakaian kacamata yaitu cara pemilihan bingkai kacamata yang tepat (Efendi dkk., 2021).

Pengguna kacamata sekarang ini tidak hanya terbatas pada orang yang mempunyai mata minus atau sebagai alat bantu penglihatan saja, penggunaan kacamata pada zaman sekarang juga sudah dijadikan sebagai aksesoris untuk meningkatkan penampilan agar penampilannya terlihat lebih menarik (Hidayatillah, Mardiyantoro, & Hidayat, 2022).

Preferensi pada kacamata sebagai alat koreksi kelainan refraksi dilatarbelakangi oleh cara perawatannya yang mudah dilakukan dan harganya relatif murah (Khurana et al., 2014). Kendati demikian, para pengguna lacamata tidak hanya membtuhkan fungsi koreksi dari kacamata, tetapi juga kenyamanan dalam pemakaian kacamata adalah pemilihan bingkai (*frame)* yang tepat (Chin, Efendi, & Doringin , 2020).

Kenyamanan pemakaian kacamata secara logis berkolerasi erat dengan kepuasan pengguna. Jika dilijhat dari kacamata bisnis, dapat dikatakan bahwa kenyamanan para pelanggan (*customer)* dalam menggunakan produk kacamata pasti berkolerasi erat dengan kepuasan mereka berbelanja di optik.

Pemilihan bingkai kacamata menjadi salah satu bagian penting dalam berbusana, saat ini kacamata tidak sekedar sebagai alat bantu penglihatan bagi penderita penyakit mata (Zhao, Zhou, & Zhang, 2020). Dalam kacamata terdapat 2 bagian, diantaranya lensa dan bingkai, dari 2 bagian ini, bingkai kacamata menjadi berpengaruh dalam duni fashion atau berbusana, seseorang ingin berpenampilan menarik dengan berkacamata tidak perlu memiliki masalah pada mata, cukup memilih bingkai kacamata. Dalam memilih perlu diperhatikan bentuk bingkai, warna bingkai, dan bahan bingkai, hal tersebut akan mempengaruhi gaya dan kenyamanan seseorang dalam menggunakan kacamata (Graham & Ritchie, 2019).

Alasan peneliti memilih judul tersebut yaitu masih jarang penelitian yang memilih penelitian tentang pemilihan bingkai frame dengan bentuk wajah khusunya di Kota Makassar.

Peneliti mengambil tempat penelitian di Optik Saturdays dikarenakan salah satu optik yang mempunyai beberapa cabang di Kota Makassar dan banyak di kunjungi oleh masyarakat dan salah satunya di Optik Saturdays cabang di Mall Panakukang yang berdiri tahun 2023 customer yang berkunjung sebanyak 2.135 orang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah yaitu “Bagaimana menganalisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays pada tahun 2025?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

   Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan pada tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

   a. Menilai kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan dalam meningkatkan kenyamanan berdasarkan usia.

   b. Menilai kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan berdasarkan jenis kelamin.

   c. Menilai kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan berdasarkan bentuk muka.

   d. Menilai kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan berdasarkan jenis lensa.

   e. Menilai kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan berdasarkan kelainan refraksi.

f. Menilai kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan berdasarkan harga.

D. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini, peneliti mengharapkan dapat memberikan manfaat antara lain;

1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi optik Saturdays, karena penelitian ini dapat memahami lagi lebih jelas bagaimana cara pemilihan bentuk frame sesuai dengan bentuk wajah customer dan tidak asalan lagi memberikan pilihan kepada customer untuk kenyamanan.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Institusi

1. Sebagai salah satu wujud Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam melakukan kontribusi terhadap penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Sebagai referensi di perpustakaan, media sumber infromasi dan data tambahan dalam penelitian selanjutnya di bidang kesehatan mata serta dapat dikembangkan oleh penelitian selanjutnya dalam lingkup yang sama.

b. Bagi Penelitian

1. Diharapkan dapat memperoleh ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian serta dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan dilingkup intitusi maupun masyarakat.
2. Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait metode penelitian dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Pemilihan Bingkai Frame Pada *Customer* di Optik Saturdays Pada Tahun 2025.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kelainan Refraksi

Mata adalah sistem penglihatan yang berfungsi memfokuskan berkas cahaya. Adanya kelainan refraksi pada lensa mata akan menurunkan fungsi dari mata sebagai sistem penglihatan. Kelainan refraksi adalah kelainan pembiasan cahaya sehingga pembiasan sinar cahaya tidak dapat difokuskan ke retina. Cara mengatasi kelainan refraksi adalah dengan koreksi refraksi. Penggunaan kacamata dan softlens sebagai alat bantu koreksi refraksi untuk kelainan refraksi. Kelainan refraksi pada mata seperti myopia, hipermetropia, presbiopia dan astigmatisme dapat diatasi dengan penggunaan kacamata dan softlens.(Yuanita. 2019)

1. Miopia

Miopia disebut juga sebagai rabun jauh. Miopia merupakan suatu keadaan mata yang mempunyai kekuatan pembiasan sinar yang berlebihan atau kerusakan refraksi mata sehingga sinar sejajar yang datang dibiaskan di depan retina (bintik kuning) dimana sistem akomodasi berkurang. Hal ini disebabkan oleh panjang aksial bola mata lebih panjang dibandingkan dengan mata normal pada umumnya (Mokoginta. dkk. 2017).

Klasifikasi Miopia menurut tingkat keparahannya:

a. Miopia ringan <3.00D
b. Miopia Sedang; lebih anatar 3.00-6.00D
c. Miopia berat atau tinggi >6.00D (Ilyas & Yulianti, 2011).

2. Hipermetropia

Hipermetropia merupakan kondisi seseorang dapat melihat objek jarak dekat dengan baik. Oleh karena itu, hipermetropia dikenal juga dengan sebutan rabun dekat. Hipermetropia terjadi disebabkan karena cahaya yang masuk mata jatuh di belakang retina. Hipermetropia lazim dikenal dengan mata plus, karena kelainan refraksi jenis ini dapat diatasi dengan kacamata lensa positif/plus (+) (Prieharti & Yekti. 2016).

3. Astigmatisme

Astigmatisme adalah suatu kelainan refraksi dimana sinar-sinar sejajar yang memasuki media refrakta tidak jatuh tidak pada satu meridian saja, melainkan dua titik atau lebih, sehingga menimbulkan kekaburan serta penggandaan bayangan pada obyek yang dilihat karena tidak terfokus pada satu titik. Prosedur Pemeriksaan Pasien Astigmat pada pasien penderita astigmat dapat dikembalikan keadaan refraksi matanya dengan menggunakan lensa cylinder. (Novalinda. 2020).

4. Kelainan Akomodasi/Presbiop

Presbiopia, suatu kondisi alami yang berkaitan dengan usia, adalah hasil dari penurunan bertahap dalam amplitudo akomodasi, dari sekitar 15 dioptri (D) pada anak usia dini menjadi 1 D sebelum usia 60 tahun.

Suatu kondisi fisiologis normal yang ireversibel yang mempengaruhi semua primata, itu merusak kemampuan untuk melihat dengan jelas dari dekat. Jika presbiopia tidak dikoreksi, kecacatan visual fungsional yang signifikan kemungkinan akan berkembang.

Meskipun ada sejumlah pendekatan untuk mengelola kecacatan visual yang terkait dengan presbiopia, semua modalitas yang tersedia adalah kompensasi daripada korektif.Tidak ada pengganti yang setara dengan fleksibilitas akomodatif mata non-presbiopia dan kemampuannya untuk berubah dengan cepat dari melihat dengan jelas pada jarak jauh menjadi melihat dengan jelas pada jarak dekat (Macini,dkk.2010) .

5. Terapi Kelainan Refraksi

Ada beberapa cara alat yang digunakan untuk membantu ketajaman penglihatan untuk pembiasan cahaya sehingga bayangan dipusatkan pada titik fokus yaitu:

a. Kacamata

Kacamata adalah alat penyesuaian atau koreksi terbanyak yang digunakan karena tidak sulit dirawat dan murah. Efek kacamata minus yang kuat diperlukan untuk mata miopia, karena memberi kesan benda yang terlihat lebih kecil dari sebenarnya. Sedangkan pada pemakaian lensa positif pada mata yang mengalami

hipermetropia memberikan kesan sebaliknya yaitu terlihat lebih besar. Keluhan pemakaian kacamata adalah kacamata tidak selalu bersih, mengurangi kecerahan penglihatan warna, menghalangi penglihatan tepi, terkadang pemakaian yang terlalu lama membuat rasa kurang nyaman. Kelebihan dan kekurangan lensa berbahan kaca lebih mudah berkabut daripada lensa berbahan plastik dan juga lensa kaca rentan pecah daripada kacamata dengan lensa plastik.Kacamata dengan lensa kaca terasa berat dari kacamata plastik (Al Dinari, 2022).

b. Lensa Kontak

Lensa kontak adalah lensa tipis yang ditempatkan di depan kornea untuk mengoreksi atau memperbaiki penglihatan yang mengalami kelainan refraksi. Keuntungan menggunakan lensa kontak adalah perbesaran yang terjadi tidak terlalu berbeda dengan bayangan normal, lapang pandang penglihatan lebih luas, aktivitas tidak terbatasi, dan lain-lain. Namun beberapa keluhan yang terjadi pada pemakaian lensa kontak diantaranya mata bisa merah dan terinfeksi, sulit digunakan di lingkungan yang berdebu, waktu penggunaan yang terbatas, pemakaian yang harus bersih, rawan alergi, dan mudah hilang. (Al Dinari, 2022).

c. Bedah Refraksi

Prosedur bedah refraktif dilakukan untuk memperbaiki masalah penglihatan serta mengurangi gejala gangguan penglihatan karena kelainan refraksi. Beberapa tindakan bedah refraksi yaitu:

1. PRK (*Photo Refractive Keratometry),* merupakan merupakan prosedur generasi pertama dari bedah refraktif. Tindakannya yaitu dilakukan dengan membuang bagian anterior dari kornea atau lapisan epitel. Dokter kemudian memodifikasi bentuk kornea menggunakan sinar laser. Penggunaan lensa kontak diperlukan pasca operasi guna melindungi kornea. Namun, seseorang yang baru menjalani prosedur ini mungkin membutuhkan waktu yang cukup lama hingga mampu melihat kembali dengan jelas karena ada sebagian kornea yang dibuang. (Spadea, 2019).
2. LASIK (*Laser-assited in Situ Keratomileusis)*

   Operasi LASIK tidak berbeda jauh dengan PRK, tindakan ini juga dilakukan dengan cara mengubah bentuk kornea. Pada prosedur ini, untuk membuka bagian depan kornea menggunakan laser kemudian dokter akan mulai melakukan perubahan bentuk kornea lalu setelah selesai kornea akan ditutup kembali. Waktu untuk pemulihan yang dibutuhkan pasien pasca operasi LASIK sedikit lebih cepat jika dibandingkan dengan operasi PRK. Sejauh ini LASIK menjadi prosedur bedah refraksi yang paling umum atau sering

dilakukan. (Spadea, 2019).

3. SMILE (*Small Incision Lencticule Extraction).*

   SMILE merupakan perkembangan terkini dari bedah refraktif Metode ini didapatkan efek samping yang relatif lebih sedikit daripada jenis operasi lainnya. Prosedur SMILE juga menggunakan laser dan di dalamnya termasuk memotong kornea. Namun sayatan bedah ini berukuran kecil karena hanya sebagai jalan keluar kornea yang sudah dipotong dengan laser (Indriani, 2022).

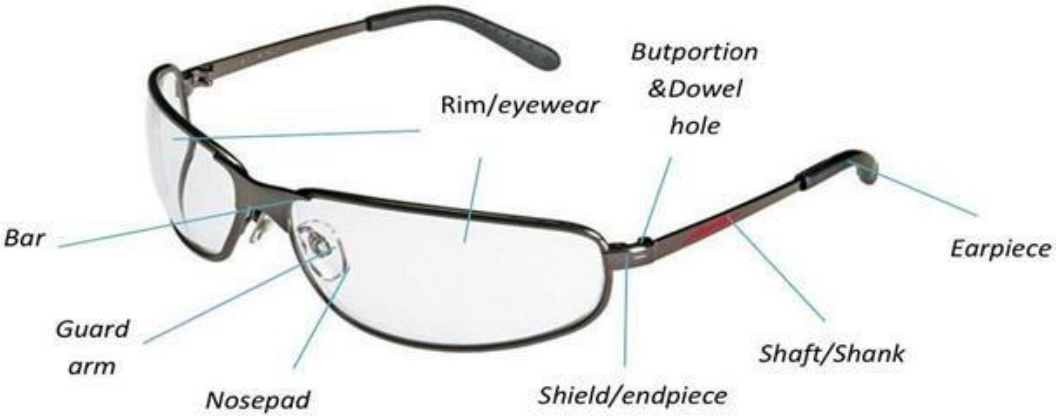
B. Frame Kacamata

Kacamata merupakan alat bantu paling sering digunakan untuk orang yang menderita kelainan refraksi . Keuntungannya, mudah digunakan, daya tahan lebih kuat, mudah didapatkan, lebih murah dibanding alat bantu koreksi kelainan refraksi yang lain. Sedangkan kerugiannya, mengubah penampilan fisik, beban frame menekan hidung, berkurangnya pandangan perifer karena visus dikoreksi hanya jika klien melihat melalui bagian tengah lensa. (Istiqomah. 2015).

Kacamata terdiri dari beberapa bagian yakni front frame (bingkai kacamta), Rim/ *eyewear,* yaitu tempat dimana lensa terpasang atau disebut juga sebagai panjang lesna, *bridge* bagian atas atau penghubung antara rim kanan dan kiri, *guard arm,* yaitu sepasang tangkai kecil untuk tempat *nose pad, Nosepad* yaitu bantalan yang dihidung bisa berupa plastik, metal dan

yang paling enak adalah silikon, *Shiled/endpiece*, yaitu bagian yang ada disamping kanan kiri yang biasanya berupa hiasan.

pada beberapa bagian kacamata dapat dilihat pada gambar berikut (Novia, 2011).



Gambar 2.1 Bagian-Bagian Kacamata

(Novida, 2018)



Gambar 2.2 Bagian *Front Frame*

(Novida, 2018)

Bingkai kacamata (front frame) memiliki beberapa macam bentuk atau konstruksi. Terdapat tiga jenis konstruksi untuk bingkai kacamata yaitu

bingkai penuh (*Full frame*), bingkai setengah (*semi rimless*), dan tanpa bingkai (rimless).

1. Kontruksi Bingkai Penuh (Full Frame)

Bingkai kacamata ini memiliki kontruksi rim yang melingkari seluruh keliling lensa. Dapat berbahan metal maupun plastik, atau gabungan dari keduanya, dengan demikian pengguna dapat memilih intensitas tebal atau tipisnya. Bingkai ini lebih kuat bila terjatuh dan melindungi lensa dari keretakan maupun kerusakan. variasi bentuk yang termasuk dalam klasifikasi bingkai penuh adalah:

a. *Combination*

Bentuk variasi ini adalah bingkai berbahan metal yang diberi tambahan selubung plastik diabgian atas rim



Gambar 2.3 Bingkai *Combination*

b. *Half Eye*

Variasi bingkai kacamata ini biasanya digunakan untuk kacamata baca bagi penderita presbiopia, terutama yang tidak membutuhkan koreksi untuk penglihatan jauh, atau bisa untuk kesulitan beradaptasi dengan lensa bifocal atau multifocal.

Pemakaian jenis kacamata ini biasanya diposisikan sedikit melorot sehingga mata masih dapat melihat kearah jauh tanpa melewati lensa kacamata.



Gambar 2.4 Bingkai *Half Eye*

(Porter, 2017)

2. Kontruksi Bingkai Setengah (Semi Rimless)

Bingkai kacamata ini konstruksi rimnya hanya melingkari sebagian keliling lensa, bisa hanya dibagian atas, samping atau bawahnya saja. Semi rimless frame adalah penggabungan dari full rim dan rimless frame dimana bagian atas dari bingkai / frame ini ditutupi dengan bingkai namun dibagian bawahnya hanya lensa saja. Kekurangan dari bingkai / frame ini biasanya terdapat bekas yang terjadi akibat lensa yang tidak tertutup bingkai sehingga menindikulit dan membekas. Selain berdasarkan tampilan juga terdapat bingkai/ frame berdasarkan bentuk. Bingkai/frame kacamata berdasarkan bentuk adalah dimana bingkai / frame dan lensa dibentuk berdasarkan ukuran baik lebar maupun tingginya (Salam dkk, 2023).

Beberapa variasi yang lazim ditemui adalah:

a. *Nylon supra/String mounted/Nylon cord frame*

Variasi jenis ini pemasangan lensanya dengan cara seperti digantung menggunakan tali nilon. Sisi bagian atas lensa ditahan oleh rim yang dilengkapi dengan nok pengunci, sedangkan tali nilon menahan sisi bagian bawah lensa.



Gambar 2.5 Bingkai *Nylon Supra*

(Porter, 2017)

b. *Semi-Rimless Mounting*

Variasi kacamata bingkai setengah yang ini, lensanya dipasang dengan cara dibaut di dua titik. Titik-titik penyekrupan yang lazim adalah di area nasal dan endpiece.



Gambar 2.6 Bingkai *Semi-Rimless Mounting*

(Porter, 2017)

c. Numon Mounting

Ini hampir sama dengan Semi-rimless Mounting. Perbedaannya terletak pada pemasangan lensa yang hanya dibaut di satu titik (biasanya di bagian nasal).



Gambar 2.7 Bingkai *Numon Mounting*

(Kresna, 2023)

d. Ballergrin Mounting

Bingkai kacamata model ini, pemasangan lensanya tidak dengan cara dibaut atau dengan tali, tetapi hanya dijepit oleh rim atas yang dibentuk secara khusus.

3. Kontruksi Tanpa Bingkai (Rimless)

Kacamata model rimless ini, sebagaimana disebut memang tidak memiliki rim untuk menahan lensanya.

Jenis bingkai ini memiliki ciri dimana tidak terdapat bingkai yang menutupi bagian depan kacamata. Dengan kata lain bagian depan hanya terdapat lensa yang terhubung dari bagian atas kacamata menuju gagang kacamata. Jenis frame ini cocok untuk yang menyukai style minimalis selain itu jenis frame ini ringan untuk dipakai.

Variasi model dalam kategori ini adalah:

a. *Rimless Mounting*

Pada model ini, lensa hanya ditahan oleh dua atau tiga buah baut yang ditempatkan dibagian nasal dan endpiece karena tidak memiliki rim yang menghubungkan bridge (jembatan tengah) dengan temple (bagian samping/tangkai), lensa juga bertindak sebagai penghubung antara bagian-bagian tersebut sehingga akan mendapat regangan yang lebih besar dari pada model-model yang lain.



Gambar 2.8 Bingkai *Rimless Mounting*

(Kresna, 2023)

b. *Phantom*

Unit bagian depan (bridge, bantalan hidung/nosepad, sambungan tangkai/endpiece, dan lensa-lensa) pada kacamata model ini, merupakan unit one piece yang tidak dapat dipisah. Dibuat dari bahan polymer (plastik) dan kebanyakan dipakai untuk kacamata yang agak spesifik (misalnya kacamata keselamatan/safety glasses).



Gambar 2.9 Bingkai *Phantom*

(Kresna, 2023)

C. Lensa Kacamata

Lensa adalah sebuah alat untuk mengumpulkan atau menyebarkan cahaya, biasanya dibentuk dari sepotong kaca yang dibentuk. Konstruksi lensa yang paling umum adalah lensa spheris (spherical lens), yaitu lensa dengan bidang antarmuka yang melengkung speris (spherical curvature), yaitu kelengkungan bidang permukaan bola dengan radius speris (radius of curvature) tertentu.

Pembentukan bayangan pada lensa mematuhi aturan berikut:

a. Sinar datang pada lensa cembung sejajar dengan sumbu lensa akan dibiaskan menuju titik fokus lens. Sebaliknya jika sinar datang melewati titik fokus akan dibiaskan sejajar sumbu lensa.
b. Sinar datang pada lensa cekung sejajar dengan sumbu lnsa akan dibiaskan seolah-olah berasal dari titik fokus lensa. Sebaliknya jika sinar datang menuu titik fkus akan dibiaskan sejajar sumbu lensa
c. Sinar yang datang melalui pusat lensa akan diteruskan (Novida. 2018).

Lensa spheris kacamata adalah metode yang paling umum untuk mengoreksi kesalahan bias dan memungkinkan orang untuk melihat dengan baik. Lensa kontak dan operasi refraktif adalah yang lainnya pilihan. Kelainan refraksi meliputi miopia atau rabun jauh, dan hiperopia atau rabun jauh. Lamur dan hiperopia dikoreksi dengan lensa sferis kekuatan minus dan plus masing-masing. Sebuah lensa sferis memiliki kurva melingkar. Sambil menatap lurus ke arah bola lensa seperti yang dipakai di depan mata, setiap

penampang radial lensa (yaitu penampang yang mencakup pusat lensa juga disebut meridian lensa) akan memiliki kelengkungan lensa yang sama dan kekuatan yang sama.

Jenis-jenis lensa kacamata yang perlu diketahui agar sesuai dengan kebutuhan, beberapa jenis-jenis kacamata yaitu:

1. Lensa Single Vision (Monofokal)

   Lensa monofocal ini disebut juga sebagai lensa tunggal karena hanya terdiri dari satu titik fokus yang dapat memperbaiki gangguan penglihatan untuk satu ukuran saja. Lensa tunggal biasanya digunakan untuk beberapa pengguna dengan keluhan seperti rabun jauh (miopi) dengan lensa minus dan rabun dekat (hipermetropi) dengan lensa positifnya, serta penglihatan berbayang (astigmatisma) dengan lensa silinder (Bedinghasu, 2022).

   Lensa Single Vision Terbagi Menjadi 4 yaitu

   a. Lensa sferis minus (-) lensa ini biasanya digunakan oleh orang yang penglihatan nya rabun jauh atau myopia sehingga lensa sferis ini digunakan untuk membantu penlihatan pasien.
   b. Lensa sferis hipermetrop (+) biasanya digunakan oleh orang yang menderita rabun dekat sehingga di gunakan lensa sfreris + untuk membantu penglihatan pasien/ cutomer.
   c. Lensa Sfero Silinder (+ -) biasanya di gunakan oleh orang yang memiliki penderita rabun jauh atau rabun dekat sekaligus penglihatan pasien berbayang atau biasa disebut astigmatisme.

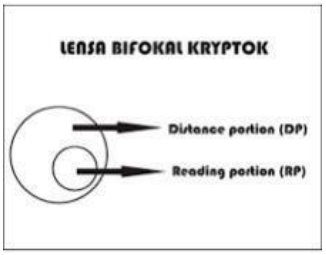


Gambar 2.10. Lensa Single Vision

(Diane, 2020)

2. Lensa Kryptok (Bifofokal)

   Lensa kryptok ini memiliki dua titik fokus yang dapat membantu penglihatan dengan lensa jarak dibagian atas dan lensa jarak dekat dibagian bawahnya. Lensa ini kategorikan sebagai lensa yang cukup sering digunakan dan umumnya dapat ditemukan pada penderita usia 40 tahun ke atas dengan tingkat fokus lensa yang buruk (presbiopia dikarenakan lanjut usia.



Gambar 2.11. Lensa Kriptok

(Diane, 2020)

3. Lensa Progresif



Gambar 2.12 Lensa Progresif

(Diane, 2020).

Lensa progresif tidak jauh berbeda karena sama-sama memiliki titik fokus ganda yang berguna untuk mengoreksi rabun dekat dan rabun jauh. Keuntungan yang didaoat dengan menggunakan lensa progresif tidak memiliki garis pembatas seperti pada lensa bifokal (Abdulghani. 2021).

4. Lensa Prisma

Lensa prisma biasa digunakan untuk mengoreksi pada kelainan '*strabismus".* Lensa prisma terdiri dari 2 permukaan yang berpotongan di bagian puncak (*apex)* dan membentuk sudut. Sisi yang tebal disebut "*Base"* dan sisi yang kiri disebut "*Apex".* Lensa prisma akan membelokkan cahaya menuju basisnya. Jika melihat objek melalui lensa prisma maka bayangan objek tersebut berada di *apex* sehingga lensa prisma menggerakkan bola mata menuju bagian *apex.*

Adapun beberapa terdapat materieal-material lensa yang sering kita dapatkan yaitu:

1. Kaca

   a. *Opthalmic Crown Glass*

      Crown Glass adalah kaca bening yang paling umum digunakan untuk lensa mata.Secara umum, kaca adalah bahan yang paling tahan lama digunakan untuk lensa.Kaca mahkota digunakan terutama untuk lensa penglihatan tunggal dan pembawa jarak untuk sebagian besar kaca bifokal dan trifokal. Ini memiliki indeks bias 1,523, dan nilai Abbe 59. Ini kira-kira 4% lebih tipis dari lensa resin CR-39, dan 40% lebih berat dari lensa polikarbonat, dan sedikit lebih ringan dari kaca indeks tinggi. Ini memblokir sekitar 10% dari sinar UV.

   b. *Flint Glass*

      Flint Glass menggunakan oksida timbal dalam bahan kimianya untuk meningkatkan indeks biasnya menjadi sekitar 1,58 hingga 1,69. Nilai Abbe-nya berkisar antara 30 hingga 40.Bahan ini relatif lembut, menampilkan kilau cemerlang, dan memiliki chromatic aberration.Meskipun digunakan di masa lalu sebagai alternatif penglihatan tunggal untuk lensa Rx yang lebih tinggi, penggunaannya saat ini sering terbatas pada segmen untuk beberapa lensa bifokal yang menyatu.

c. *Barium Crown Glasses*

Barium Glass adalah lensa yang menggunakan barium sebagai bahan utamanya. Ini memberikan indeks bias 1,51- 1,616 dan nilai Abbe 55-59. Hal ini memungkinkan bahan ini untuk digunakan dalam segmen bifokal dalam seri Nokrome dari bifokal leburan.Nilai Abbe yang tinggi memungkinkan mereka yang menggunakan bifokal tidak mengalami dispersi warna saat membaca (Diane, dkk. 2020).

2. Plastik

Lensa plastik memiliki permukaan yang lebih tebal dari kaca, lebih mudah tergores dan tidak melindungi mata dari sinar UV kecuali jika diwarnai dengan benar. Lensa kaca tidak seperti plastik harus dirawat untuk menahan kerusakan, lensa plastic dapat dikeraskan dengan proses kimia atau panas.

a. Lensa Policarbonat

Lensa polikarbonat terbuat dari jenis plastik yang lebih tahan benturan dibandingkan lensa plastik standar.Lensa polikarbonat juga jauh lebih tipis dan lebih ringan.Lensa polikarbonat dianggap plastik indeks tinggi dan juga memiliki perlindungan ultraviolet bawaan.Sifat-sifat ini, adalah bahan lensa pilihan untuk lensa anak-anak, lensa olahraga, dan lensa pengaman.Jika memiliki kekuatan yang lebih tinggi atau astigmatisme yang tinggi, memakai lensa polikarbonat mungkin memiliki kualitas penglihatan yang lebih buruk, distorsi, atau kadang-

kadang efek lingkaran cahaya atau cincin warna pada penglihatan tepi.Hal ini dapat terjadi karena memiliki nilai abbe yang rendah.

b. Lensa Trivex

Trivex adalah bahan yang relatif baru yang mirip dengan lensa polikarbonat tetapi dengan optik berkualitas lebih tinggi.Itu berarti memberikan visi yang lebih jelas.Trivex lebih ringan dari plastik standar tetapi tidak setipis polikarbonat. Trivex adalah bahan yang lebih kaku, menjadiknnya pilihan yang lebih baik untuk rangka pemasangan tanpa bingkai atau bor, dan sama tahan benturannya dengan polikarbonat (Bedinghaus, 2022).

c. CR 39

CR39 adalah bahan yang paling banyak digunakan untuk pembuatan lensa plastik yang saat ini dipasarkan. Ditemukan pada tahun empat puluhan oleh ahli kimia dari "Columbia Corporation", maka, namanya "Columbia Resin 39. Indeks bias CR39 adalah 1,498, yang mendekati gelas mahkota standar, berat jenis 1,32 gram/cm3 dan nilai abbe adalah 58. Bahannya sangat tahan benturan dan transparansi tinggi.Pewarnaan dan pelapisan dimungkinkan satu-satunya kelemahan ketahanan yang lemah terhadap abrasi (Bhattacharyya. 2019).

Jenis-jenis lapisan lensa yang terdapat pada material lensa yaitu adalah sebagai berikut:

1. Jenis Lapisan Lensa

   a. Anti-Reflective (AR) Coating

   Lapisan anti-reflektif (juga disebut lapisan AR atau lapisan anti- silau) adalah lapisan multi-lapisan mikroskopis tipis yang menghilangkan pantulan dari permukaan depan dan belakang lensa kacamata. Lensa dengan lapisan AR memberikan penglihatan yang lebih baik untuk mengemudi di malam hari dan penglihatan yang lebih nyaman untuk membaca dan penggunaan komputer.

   b. *Scratch-Resistant Coating*/Anti Gores

   Namun, lensa yang dirawat depan dan belakang dengan lapisan anti gores yang bening memiliki permukaan yang jauh lebih keras yang lebih tahan terhadap goresan, baik dari menjatuhkan kacamata Anda ke lantai atau sesekali membersihkannya dengan handuk kertas. Lensa anak-anak, khususnya, mendapat manfaat dari lapisan keras anti gores untuk daya tahan yang lebih besar.

   c. *Anti-Fog Coating/* Anti Kabut

   Lapisan yang diterapkan di pabrik lensa disebut Bebas kabut, menghilangkan kondensasi kelembaban pada lensa yang menyebabkan kabut.Jadi lensa dan penglihatan tetap jernih saat melakukan transisi dari lingkungan yang dingin ke lingkungan yang hangat. Ini juga dapat menjaga lensa agar tidak berembun selama olahraga dan ketika kepanasan atau berkeringat. Bebas Kabut dapat diterapkan pada

plastik, polikarbonat, dan lens kacamata lainnya, termasuk lensa indeks tinggi dan lensa fotokromik Transitions.

d. *Ultraviolet* (UV) *Treatment*

Paparan sinar ultraviolet yang berlebihan dianggap sebagai penyebab katarak , kerusakan retina, dan masalah mata lainnya. Lensa kacamata plastik biasa memblokir sebagian besar sinar UV, tetapi menambahkan pewarna penghambat UV meningkatkan perlindungan UV hingga 100% untuk keamanan tambahan.Bahan lensa kacamata lainnya, termasuk polikarbonat dan sebagian besar plastik indeks tinggi, memiliki 100% perlindungan UV, sehingga tidak diperlukan lapisan tambahan UV.Lensa photochromic juga memblokir 100% sinar UV matahari tanpa perlu perawatan lensa UV tambahan. (Heiting. 2019).

2. Lensa Spheris

a. Lensa Cembung atau Konvergen

Lensa ini lebih tebal di bagian tengah dan lebih tipis di bagian tepi. Seberkas cahaya yang melewati lensa seperti itu akan konvergen. Lensa cembung juga terdiri dari tiga jenis:

1. Lensa Cembung Ganda

   Ini adalah lensa cembung atau konvergen yang kedua sisinya cembung.

2. Lensa *Planoconvex*

Ini adalah lensa cembung atau konvergen yang memiliki satu bidang sisi dan bidang lainnya.

3. Lensa Cekung Cembung

   Ini adalah lensa cembung atau konvergen yang memiliki satu sisi cekung dan sisi lainnya cembung.

b. Lensa Cekung atau Divergen

Lensa ini lebih tipis di bagian tengah dan lebih tebal di bagian tepi. Seberkas cahaya yang melewati lensa semacam itu akandivergen. Lensa cekung terdiri dari tiga jenis :

1. Cekung Ganda Lensa

   Ini adalah lensa cekung atau divergen yang kedua sisinya cekung.

2. Lensa *Planoconcave*

   Ini adalah lensa cekung atau divergen yang memiliki satu bidang sisi dan sisi lainnya cekung.

3. Lensa Cekung Cembung

   Ini adalah lensa cekung atau divergen yang memiliki satu sisi cembung dan sisi lainnya cekung (Geller, 2011).

D. Frame Sesuai Bentuk Wajah

1. Oval



Gambar 2.13 Wajah Oval

(Huang, 2022)

Wajah oval dianggap sebagai bentuk yang ideal karena proporsinya yang seimbang. Semua jenis bingkai kacamata sesuai dengan bentuk wajah.

2. Bulat



Gambar 2.14 Wajah Bulat

(Huang, 2022)

Wajah bulat memiliki garis lengkung dengan lebar dan panjang dalam proporsi yang sama dan tidak ada sudut. Untuk membuat wajah bulat tampak lebih tirus dan lebih panjang, cobalah bingkai bersudut untuk memanjangkan wajah, seperti bentuk persegi panjang.

3. Berlian



Gambar 2.15 Gambar Wajah Berlian

(Huang, 2022).

Wajah berbentuk berlian memiliki dagu dan dahi yang sempit, juga memiliki tulang pipi yang lebar dan tinggi. Untuk menonjolkan mata dan meminimalisir tulang pipi yang lebar dan tinggi, coba bingkai yang memiliki detail atau garis alis yang khas, seperti bingkai mata kucing.

4. Segitiga Dasar Bawah

Wajah segitiga dasar bawah memiliki dahi yang sempit juga pipi dan dagu yang lebar.Untuk menambah lebar dan menekankan sepertiga bagian atas wajah yang sempit, coba bingkai yang beraksen banyak warna dan detail di bagian atas, seperti bentuk mata kucing.



Gambar 2.16 Wajah Segitiga Dasar Bawah

(Huang, 2022)

5. Wajah Persegi Kotak

   Wajah persegi memiliki garis rahang yang kuat dan dahi yang lebar, ditambah lagi lebar dan panjangnya memiliki proporsi yang sama. Untuk membuat wajah persegi terlihat lebih panjang dan untuk meminimalisir sudut, cobalah gaya bingkai yang agak sempit seperti mata kucing atau bingkai oval (Revanggi, 2017).

E. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas, jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan amat puas (Kotler dan Keller, 2007).

Dimensi kepuasan konsumen dapat dibagi menjadi beberapa macam yaitu (Lovelock et al., 2004):

a. Harapan (*ecpectations),* kemampuan perusahaan dengan pemberian penyesuaian kepada konsumen untuk suatu produk atau jasa yang diinginkan konsumen
b. Penyampaian produk atau jasa yang dirasakan *(Perceived delivery product or service),* kemampuan pelayanan kepada konsumen pada saat penjualan produk atau jasa.

c. Konfirmasi atau dikonfirmasi, kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan konsumen dengan tujuan aghar konsumen tidak kecewa dan merasa puas terhadap produk atau jasa yang sesuai dengan janji perusahaan atau sebaliknya.

d. Perilaku mengeluh (*complaining behavior),* kapasitas perusahaan untuk menjelaskan umpan balik konsumen yang negatif menjadi positif.

Menurut Zethaml et al., 2003, faktor yang dapat menentukan puas atau tidaknya konsumen adalah:

a. *Product and service featurs*, kepuasan kosnumen atas suatu produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi konsumen atas fitur profuk atau jasa. Konsumen akan membandingkan berbagai fitur dari jasa (contohnya harga dengan kualitas pelayanan dan keramahan dari personel pemberi jasa), tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi.

b. *Consumer emotions,* perasaan pelanggan juga dapat mempengaruhi persepsi atas kepuasan atas produk dan jasa.Perasan seseorang atas produk dan jasa dapat dipengaruhi oleh kondisi suasana hati seseorang ketika menggunakan produk atau jasa tersebut.

c. *Attributes for service succes or failurer,* atribut dari jasa dapat mempengaruhi persepsi dari kepuasan ketika pelangan dikejutkan oleh hasil yang mereka dapat, mereka akan mencoba mencari alasan dibalik hal itu, penilaian mereka dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

d. *Perceptions of equity or fairness,* kepuasan pelanggan juga dipengaruhi persepsi dari keadilan dan kewajaran, pelanggan akan membandingkan

apakah mereka diperlakukan secara adil dibandingkan pelanggan lain, apakah pelanggan lain mendapat perlakuan, harga dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pikiran tentang keadilan adalah pusat persepsi konsumen atas kepuasan terhadap produk dan jasa,

e. *Other consumers, family members dan cowokers,* Selain dipengaruhi oleh perasaan dan persepsi seseorang, kepuasan pelanggan kadang dipengaruhi oleh orang lain, seperti anggota keluarga dan pelanggan lain. Hal-hal seperti pengalaman, perilaku dan pandangan pihak lain dapat mempengaruhi kepuasan.

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seorang konsumen, menurut Kotler (2003) cara yang dapat dilakukan adalah:

a. Sistem keluhan dan saran (*complian and suggestion system)*, suatu organisasi yang berpusat pada konsumen, akan memudahkan pelanggan dalam memberi masukan dan keluhan atas pelayanan yang mereka rasakan. Beberapa cara yang umumnya dilakukan oleh perusahaan untuk menampung masukan atau keluhan dari para pelanggannya adalah dengan menyediakan kotak saran, menyebarluaskan kuesioner dan menyedikan *customer hotline.*

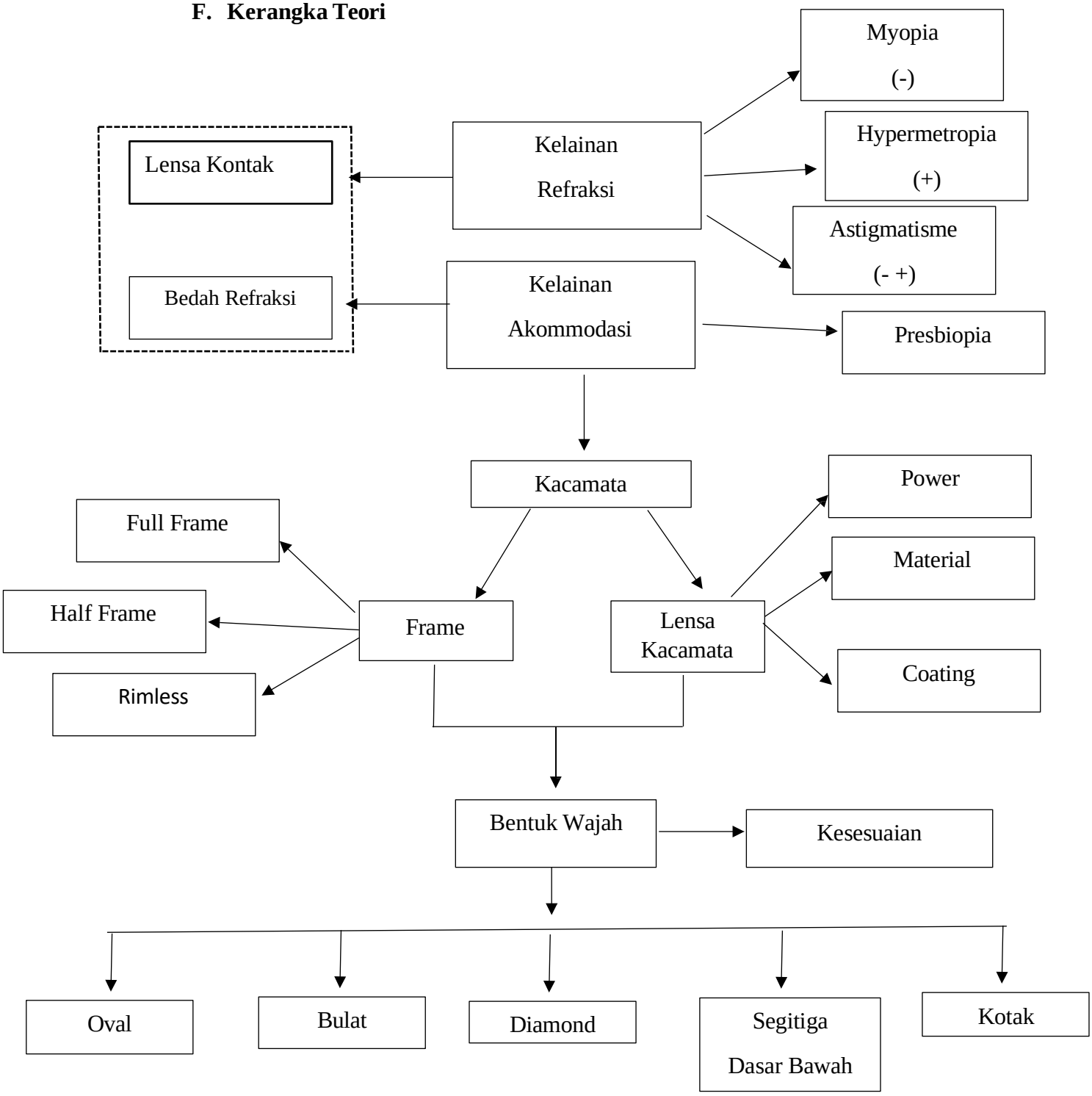
b. Survei kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction surverys).* Survei ini dapat dilakukan dengan menghubungi pelanggan melalui telepon atau melakukan wawancara secara langsung, dengan cara ini perusahaan

mendapatkan *feedback* secara langsung dari pelanggan serta membangun hubungan dengan pelanggannya.

c. *Ghost shopping*, perusahaan menugaskan seseorang untuk berperan sebagai pembeli dan memberikan laporan mengenai kekuatan dan kelemahan perusahan maupun pesaing perusahaan.

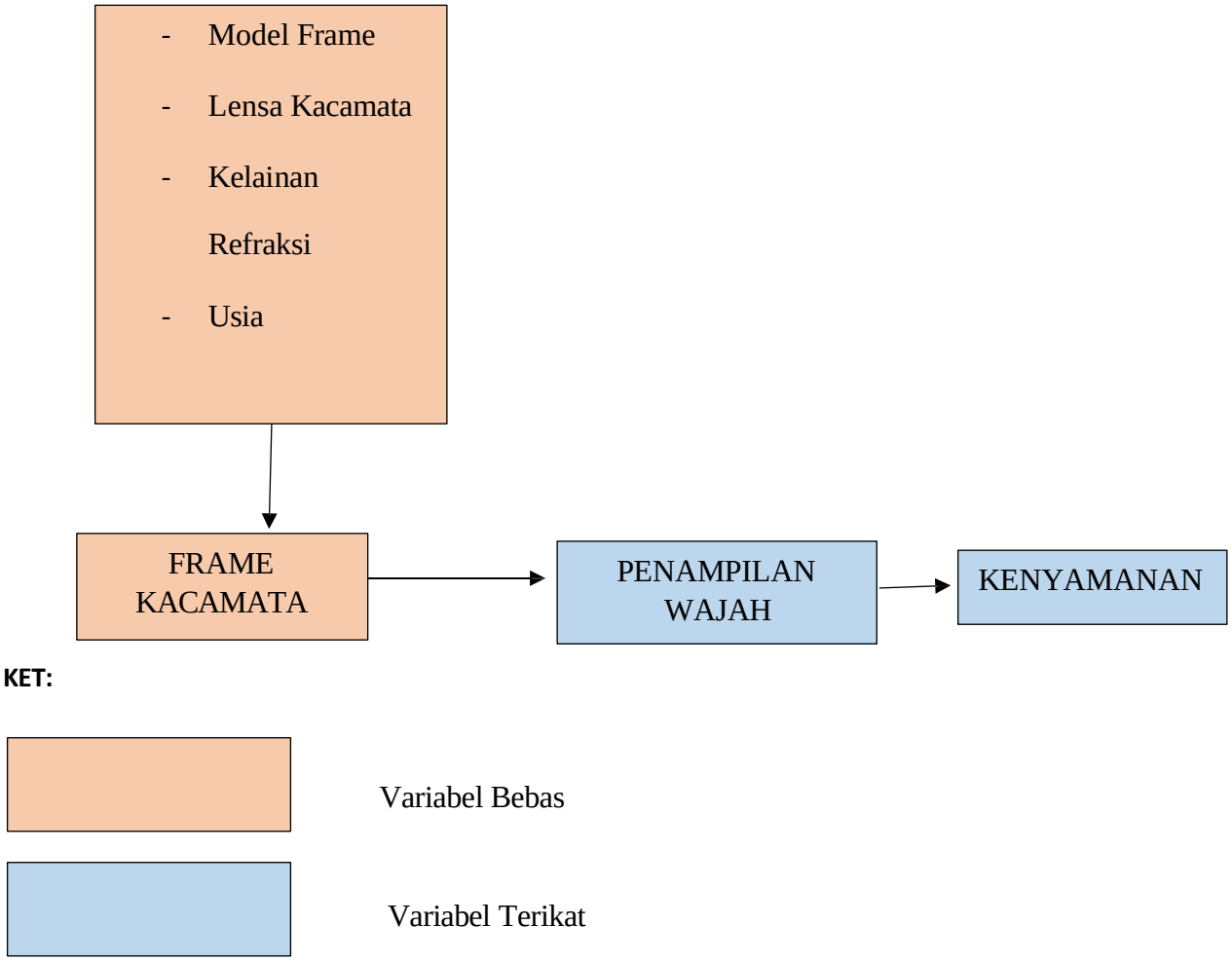
d. Analisis konsumen yang hilang (*Lost cutomer analysis),* analisis ini bertujuan untuk mempelajari mengapa pelanggan berhenti menggunakan jasa dan produk perusahaan. Untuk mengetahui hal-hal tersebut, perusahaan dapat melakukan exit interview, perusahaan juga harus mencari tahu seberapa besar tingkat kehilangan pelanggan (*customer loss rate)* untuk mengetahui seberapa besar kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya

F. Kerangka Teori



Bagan 2.1 Kerangka Teori

G. Kerangka Konsep



Bagan 2.2 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggunakan metode penggambaran dan penginterprestasian keadaan objek sesuai dengan apa adanya yang diperoleh di lapangan. Dalam pelaksanaannya, peneliti tidak melakukan proses kontrol dan tidak melakukan upaya manipulasi variabel penelitian. Tujuan utama penelitian deskriptif juga dapat dilakukan melalui observasi, yang disebut penelitian obeservasional deskriptif .

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian observasional deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran Kepuasan *Customer* Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

   Penelitian ini dilakukan di Optik Saturdays Makasar

2. Waktu Penelitian

   Waktu penelitian ini direncanakan pada bulan Juni-Juli tahun 2025 atau sampai jumlah sampel terpenuhi

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *costumer* yang berkunjung di Optik Saturdays Makassar.

2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunkan *Purposive Sampling*, yaitu penelitian yang mengambil responden secara kebetulan untuk dijadikan sampel.

D. Kriteria Sampel

1. Kriteria Inklusi
   a. *Customer* yang membeli frame di Optik Saturdays
   b. Bersedia ikut serta dalam penelitian ini
2. Kriteria Eksklusi
   a. Pasien yang hanya melihat frame/tidak membeli frame

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik penetapan dan pengumpulan sampel yang ditentukan oleh kriteria tertentu. Kriteria yang dimaksud adalah tergantung kepada tujuan dari penelitian yang dilakukan. (Daru et al., 2021)

Adapun perhitungan presentase menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{2135}{1+2135(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2135}{1+2135\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{2135}{22{,}35}$$

$$n = 95.52$$

$$n = 96$$

F. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Alat
    a. Autorefraktometer
    b. Trial Lens Set
    c. Snellen Chart
    d. Mistar
    e. Senter
    f. Laptop/Komputer
2. Bahan
    a. Form Kusioner
    b. Pulpen
    c. Baterai
    d. Spidol

G. Fokus Penelitian

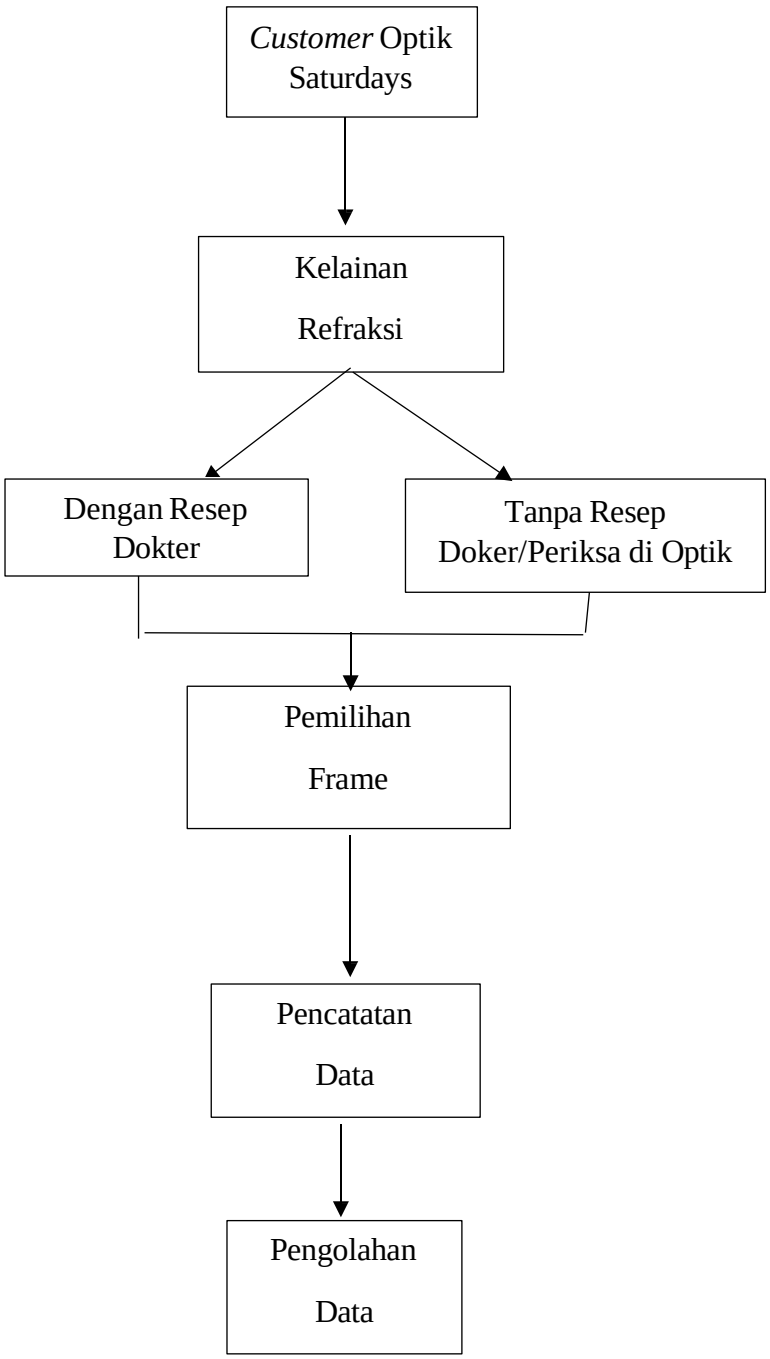
1. *Customer* yang berkunjung ke Optik Saturdays dilayani dengan beberapa display frame dengan pilihan harga
2. *Customer* yang berkunjung ke Optik Saturday yang dimasukkan ke dalam sampel yaitu berdasarkan bentuk muka, oval, persegi, bulat dan

berlian, segitiga dasar bawah.

3. *Customer* yang berkunjung ke Optik Saturdays yang dimasukkan ke dalam sampel yaitu frame dan lensa yang sesuai dengan kebutuhan *customer.*
4. *Customer* yang berkunjung ke Optik Saturdays yang dimasukkan ke dalam sampel yaitu berdasarakn kelainan refraksi dengan kebutuhan frame dan lensa.

No.	Variabel	Definisi	Pengukuran	Sklala Ukur
1	Jenis Kelamin	Perbedaan biologis antara laki-laki dan perempuan yang melibatkan sifat, keadaan, serta karakteristik anatomis dan fisiologis tubuh.	Laki-Laki Perempuan	Nominal
2	Usia Berdasarkan KTP	Jumlah tahun yang di hitung sejak tanggal lahir seseorang yang tercantum pada Kartu Tanda Penduduk hingga tanggal saat ini	10-20 tahun 21-30 tahun 31-40 tahun 41-50 tahun > 60 tahun	Interval
3	Bentuk Frame	Merujuk pada desain atau struktur geometris dari bingkai kacamata yang menentukan tampilannya saat digunakan. Bentuk frame biasanya disesuaikan dengan bentuk wajah untuk menciptakan keseimbangan estetika dan kanyamanan.	Semi Rimless Frameless Full Frame	Nominal
4	Kelainan Refraksi	Gangguan pada sistem optik mata yang menyebabkan cahaya tidak difokuskan tepat pada retina, sehingga penglihatan menjadi kabur atau tidak jelas.	Myopia Hipermetropia Astigmatisme Presbiopia	Nominal
5	Bentuk Muka	Struktur atau kontur wajah seseorang yang ditentukan oleh kombinasi tulang tengkorak, otot, dan jaringan lunak.	Oval Kotak Bulat Diamond Segitiga Dasar	Nominal
6	Harga	Jumlah uang atau nilai yang harus dibayarkan oleh seseorang	<500.000 >500.000	Nominal
7	Kepuasan Customer	Perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh pelanggan setelah membeli dan menggunakan suatu produk atau layanan	Survey / Kuesioner Puas Tidak Puas	Nominal

H. Alur Penelitian



Bagan 2.3 Alur Penelitian

I. Pengumpulan Data

Sumber data penelitian yaitu:

Data primer diperoleh melakukan pelayanan terhadap *costumer* untuk memilih frame kacamata sesuai bentuk wajah *customer* yang datang ke optik Saturdays oleh peneliti, data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada *customer* identitas responden (nama, usia, jenis kelamin dan pekerjaan)

J. Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan dan diolah dengan tahap sebagai berikut:

1. *Editing*

   Data yang diambil terlebih dahulu dilakukan pengecekan kelengkapan data untuk mengoreksi kesalahan.

2. *Coding*

   Data yang dikumpulkan dapat berupa angka, kalimat pendek atau kalimat panjang. Jadi, untuk melakukan analisis, maka jawaban tersebut harus dalam bentuk kode.

3. *Entry*

   Data yang telah diberikan angka atau kode tersebut kemudian selanjutnya dikelolah dalam statistik (SPSS) atau excel untuk selanjutnya akan diolah.

4. *Tabulation*

Tabulatuion digunakan untuk mengelompokkan jawaban yang serupa dan menjumlahkan dengan cara teliti dan tertaur kedalam tabel yang disediakan. Penelitian ini pengolahan datanya adalah secara kuantitatif, dilakukan dengan proses komputerisasi, dalam pengolahan ini mencakup tabulasi data dan perhitungan statistik.

K. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan computer

Analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Univiariat: Tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan karakteristik dari masing-masing variabel yang diteliti. Formatnya tergantung pada tipe data, untuk data numeric digunakan nilai mean (rata-rata), median, standar deviasi, dan inter kuartil range, mindan maks. Sedangkan data kategorik yang digunakan distribusi frekuensi dengan menggunakan ukuran presentase atau proprosi. Secara umum, analisis ini distribusi frekuensi dan presentase untuk setiap variabel. Setelah mengetahui sifat masing-masing variabel dapat dilanjutkan dalam analisis yang lebih lanjut.

L. Etika Penelitian

Peneltian adalah kegiatan yang banyak melibatkan banyak pihak agar tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan, maka diperlukan adanya etika penelitian. Etika yang harus diikuti adalah:

1. *Informed Consed*

Lembar persetujuan disampaikan kepada calon responden, penelitian menjelaskan maksud dan tujuan peneliti, apabila bersedia menjadi responden, maka peneliti memohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan. Bila calon responden tidak bersedia, peneliti tidak boleh melaksanakan dan harus menghormati calon responden.

2. *Anomity*

   Untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak akan mencantumkan nama responden tetapi lembar tersebut diberi kode.

3. *Confidentiality*

   Kerahasiaan informasi responden dijamin oleh peneliti dan hanya kelompok data tertentu akan dilapor sebagai hasil peneliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Tempat Penelitian

Saturdays didirikan pada tahun 2016 oleh Rama Suparta dan Andrew Kandolha, dilatar belakangi oleh masalah gangguan penglihatan yang banyak dialami masyarakat dan keinginan untuk menghadirkan pengalaman berbelanja kacamata yang menyenangkan. Saturdays mengusung konsep bisnis "Business-to-Customer (B2C), menjual langsung kepada konsumen tanpa perantara, sehingga harga kacamata bisa lebih terjangkau.

Barang yang dikeluarkan Saturdays yaitu hasil mendesain dan memproduksi sendiri kacamata, menggunakan bahan berkualitas seperti *Italian acetate* dan *Japanese Titanium*. Saturdays juga berkolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk Marvel Studioa, Sandiaga Uno, dan EVOS esports, dengan konsep lifestyle yang ingin mengubah pandangan masyarakat tentang berbelanja kacamata yang seringkali dianggap membosankan, menjadi penglaman yang menyenangkan dan sesuai dengan gaya hidup. Saturdays juga menerapkan nilai-nilai yaitu:

1. Simpel dan Orsinil: Mengutamakan kesederhanaan, sikap postif, hormat, dapat diandalkan, dan rendah hati.
2. Aktif: Bergerak cepat dan mudah, dan mudah adaptasi.
3. Berani: Tidak takut, tidak mudah menyerah, dan berjuang untuk yang terbaik dalam apapun.
4. Terus berbeda: Menantang kebiasaan lama, memecahkan masalah, dan menciptakan terobosan baru.

5. Utamakan Pelanggan: Pemikiran untuk memprioritaskan pelanggan, penerapan nilai proposisi yang fokus.

Visi dan Misi Saturdays yaitu:

1. Visi: Sebagai sarana penyedia visi dalam membentuk/melihat dunia.
2. Misi: Menginspirasi setiap orang agar memiliki kepercayaan diri dengan menciptakan kacamata yang sesuai gaya hidup yang autentik dengan harga terjangkau dan nyaman.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar tahun 2025. Penelitian ini dimulai pada tanggal Juni - Juli tahun 2025 terhadap *customer* Optik Saturdays Makassar. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan *customer* pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar, dengan menggunakan kusioner, dengan jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 98 orang. Adapun karakteristik sampel dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1 Karakteristik Analisis Kepuasan *Customer* Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata Di Optik Saturdays Makassar Tahun 2025.

KARAKTERISTIK	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	48	48,98%
Perempuan	50	51,02%
Usia		
10-20 Tahun	7	7,14%
21-30 Tahun	31	31,62%
31-40 Tahun	30	30,62%
51-60 Tahun	11	11,22%
>60 Tahun	2	2,00%
Lama Menggunakan Kacamata		
< 1 Tahun	58	60,19%
1-3 Tahun	17	17,34%
3-5 Tahun	6	6,12%
> 5 Tahun	17	17,34%
Jenis Lensa		
Single Vision	40	40,29%
Bifocal	19	19,27%
Progresif	31	31,27%
Myopia	28	28,58%
Mypermetropia	7	7,15%
Astigmatisme	21	21,42%
Presbiopia	12	12,00%
Emetropia	20	20,40%
Harga Bingkai Kacamata		
< 500.000	35	35,21%
> 500.000	63	63,29%
Bentuk Muka		
Kotak	17	17,35%
Segetiga Dasar Bawah	9	9,18%
Oval	37	37,76%
Bulat	26	26,53%
Diamond	9	9,18%

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.1 Karakteristik Analisis Kepuasan *Customer* Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Saturdays Makassar tahun 2025 didapatkan jenis kelamin terbanyak yaitu jenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 50 atau 51.02%, usia terbanyak didapatkan pada usia 21-30 tahun berjumlah 36 atau 36.75%, pada

penggunaan kacamata lama paling banyak yaitu < 1 tahun berjumlah 58 atau 60.19%, seberapa lama sering membeli kacamata paling banyak didapatkan >1 tahun berjumlah 35 atau 35.71%, pada jenis kelainan refraksi terbanyak didapatkan myopia berjumlah 42 atau 42.85%, pada harga bingkai paling banyak di dapatkan >500.000 berjumlah 63 orang atau 69.29%, pada bentuk muka pemilihan bingkai kacamata paling banyak didapatkan bentuk muka oval berjumlah 37 orang atau 37.76%.

Pada Tabel 4.2 Analisis Kepuasan *Customer* Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Saturdays Makassar Dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan Usia

KEPUASAN BERDASARKAN USIA	PUAS		TIDAK PUAS	
	n	%	n	%
10 - 20 Tahun	7	7.14%	0	0%
21 - 30 Tahun	31	31.62%	3	3.07%
31 - 40 Tahun	30	30.62%	4	4.07%
41 - 50 Tahun	10	10.20%	0	0%
51 - 60 Tahun	11	11.22%	0	0%
>60 Tahun	2	2.00%	0	0%
Total	**91**	**91.15%**	**7**	**7.14%**

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.2 Analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar berdasarkan kenyamanan paling banyak pada usia 21-30 tahun berjumlah 31 atau 33.62% dan yang tidak puas paling banyak pada usia 31-40 tahun berjumlah 4 orang atau 4.07%.

Pada Tabel 4.3 Analisis Kepuasan *Customer* Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Saturdays Makassar Dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan Jenis Kelamin

KEPUASAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	PUAS		TIDAK PUAS	
	n	%	n	%
Laki-Laki	40	40.28%	3	3.06%
Perempuan	50	51.02%	5	5.10%
Total	**90**	**91.84%**	**8**	**8.16%**

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.3 analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di optik Saturdays Makassar berdasarkan jenis kelamin. Paling banyak pada jenis kelamin perempuan berjumlah 50 atau 51..02% dan laki-lai berjumlah 40 atau 40.28% dan tidak puas pada perempuan berjumlah 5 orang atau 5.10%, dan laki-laki berjuamlah 3 orang atau 3.06%

Pada Tabel 4.4 Analisis Kepuasan *Customer* Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Saturdays Makassar Dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan Bentuk Muka

KEPUASAN BERDASARKAN BENTUK MUKA	PUAS		TIDAK PUAS	
	n	%	n	%
Kotak	17	17.35%	0	0.0%
Segitiga Dasar Bawah	9	9.18%	0	0.0%
Oval	37	37.76%	0	0.0%
Bulat	26	26.53%	0	0.0%
Diamond	9	9.18%	0	0.0%
TOTAL	**98**	**98.12%**	**0**	**0.0%**

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.4 didapatkan analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan bentuk muka oval paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 98 orang atau 98.12% dan tidak puas berjumlah 0 orang atau 0.00%.

Pada Tabel 4.5 Analisis Kepuasan *Customer* Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Saturdays Makassar Dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan Jenis Lensa

KEPUASAN BERDASARKAN JENIS LENSA	PUAS		TIDAK PUAS	
	n	%	n	%
Single Vision	40	40.29%	1	1.17%
Bifocal	19	19.27%	3	3.07%
Progresif	31	31.27%	4	4.11%
TOTAL	**90**	**90.83%**	**8**	**8.17%**

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.5 didapatkan analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam Meningkatkan Kenyamanan

Berdasarkan jenis lensa paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 90 orang atau 90.83% % dan tidak puas berjumlah 8 orang atau 8.17%.

Pada Tabel 4.6 Analisis Kepuasan *Customer* Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Saturdays Makassar Dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan Kelainan Refraksi

KEPUASAN BERDASARKAN KELAINAN REFRAKSI	PUAS		TIDAK PUAS	
	n	%	n	%
Myopia	28	20.80%	1	1.05%
Hypermetropia	7	7%	4	4.07%
Astigmatisme	21	22%	1	1.05%
Presbiopia	12	13%	3	3.07%
Emetropia	20	22%	1	1.05%
TOTAL	**88**	**88.58%**	**10**	**10.20%**

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.6 didapatkan analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan kelainan refraksi paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 88 orang atau 88.58% dan tidak puas berjumlah 10 orang atau 10.20%.

Pada Tabel 4.7 Analisis Kepuasan *Customer* Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Saturdays Makassar Dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan Harga

KEPUASAN BERDASARKAN HARGA	PUAS		TIDAK PUAS	
	n	%	n	%
<500.000	35	35.21%	0	0.00%
>500.000	63	63.29%	0	0.00%
TOTAL	**98**	**98.5%**	**0**	**0.00%**

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.7 didapatkan analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan harga paling banyak didapatkan yang memilih puas dengan harga berjumlah 91orang atau 92.86% % dan tidak puas berjumlah 7 orang atau 7.15%.

C. Pembahasan

Pada tabel 4.1 Karakteristik Analisis Kepuasan *Customer* Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Saturdays Makassar tahun 2025 didapatkan jenis kelamin terbanyak yaitu jenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 50 orang atau 51.02%, usia terbanyak didapatkan pada usia 21-30 tahun berjumlah 36 orang atau 36.75%, pada penggunaan kacamata lama paling banyak yaitu < 1 tahun berjumlah 58 orang atau 60.19%, seberapa lama sering membeli kacamata paling banyak didapatkan >1 tahun berjumlah 35 orang atau 35.71%, pada jenis kelainan refraksi terbanyak didapatkan myopia berjumlah 42 orang atau 42.85%.

Pada penelitian (Pradipta dkk, 2023) bahwa menunjukkan sebagian besar responden di Optik Aries Rangkasbitung berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 116 responden dengan presentase (59%) dan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 80 responden dengan presentase (41%). Berdasarkan usia didapatkan 41-60 tahun yaitu 105 responden dengan presentase (54%). Pada penelitian (Handini & Lestari, 2020). Didapatkan jenis kelamin responden perempuan lebih banyak, yakni sebanyak 19 orang (54.4%), usia responden terbanyak adalah 15-25 tahun yakni sebanyak 26 orang (81.3%).

Pada tabel 4.2 Analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar berdasarkan usia paling banyak didapatkan pada usia 21-30 , berdasarkan bentuk muka paling banyak pada usia 21-30 tahun berjumlah 33 atau 33.68% , berdasarkan jenis lensa paling banyak pada usia 21-30 tahun berjumlah 33 atau 33.68%, berdasarkan harga, paling banyak pada usia 21-30 dan 31-40 tahun berjumlah 33 atau 33.68%, berdasarkan kelainan refraksi, paling banyak pada usia 21-30 tahun berjumlah 33 atau 33.68% an tidak puas berjumlah 3 orang atau 3.07%.

Hal ini berbeda yang didapatkan oleh (Suryanta & Novalinda, 2024). Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden tentang usaha meningkatkan kepuasan pelanggan di Optik Tiara Jambi berdasarkan usia diketahui bahwa 21 responden (70%) pelanggan merasa sangat puas pelayanan pada usia 30-40 tahun dan 9 responden (30%) merasa puas dengan usaha yang dilakukan karyawan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Optik Jambi. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Kultsum & Simarmata, 2022) didapatkan berdasarkan usia dari 30 responden yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden dengan usia>35 tahun banyak yang membeli produk di Optik Voorfo dengan nilai presentasi sebesar 43%, dengan tingkat merasa sangat puas dan diikuti usia 12-24 tahun dengan nilai presentase sebesar 40% dan terakhir usia 25-35 tahun sebesar 17%.

Pada tabel 4.3 analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di optik Saturdays Makassar berdasarkan jenis kelamin. Berdasarkan bentuk muka, paling banyak jenis kelamin perempuan berjumlah 50 atau 51.02% ,

berdasarkan jenis lensa, paling banyak pada jenis kelamin perempuan berjumlah 50 atau 51.02%, berdasarkan harga, paling banyak pada jenis kelamin laki-laki berjumlah 50 atau 51.02%, berdasarkan kelainan refraksi, paling banyak pada jenis kelamin perempuan berjumlah 49 atau 50%.

Berdasarkan jenis kelamin seperti yang terlihat pada tabel 4.3 didapatkan lebih banyak *customer* perempuan yang puas terhadap bentuk muka, jenis lensa, dan jenis kelainan refraksi, adapun jenis kelamin laki-laki lebih banyak yang puas terhadap harga dibanding perempuan, dikarenakan rata-rata jenis kelamin laki-laki yang berkunjung ke Saturdays tidak banyak meminta diskon atau potongan harga, karena laki-laki kebanyakan lebih melihat fungsi nya, berbeda dengan perempuan terutama kalangan ibu-ibu yang akan terus menawar harga dan selalu menginginkan diskon atau potongan harga ketika menurut nya harga *overprice*/terlalu mahal.

Penelitian yang dilakukan (Sofyani dkk, 2023) terhadap 65 orang konsumen didapatkan jenis kelamin laki-laki lebih puas yaitu sebanyak 34 orang (52.3%), sedangkan pada perempuan didapatkan kepuasan sebanyak 31 orang (47.7%). Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Novalinda, 2022) mendapatkan jenis kelamin perempuan dengan jumlah 19 orang (63.33%) yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada pelayanan di Super Optical Padang, sedangkan berjenis kelamin laki-laki berjumlah 11 orang atau (36.67%), dari hasil penelitian yang sudah dikumpulkan terkait dengan kepuasan pelanggan pelanggan di Super Optical Padang dapat dijabarkan bahwa kepuasan pelanggan di Super Optical padang bisa dikatakan berkualitas karena hasil presentase yang telah diolah sebanyak 53.4%

dari responden menyatakan sangat setuju dengan beberapa butir pertanyaan dikuesioner yang telah dibagikan ke 30 responden.

Sama halnya pada penelitian yang dilakukan di Optik Saturdays Makassar didapatkan rata-rata kepuasan dengan pelayanan yang terdapat di Optik Saturdays terutama yang berjenis kelamin perempuan dengan tingkat kepuasan rata-rata sebanyak 50 orang atau 51.02%. Dikarenakan di Optik Saturdays pilihan frame/bingkai kacamata yang unik dan menarik, lebih banyak pilihan untuk perempuan dibandingkan laki-laki, hal tersebut yang membuat kepuasan pada jenis kelamin perempuan lebih banyak saat berkunjung ke Optik Saturdays.

Pada tabel 4.4 didapatkan analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan bentuk muka paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 89 orang atau 90.81%. Pada penelitian (Choira dkk, 2021) menjelaskan bahwa pemilihan frame pada penyesuaian bentuk muka atau wajah sangatlah penting dikarenakan dalam kenyamanan pemakaian pelanggan pada frame yang digunakan salah satu cocok atau sesuai dengan bentuk muka, ketika frame yang dipilih atau disarankan ke pelanggan tidak sesuai dengan bentuk muka pelanggan akan merasakan tidak nyaman. Pada penelitian (Hidayatillah dkk, 2022) menjelaskan bahwa pemakai kacamata akan berbeda penampilan satu orang dengan orang lainnya, karena karakter dan bentuk wajah setiap orang berbeda-beda untuk kesesuaian dalam memilih frame kacamata juga harus disesuaikan dengan bentuk wajah masing-masing orang, dalam penelitian ini didapatkan 50% pelanggan sangat puas dengan pelayanan dan rekomendasi frame yang tersedia.

Pada tabel 4.5 didapatkan analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan jenis lensa paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 90 orang atau 91.83%. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Novinda, 2024), menjelaskan kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan salah satunya jenis lensa pada optik Minang, kepuasan pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa ada 44 responden yang merasa puas pada pelyanan jenis lensa yang ditawarkan akan tetapi terdapat 7 responden yang merasa kurang puas pada pelayanan pada optik Minang. Sedangkan pada penelitian (Chin dkk,) menjelaskan bahwa untuk meningkatkan daya saing penjualan bingkai kacamata dalam optikal salah satu kendala yang sering terjadi kurangnya pemahaman Refraksi Optisien akan produk yang ditawarkan ke konsumen. Seperti bingkai dan jenis lensa yang terdapat dalam optikal, sedangkan hal itu sangat penting untuk memberikan pemahaman kepada konsumen yang akan digunakan.

Pada tabel 4.6 didapatkan analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Makassar Saturdays dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan Kelainan Refraksi paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 88 orang atau 89.80%. Pada penelitian yang dilakukan di Optik Saturdays memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada pemilihan bingkai kacamata berdasarkan kelainan refraksi. Pemilihan bingkai kacamata sangatlah penting pada kelainan refrkasi khusus nya pada penderita kelainan refrkasi myopia tinggi atau presbiopia

dengan menggunakan lensa gosok, pada kasus tersebut pemilihan bingkai kacamata tidak boleh menawarkan bingkai yang asal-asalan dikarenakan konsumen atau pelanggan tidak nyaman yang menderita kelainan refraksi myopia yang tinggi. Salh satu contoh frame yaitu berbahan plastik dan kokoh dikarenakan lensa yang digunakan pada penderita kelainan refraksi tinggi berat dan tebal.

Pada tabel 4.7 didapatkan analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan harga paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 91 orang atau 92.86%. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Handini & Lestari, 2019). Mendapatkan bahwa sebanyak 65.6% (21 orang) responden menyatakan bahwa harga kacamata di Optik Naomy kurang sesuai. Dalam strategi penentuan harga manajer optik harus menetapkan dulu tujuannya yang berasal dari optik tersebut yang selalu menetapkan harga barang setepat mungkit kepada konsumen. Penetapan harga suatu produk dikaitkan dengan tujuan yang hendak dicapai oleh optik tersebut. Oleh karena itu optik Naomy perlu mengubah harga-harga kacamata yang dirasa terlalu mahal oleh konsumen sehingga konsumen mau membeli kacamata meskipun harus mengurangi sedikit keuntungan di setiap penjualn satu buah kacamata.

Di optik Saturdays sendiri 91 orang (92.86%) orang setuju dengan harga yang ada di optik Saturdays, dikarenkan Optik Saturdays sendiri memiliki misi yaitu menciptakan kacamata yang sesuai gaya hidup yang autentik dengan harga yang terjangkau.

D. Kelebihan dan Kekurangan Penelitian

1. Kelebihan
    a. Data langsung dari pengguna

        Penelitian di Optik biasanya melibatkan customer langsung, jadi data yang diperoleh sangat real dan relevan

    b. Aplikasi praktis cepat terasa

        Hasil penelitian (misalnya tentang pemilihan bingkai dan lensa) bisa langsung dipakai untuk meningkatkan kenyamanan

2. Kekurangan
    a. Subjektivitas Responden

        Pelanggan sering memberi jawaban berdasarkan selera pribadi atau perasaan sesaat, yang bisa memengaruhi objektivitas data.

    b. Gangguan Operasional

        Waktu wawancara atau pengisian kuesioner bisa mengganggu alur pelayanan di optik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan usia, analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan didapatkan paling banyak pada usia 21-30 tahun.
2. Berdasarkan jenis kelamin, analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di optik Saturdays Makassar dalam meningkatkan kenyamanan didapatkan paling banyak pada jenis kelamin perempuan.
3. Analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan bentuk muka paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 89 atau 90.81%.
4. Analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan Jenis Lensa paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 90 atau 91.83%.
5. Analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam Meningkatkan Kenyamanan

Berdasarkan Kelainan Refraksi paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 88 atau 89.80%.

6. Analisis kepuasan *customer* terhadap pemilihan bingkai kacamata di Optik Saturdays Makassar dalam Meningkatkan Kenyamanan Berdasarkan Harga paling banyak didapatkan yang memilih puas berjumlah 91 atau 92.86%.

B. Saran

a. Karyawan Saturdays sebaiknya selalu mempertahankan performa dalam segala aspek pelayanan yang ada di Optik Saturdays.

b. Optik Saturdays maupun optik-optik lain sebaiknya selalu menawarkan dikson atau potongan harga dengan baik kepada *customer.*

c. Optik Saturdays maupun optik-optik lain sebaiknya menawarkan lebih banyak jenis produk frame atau bingkai kacamata.

d. Bagi peneliti selanjutnya bisa mengangkat judul yaitu Faktor-faktor yang mempengaruhi *customer* dalam pemilihan bingkai kacamata.

DAFTAR PUSTAKA

Abbyzar Raffi Hernawan & Achmad Syarief. Semantika Produk Kacamata dan Hubungannya dengan Pencintraan Kader Politik. Vol 4 No. 1 Jurnal Desain Produk (Pengetahuan dan Perancangan Produk), 2021.

Abdulghani, T., & Sembada, R. M. (2021). Pemanfaatan Teknologi Augmented Reality Untuk Memilih Model Kacamata Di Central Optikal 165 Dengan Menggunakan Metode Markerless Berbasis Android. Media Jurnal Informatika, 13(1), 36-44.

A.K Khurana. (2017). Theory And Pactice Of Optics And Refraction 4th ed. Amazo

Al Dinari, N. (2022). Miopia: Etiologi dan Terapi. Cermin Dunia Kedokteran, 49(10), 556–559. https://doi.org/10.55175/cdk.v49i10.305

Bedinghaus. (2022). Eyeglasses Lenses.Verywell Health

Bhattacharyya, B. (2019). Ophthalmic Lenses. In Textbook of Visual Science and Clinical Optometry. https://doi.org/10.5005/jp/books/10961_12

Chin, J. T., Efendi, Z., & Doringin, F (2020). Pemilihan Bingkai Kacamata Yang Tepat Untuk Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Di Opyik Mahakam. Retrieved from http https://arogapopin.ac.id/

Diane, dkk. (2020). Lens Material and Design. Landoverd

Dolly iman suryanta. (2023). Prosedur Dispensing Kacamata Dengan Lensa Progresif Untuk Pasien. Journal Sains Farmasi Dan Kesehatan Vol, 1(02).

Efendi, Z., Wahyu, M., Murni, B., Simarmata, M.M. (2021). Faktor Pemilihan Bingkai Kacamata Untuk Lensa Progresif Pada Pasien Anomali Refraksi Yang Disertai Presbiopia. Jurnal Mata Optik, 2(2), 40-46.

Geller, M. (2011). Optometry Students .com. India: Jaypee Brothers Medical Publishers (P) Ltd

Gaus , N. A., & et al. (2021). Hubungan Aktifitas Baca dengan Kejadian Kelainan Refraksi Pada Siswa Sekolah Menengah Pertama Negeri 5 Kendari. https://stikes-nhm.e-journal.id/NU/indexs

Graham, D. L., & Ritchie, K. L. (2019). Making a Spectacle of Yourself: The Effect of Glasses and Sunglasses on Face Perception. Sage, 1-10.

Heiting, G. (2019). 4 Common Lens Coatings For Glasses. All About Vision Hillcrest, E. (2010). Boxing System. Laramy-K Optical

Huang, M. (2022). Types Of Eye Glasses. Vision Center

Hidayatillah, M. T., Mardiyantoro, N., & Hidayat, M. (2022). Sistem Identifikasi Bentuk Wajah Untuk Pemilihan Frame Kacamata Menggunakan Metode Transfer Learining. Biner: Jurnal Ilmiah Informatika dan Komputer, 1(1), 70-78.

Handini, W., & Lestari, I. P. di Optik Naomy Semarang Tahun 2019.

Ilyas, S., & Yulianti, S. R. (2011). Ilmu Penyakit Mata (4 ed.). Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.

Ilyas, S., & Yulianti, S. R. (2014). Buku ilmu penyakit mata. Edisi ke-5. Badan Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia: Jakarta

Indriani, R.P. et al. 2022. Kajian Komplikasi Operasi Refraksi Mata Menggunakan Relex-Smile. Jurnal Pendidikan Tambusai. 6, 2 (Jun. 2022), 11335–11342. DOI:https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4240.

Istiqomah, Indriana N. Asuhan Keperawatan Klien Gangguan Mata. Jakarta: ECG, 2015.

Jimmy Tandarto, C. (2020). *Pemilihan Bingkai Kacamata Yang Tepat Untuk Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Di Optik Mahakam* (Doctoral dissertation, ARO GAPOPIN).

Kresna, N.A. (2023) ‘Asal Nyaman, Pakai Kacamata Dengan Lensa Plastik Atau Kaca Oke-Oke Saja Kok’. Available at: https://Health.Detik.Com/Ulasan-

Kotler, P. And Keller, K. (2007). Manajemen pemasaran, Edisi 12 jilid 1 dan 2. Terjemahan :Drs.Benyamkin Molan, Jakarta :Indeks

Kotler, Philip (2003). *Marketing Management The Millenium Edition, 11*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Kultsum, T. M., & Simarmata, M. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Voorfo di Nunukan, Kalimantan Utara. *Jurnal Mata Optik, 3*(2), 1-14.

Lovelock, Christoper dan Lauren Wright, (2004). *Principles of service marketing and management*, 2 ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Inc.

Mokoginta. 2017. Prevalensi Kelainan Refraksi pada Siswa SD Negeri 09 Pagi Tanah Tinggi Jakarta Pusat. Majalah Sainstekes, 4(1).\

Meister & Sheedy. 2018. Introduction To Ophthalmic Optics. Carl Zeiss Vision.

Macini, G.L. dkk. (2010). Care Of The Patiet With Presbiopia. USA: American Optometric Association.

Novalinda, R. 2020. Ketepatan Dalam Penanganan Pemeriksaan Pasien Astigmat Di Super Optical Padang. Ensiklopedia Of Journal, 2(4), 46-50.

Novida, E., Sunandar, H. And Pendahuluan, I. (2018) ‘Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Produk Lensa Kacamata Menggunakan Metode Promethee Ii’, 6, Pp. 325–332.

Novia Riyanti. Penentuan Titik Antropometri untuk Rancangan dimensi Kacamata. Surakarta, 2011.

Prieharti, & Yekti. 2016. 45 Penyakit Mata – Berbagai jenis penyakit & kelainan pada mata. Yogyakarta: Rapha Publishing.

Revanggi. (2017). Jenis Material Lensa dan Kacamata. Perpustakaan Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo

Pradipta, R. D., Sari, D. L., & Fikrudin, R. F. (2023). Gambaran Pemilihan Kacamata Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Optik Aries Rangkasbitung Tahun 2023.

Porter, D. (2017). Learn The Nine Essential Parts of Eye Glasses. American Academy of Opthalmology

Supriyono, dkk. 2021. Pengaruh Penyimpangan Aksis Pada Penderita Astigmatisme. Jurnal Mata Optik, 2(1): 41-50.

Spadea, L., & Giovannetti, F. (2019). Main complications of photorefractive keratectomy and their management. Clinical Ophthalmology (Auckland, NZ), 13, 2305.

Salam, S. A., Jabbar, J. M., Simanjuntak, H. P., & Sulistyawati, A. Gambaran pengetahuan pasien tentang perawatan kacamata di optik king rancaekek kabupatan Bandung,

Suryanta, D. i. (2023). Akademi Refraksi Optisi Ylptk Padang Yayasan Lembaga Pendidikan Tenaga Kesehatan Sumatera Barat, Vol. 01 No. 02 Oktober-Desember 2023. *Ketidaknyamanan Pemakaian Lensa Progresif Terhadap Penderita*, 79-84.

Yuanita Novitasari. Pengaruh Kenyamanan Mata, Keamanan Mata, Harga, dan Gaya Hidup terhadap Pemilihan Alat Bantu Penglihatan Kacamata dan Softlens. Vol 11 No. 2, Jurnal Perkotaan, 2019.

Zhao, Z., Zhou, L., & Zhang, T. (2020). Intelligent Recommendation System for Eyeglass Design. Springer Nature Switzerland AG, 402-411. doi:https://doi.org/10.1007/978-3-030-20441-9_42

Zeithaml, V.A. Bitner, Mary J. Gremler, Dwayne D. (2003), Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, International Edition, 3th Editon. New York : Mc Graw Hill Companies. Inc.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Penelitian

USIA	JENIS KELAMIN	LAMA MENGGUNAKAN KACAMATA				SEBERAPA SERING MEMBELI KACAMATA				KEPUASAN PEMILIHAN BINGKAI		KEPUASAN KETERSEDIAAN FRAME		KEPUASAN TERHADAP HARGA FRAME	
		<1 Tahun	1-3 Tahun	3-5 Tahun	>5 Tahun	<6 Bulan	6 Bulan-1Tahun	>1 Tahun	Belum Pernah	YA	TIDAK	YA	TIDAK	YA	TIDAK
56	P	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
22	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
36	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
43	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0
50	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
45	P	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
40	P	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
10	L	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
35	P	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
33	P	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
47	P	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
25	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
46	L	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
51	P	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
37	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
29	L	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
15	P	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1
24	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
43	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
37	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
33	L	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
17	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
38	P	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
40	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
33	P	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0
29	P	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
27	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
27	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
14	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1
28	P	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0
25	P	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
27	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
47	P	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
35	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
38	P	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0
35	P	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
24	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
27	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
34	L	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0
37	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1
41	L	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
56	P	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
39	P	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
58	L	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
46	L	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
32	L	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
32	L	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
41	L	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
20	L	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
23	L	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
17	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
26	P	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
42	P	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
14	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0
28	L	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
35	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
22	P	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
37	L	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
28	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
25	L	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
29	P	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
23	P	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
37	L	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
33	L	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
28	L	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
25	L	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
32	P	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
21	P	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
27	P	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
28	P	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
32	L	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
40	L	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
28	L	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
33	L	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
20	L	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
31	L	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0
22	L	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
20	L	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
23	P	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
35	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
31	L	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
33	P	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
48	P	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
28	P	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
26	P	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0
29	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
21	L	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
28	P	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0
24	P	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0
25	P	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1
51	P	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0
39	P	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
35	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
45	L	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1
17	P	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
40	L	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0
39	P	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
22	L	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1

	KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN		KEPUASAN TEHADAP PEMILIHAN FRAME SESUAI DENGAN KELAINAN REFRAKSI		KEPUASAN TERHADAP PEMILIHAN JENIS LENSA		JENIS KELAINAN REFRAKSI				
	YA	TIDAK	YA	TIDAK	YA	TIDAK	MYOPIA	HYPERMETROPIA	ASTIGMATISME	PRESBIOPIA	EMETROPIA
3	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0
4	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
5	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
6	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
7	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
8	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0
9	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
10	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
11	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
12	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
13	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
14	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
15	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0
16	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0
17	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
18	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
19	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0
20	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
21	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0
22	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
23	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
24	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
25	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
26	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0
27	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
28	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
29	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
30	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
31	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
32	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
33	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
34	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
35	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0
36	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
37	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
38	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
39	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
40	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
41	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1
42	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0
43	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0
44	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0
45	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
46	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0
47	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0
48	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
49	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
50	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0
51	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
52	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
53	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
54	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
55	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0
56	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
57	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
58	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
59	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
60	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
61	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
62	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
63	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
64	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
65	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
66	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
67	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
68	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
69	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
70	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
71	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
72	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
73	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
74	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
75	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
76	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
77	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
78	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
79	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
80	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0
81	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
82	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
83	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
84	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
85	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
86	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
87	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
88	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
89	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
90	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
91	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1
92	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
93	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
94	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
95	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0
96	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0
97	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
98	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0
99	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
100	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0

Harga Bingkai Kacamata		Bentuk Muka Seusai Bingkai Kacamata				
>500.000	<500.000	Kotak	Oval	Bulat	Diamond	Segitiga Dasar Bawah
1	0	1	0	0	0	0
1	0	0	0	0	1	0
1	0	1	0	0	0	0
1	0	0	1		0	0
1	0	1	0	0	0	0
0	1	0	0	0	1	0
1	0	0	1	0	0	0
1		1	0	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0
1	0	1	0	0	0	0
0	1	0	1	0	0	0
1	0	1	0	0	0	0
1	0	0	1	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	1
1	0	1	0	0	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	0	1	0
1	0	1	0	0	0	0
1	0	0	1	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0
1	0	0	1	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	1	0	0	0	0
0	1	0	1	0	0	0
1	0	1	0	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0
1	0	0	1	0	0	0
0	1	0	0	1	0	0
0	1	1	0	0	0	1
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	0	0
0	1	0	0	1	0	0
0	1	0	1	0	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	1	0	0	0
0	1	0	1	0	1	0
1	0	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	1	0
1	0	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	0	1	0
0	1	0	0	1	0	0
1	0	0	0	0	1	0
0	1	0	1	0	0	0
1	0	0	1	0	0	0
0	1	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	0	1	0	0
1	0	0	0	0	0	1
0	1	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	0	0
0	1	0	0	1	0	0
1	0	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
1	0	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	0	0	0	1
0	1	0	0	0	1	0
1	0	0	0	1	0	0
1	0	0	0	0	0	1
0	1	0	0	0	0	1
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	1	0	0	0
1	0	0	1	0	0	0
0	1	0		1	0	0
1	0	0	0	0	0	1
0	1	0	0	0	0	1
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	1	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0
0	1	0	0	1	0	0

Lampiran 2. Dokumentasi





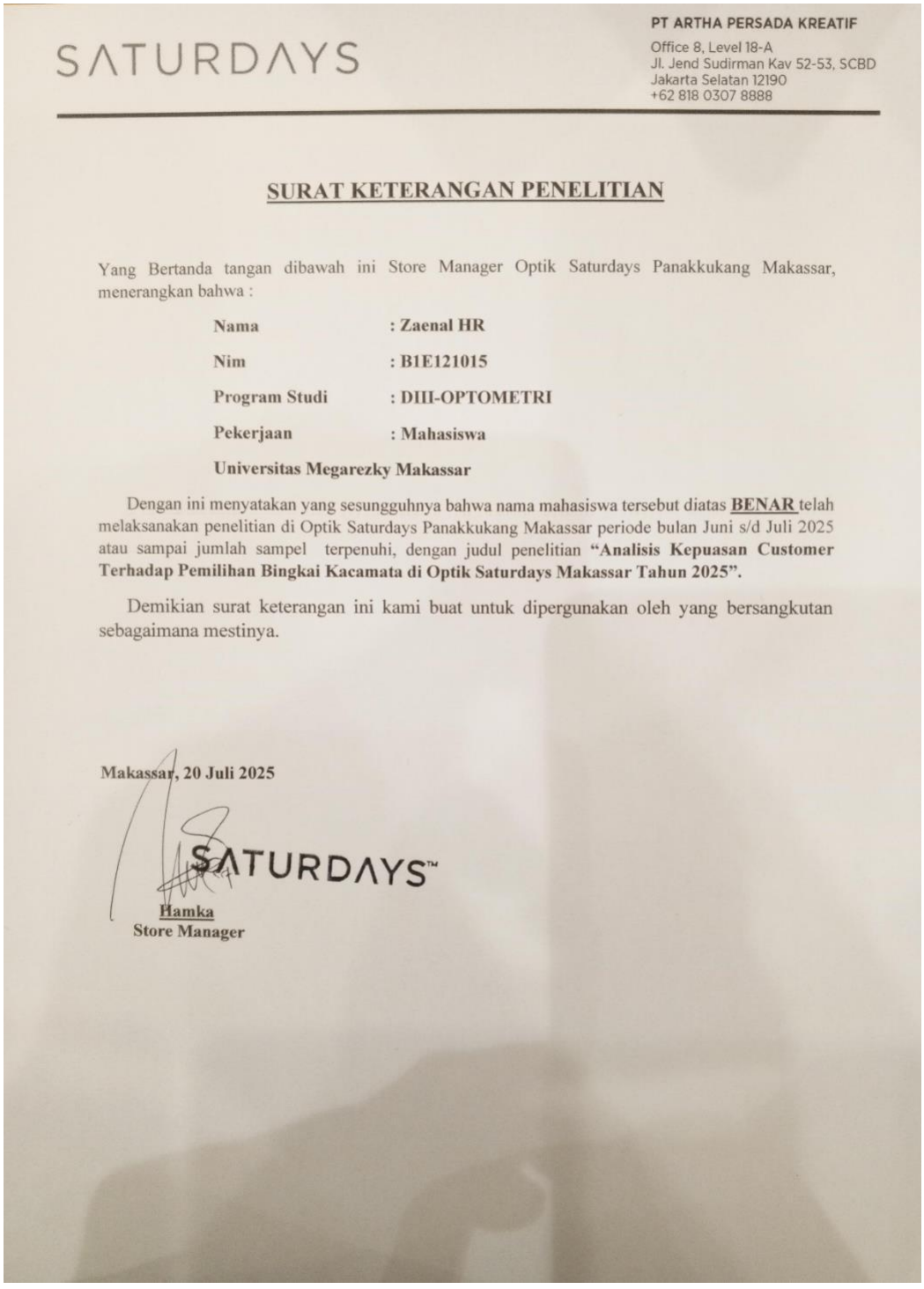








Lampiran 3. Surat Penelitian



SATURDAYS

PT ARTHA PERSADA KREATIF
Office 8, Level 18-A
Jl. Jend Sudirman Kav 52-53, SCBD
Jakarta Selatan 12190
+62 818 0307 8888

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini Store Manager Optik Saturdays Panakkukang Makassar, menerangkan bahwa :

Nama	**: Zaenal HR**
Nim	**: B1E121015**
Program Studi	**: DIII-OPTOMETRI**
Pekerjaan	**: Mahasiswa**
Universitas Megarezky Makassar	

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa nama mahasiswa tersebut diatas **BENAR** telah melaksanakan penelitian di Optik Saturdays Panakkukang Makassar periode bulan Juni s/d Juli 2025 atau sampai jumlah sampel terpenuhi, dengan judul penelitian **"Analisis Kepuasan Customer Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Saturdays Makassar Tahun 2025".**

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Makassar, 20 Juli 2025

SATURDAYS™

Hamka
Store Manager

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS MEGAREZKY
SK. Menristekdikti RI. No.1194/KPT/I/2018 Terakreditasi BAN PT
Kampus II : Jalan Antang Raya No. 43 Telp. 0411 - 492 401 - 496401 Fax. 496614 Website : http://universitasmegarezky.ac.id-Email: info@universitasmegarezky.ac.id

Makassar, 17 Mei 2025

Nomor : 162 /07.091056/V/2025
Lampiran : -
Perihal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Kepada
Yth : Bapak Gubernur Prov. SulSel
Cq. Kepala UPT P2T BKPMD-PTSP

Di –
Makassar

Dengan hormat,
Dalam rangka penyelesaian tugas akhir Mahasiswa Fakultas Teknologi Kesehatan Program Studi D-III Optometri Universitas Megarezky Makassar, maka bersama ini kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan menerima Mahasiswa (i) kami yang tersebut namanya di bawah ini untuk melakukan Penelitian di Instansi / wilayah kerja yang Bapak/Ibu Pimpin.

Nama	**: Zaenal HR**
N I M	**: B1E121015**
Judul Skripsi/KTI	**: Analisis Kepuasan Customer Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Satu Days Makassar Tahun 2025**
Pembimbing	**:1. Dr.dr. Purnamanita Syawal, Sp. M.M.Kes** **2. Ns. Syamsuriyana Sabar., S.Kep., M.Kep**
Tempat Penelitian	**: Optik Satu Days Mall Panakkukang Makassar**

Demikian surat permohonan penelitian ini, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala LPPM

Ns. Syamsuriyana Sabar, M.Kep
NIDN: 09.151186 02

Tembusan Kepada Yth:

1. Yang Bersangkutan
2. Arsip

	UNIVERSITAS MEGAREZKY **FAKULTAS TEKNOLOGI KESEHATAN** **Membina:** S1 Biomedis, S1 Bioinfotrmatika, DIV Teknologi Laboratorium Medis, DIII Teknologi Laboratorium Medis, S1 Administrasi Rumah Sakit, DIII T. Gigi, DIII T. Kardiovaskuler dan DIII Optometri	Kode/No : FATELKES.091056.04/FM
		Tanggal : 07 Januari 2019
	Jl. Antang Raya No. 43 Telp. (0411) 492401 – 496401 Web : http://universitasmegarezky.ac.id Email : fatelkes.unimerz@gmail.com	Revisi : 00
		Halaman :

Nomor : 445.091056.04/V/2025
Lampiran : -
Perihal : ***Permohonan Rekomendasi Penelitian***

Kepada Yth.
Kepala LPPM Universitas Megarezky
Di
Makassar

Dengan Hormat,
Dalam rangka pelaksanaan Penelitian untuk penyelesaian studi mahasiswa, Fakultas Teknologi Kesehatan Universitas Megarezky, maka dengan ini kami mohon sekiranya dapat memberikan rekomendasi Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa	:	Zaenal HR
NIM	:	B1E121015
Program Studi	:	D.III Optometri
Judul Penelitian	:	Analisis Kepuasan Customer Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata di Optik Satu Days Makassar Tahun 2025
Tempat Penelitian	:	Optik Satu Days Mall Panukukkang Makassar
Waktu penelitian	:	1 Bulan
Pembimbing I	:	Dr.dr.Purnamanita Syawal, Sp.M.,M.Kes
Pembimbing II	:	Ns.Syamsyuryana sabar, S.Kep.,M.Kep

Demikian permohonan ini, atas segala perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Makassar, 14 Mei 2025
A.n. Dekan
Wakil Dekan I

Sulfiani, S.Si.,M.Pd
NIDN. 0927048003

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT PERSETUJUAN RESPONDEN

(INFORMED CONCENT)

Nama :

Usian :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

A. Kuisoner penelitian Analisis Kepuasan Customer Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata Di Optik Saturdays Makassar
B. Kuisoner ini meneliti untuk mengetahui Kepuasan Customer Terhadap Pemilihan Bingkai Kacamata Di Optik Saturdays

PETUNJUK PENGISIAN

Berdasarkan atas pengalaman Bapak/Ibu/Sdr/Sdri, berbelanja di Optik Saturdays Makassar dengan mengisi kolom dengan centang dikolom form kuesioner.