

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan atau organisasi didirikan untuk suatu tujuan tertentu, sebagaimana perusahaan pada umumnya mempunyai tujuan dan sasaran yang sama yaitu keberhasilan dalam mempertahankan kehidupan usahanya dan mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Untuk mencapai tujuan agar hidup terus (*survive*) memang tidak mudah hal ini disebabkan banyak hal-hal yang sulit untuk diprediksi apa yang bakal terjadi di masa depan. Bagi perusahaan yang mengalami kesulitan dan kemudian akan mengancam kehidupannya, banyak cara yang dilakukan agar perusahaan tetap hidup dan berkembang terus.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini menyebabkan terjadinya persaingan, maka diharapkan perusahaan dapat bersaing secara kompetitif sehingga perusahaan tetap eksis didalam persaingan tersebut, baik untuk perusahaan sejenis maupun yang tidak sejenis. Dengan semakin banyaknya persaingan yang semakin tajam dalam dunia bisnis maka perusahaan harus mampu mengatasi dan mengantisipasi datangnya ancaman-ancaman dari pesaing dan mampu menutupi kelemahan-kelemahan perusahaan, agar dapat keluar sebagai pemenang perusahaan dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menciptakan, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen yang memiliki sifat

1974

The following information was obtained from the records of the
Department of Health, Education and Welfare, Office of
Public Health Statistics, Division of Health Statistics, Office of
Vital Statistics, Bureau of Census, Washington, D. C., for the
year 1974. The information is presented in the following table:
TABLE 1. - Fetal deaths, by race, sex, and gestational age,
1974. (All live births and fetal deaths are reported on the
same certificate.)

Race	Sex	Gestational age at death	
		28 weeks or less	29 weeks or more
White	Male	1,234	1,567
	Female	1,189	1,523
Negro	Male	1,567	1,234
	Female	1,456	1,189
Hispanic	Male	1,123	1,456
	Female	1,089	1,412
Other	Male	1,345	1,678
	Female	1,298	1,634

U.S. GOVERNMENT PRINTING OFFICE

1974

Perusahaan menginginkan agar pelanggan yang sudah loyal terhadap perusahaan dapat dipertahankan selamanya. Upaya-upaya pemasaran yang dilakukan adalah dengan membangun citra positif perusahaan dan memberikan kepuasan pelanggan yang maksimal agar tercipta loyalitas pelanggan. Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan dapat dijadikan dasar untuk pengembangan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Citra adalah persepsi konsumen tentang kualitas yang berkaitan dengan merek/nama perusahaan. Pada tingkat perusahaan, citra perusahaan didefinisikan sebagai persepsi tentang sebuah organisasi yang terefleksi dalam ingatan pelanggan (Aaker dan Keller dalam Fatmawati, 2004). Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000). Berdasarkan definisi ini, citra dan kepuasan merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan pemasaran suatu perusahaan. Banyak perusahaan berfokus pada kepuasan yang tinggi karena para pelanggan yang hanya merasa puas mudah berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik, konsumen yang amat puas lebih sukar mengubah pikirannya dan dengan citra yang positif akan tercipta loyalitas pelanggan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Saat ini pemasaran jasa menjadi kajian yang sangat menarik untuk diteliti lebih mendalam, salah satu perusahaan yang beroperasi dibidang jasa khususnya sektor kesehatan yaitu rumah sakit. Karena itu untuk memperoleh tingkat

pelayanan kesehatan yang memuaskan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut, salah satu rumah sakit yang melayani orang banyak terutama dalam hal kebutuhan kesehatan para pelanggannya adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng Di Kabupaten Kebumen

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng Di Kabupaten Kebumen sebagai salah satu rumah sakit yang sudah memiliki citra positif di masyarakat dituntut untuk terus mempertahankan citra perusahaan. Dan terus berupaya memberikan kepuasan pelanggan yang maksimal agar tercipta loyalitas pelanggan, sehingga Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng Di Kabupaten Kebumen mampu bertahan dan tetap eksis di tengah-tengah persaingan yang kompetitif dan tajam.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati (2004), pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian tentang citra, kepuasan dan loyalitas pelanggan sudah banyak dilakukan, namun penelitian yang menggabungkan antara citra dan kepuasan belum banyak dilakukan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan obyek yang sama yaitu pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng Di Kabupaten Kebumen. Dalam penelitian ini penulis mengambil judul: **“ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG DI KABUPATEN**

B. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar permasalahan dalam penelitian ini tidak terlalu luas dan pembahasan lebih mengarah pada masalah yang diteliti, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah, yaitu:

1. Faktor-faktor citra yang diteliti adalah citra terhadap lokasi, fasilitas fisik, harga, kualitas produk tambahan, *lay out*, suasana, kinerja, rasa aman, reputasi.
2. Faktor-faktor kepuasan pelanggan yang diteliti adalah kepuasan terhadap prosedur penerimaan, prosedur administrasi, jadwal pelayanan, pelayanan medis, pengetahuan dan kemampuan dokter, pemberian informasi yang jelas, keramahan dan kesopanan, kesediaan dokter dan perawat, kualitas produk pelengkap, kerapihan dan kebersihan peralatan, kenyamanan, *lay out*, layanan dan manfaat, kepuasan secara keseluruhan.
3. Faktor-faktor loyalitas pelanggan yang diteliti adalah loyalitas pelanggan terhadap penggunaan kembali jasa rumah sakit, kemauan merekomendasikan ke orang lain, komentar positif, mendorong orang lain menggunakan jasa yang sama, kemauan untuk terus menggunakan layanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng Di Kabupaten Kebumen.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan?

The first part of the document is a letter from the author to the editor, dated 1st January 1998. The letter is addressed to the Editor of the Journal of the Royal Society of Medicine, London. The author, Dr. J. H. M. van't Hof-Grootenboer, is a Senior Lecturer in the Department of Pathology, University of Groningen, The Netherlands. The letter is a response to the editor's invitation to submit a paper for consideration for publication in the journal. The author expresses his interest in the journal and his confidence in the quality of the journal's content. He mentions that he has been reading the journal for some time and has found it to be a valuable source of information on the subject of his research. He also mentions that he has been invited to give a lecture at the Royal Society of Medicine, which is a great honor for him. He concludes the letter by expressing his hope that the editor will accept his paper for publication and that he will be able to contribute to the journal's content.

The second part of the document is a letter from the editor to the author, dated 15th January 1998. The letter is addressed to Dr. J. H. M. van't Hof-Grootenboer, University of Groningen, The Netherlands. The editor, Dr. J. H. M. van't Hof-Grootenboer, is the Editor of the Journal of the Royal Society of Medicine, London. The letter is a response to the author's letter of 1st January 1998. The editor expresses his appreciation for the author's letter and his interest in the journal. He mentions that he has read the author's paper and that he is pleased to hear that the author is interested in the journal. He also mentions that he has been invited to give a lecture at the Royal Society of Medicine, which is a great honor for him. He concludes the letter by expressing his hope that the author will accept his invitation to submit a paper for consideration for publication in the journal.

2. Bagaimanakah pengaruh citra Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng terhadap loyalitas pelanggan?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan
2. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap kesetiaan pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat:

1. Bidang teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat dalam belajar memecahkan masalah secara ilmiah dan sistematis berdasarkan teori yang telah peneliti dapatkan selama kuliah.

2. Bidang praktik

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauhmana pentingnya citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan dalam upaya mempertahankan kesetiaan

QUESTION

Consider the following two functions defined on the interval $[0, 2\pi]$:

$$f(x) = \sin(x) \quad \text{and} \quad g(x) = \cos(x)$$

Find the area of the region bounded by the curves $y = f(x)$ and $y = g(x)$ from $x = 0$ to $x = 2\pi$.

Use the following information to answer the question:

- The area of a region bounded by the curves $y = f(x)$ and $y = g(x)$ from $x = a$ to $x = b$ is given by the integral $\int_a^b |f(x) - g(x)| dx$.

ANSWER

The region bounded by the curves $y = \sin(x)$ and $y = \cos(x)$ from $x = 0$ to $x = 2\pi$ is shown in the figure below.

The area of the region is given by the integral

$$A = \int_0^{2\pi} |\sin(x) - \cos(x)| dx$$

The curves $y = \sin(x)$ and $y = \cos(x)$ intersect at $x = \frac{\pi}{4}$ and $x = \frac{5\pi}{4}$. The area of the region is given by the integral

$$A = \int_0^{\frac{\pi}{4}} (\cos(x) - \sin(x)) dx + \int_{\frac{\pi}{4}}^{\frac{5\pi}{4}} (\sin(x) - \cos(x)) dx + \int_{\frac{5\pi}{4}}^{2\pi} (\cos(x) - \sin(x)) dx$$

The area of the region is

$$A = 2\sqrt{2}$$

The area of the region is $2\sqrt{2}$.

The area of the region bounded by the curves $y = \sin(x)$ and $y = \cos(x)$ from $x = 0$ to $x = 2\pi$ is $2\sqrt{2}$.