

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Paradigma yang berkembang saat ini yang menjadi gerakan. Banyak organisasi baik swasta maupun pemerintah, sejalan dengan adanya gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu. Mutu oleh banyak organisasi dipandang sebagai paradigma perubahan yang perlu mendapat perhatian karena mutu merupakan inti kelangsungan hidup suatu organisasi.

Sebagai instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, dan mempekerjakan 50 orang karyawan, maka RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA yang ada di Kabupaten Kulon Progo dituntut untuk melayani dan meningkatkan kinerja. Masalah utama saat ini yang harus dihadapi sebagai *current issue* seperti perusahaan lain, dimana perusahaan lain ini merupakan pesaing dan sebagai pelaku ekonomi adalah bagaimana agar perusahaan tetap *survive* atau paling tidak tetap langgeng dalam menghadapi krisis.

Langkah proaktif yang dilakukan RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA di Kabupaten Kulon Progo dalam menjaga kredibilitas perusahaan di mata masyarakat adalah dengan menilai kinerja perusahaan, untuk itu dilakukan pemantauan dan penilaian efisiensi atas kinerja dan

KHARISMA PARAMEDIKA, yang hasilnya digunakan untuk menentukan pengelolaan tingkat kesehatan keberhasilan penngelolaan RUMAH SAKIT PARAMEDIKA. Berdasarkan Akta nomor 5 tahun 2002, dalam rangka agar dapat mencapai tujuan pendirian RUMAH SAKIT PARAMEDIKA di Kabupaten Kulon Progo, yaitu memenuhi pelayanan dalam bidang kesehatan bagi masyarakat.

Hal-hal yang membuat konsumen puas dalam pemenuhan kebutuhan adalah dipengarui oleh beberapa macam hal yaitu (Craven, 1996; 9)

Sistem pengiriman produk, citra perusahaan/produk/merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima oleh konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing sistem pengiriman produk/pendistribusian, merupakan kegiatan pemasaran yang berusaha mempermudah penyampaian produk yang berupa barang atau jasa dari produsen ke konsumen berarti jika distribusi pada rumah sakit merupakan penyampain produk-produk rumah sakit kepada konsumennya. Citra perusahaan, bagaimana image perusahaan atau instansi di mata konsumen. Harga, harga ditentukan oleh produsen, harga di rumah sakit ditentukan oleh manajemen perusahaan dengan berbagai pertimbangan perusahaan. Prestasi karyawan, bagaimana tingkat kinerja para karyawan, dan pada saat periksa di rumah sakit adalah terdapatnya bermacam-macam fasilitas yang lengkap, sehingga konsumen tidak perlu pergi ke rumah sakit lain atau dapat dikatakan bahwa rumah sakit tersebut mempunyai fasilitas yang lengkap, bahkan sangat lengkap sehingga konsumen yang datang mendapatkan layanan dan fasilitas

yang diperlukan saat periksa di rumah sakit tersebut. Ini berarti sudah membantu konsumen untuk menghemat waktu dan biaya. Konsumen tidak perlu berpindah-pindah rumah sakit untuk memenuhi kebutuhannya. (kesehatan).

Kualitas layanan yang diberikan juga harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit karena pada umumnya konsumen akan memperhitungkan kualitas layanan. Mampukah kualitas layanan yang diberikan rumah sakit memberikan kepuasan yang lebih bagi konsumen karena mereka sudah mengeluarkan biaya untuk mendapatkannya.

Fasilitas yang diberikan harus sesuai dengan manfaat yang akan diperoleh konsumen. Konsumen akan mencari fasilitas yang paling lengkap untuk memenuhi kebutuhan. Biasanya fasilitas menjadi prioritas utama bagi konsumen. Apabila fasilitas yang ada pada rumah sakit tersebut kurang lengkap atau tidak sesuai dengan kebutuhan kemungkinan konsumen akan beralih ke rumah sakit lain yang memberikan fasilitas lebih lengkap, demi kebutuhan konsumen (kesehatan).

Pesaing merupakan bisnis yang bergerak di bidang yang sama dan juga berada di tempat yang sama, di mana pesaing dari bisnis ini adalah rumah sakit dan klinik yang ada di Kabupaten Kulon Progo.

Bagi perusahaan atau instansi memperhatikan kepuasan konsumen merupakan hal terpenting yang harus dilakukan. Keputusan untuk

pemasaran yang harus dilakukan tetapi sebagai suatu penghargaan yang harus diberikan pada konsumen atas apa yang mereka dapatkan dari konsumen.

Sesuai sifat kegiatan usaha RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA terutama penyediaan dan layanan kesehatan bagi kepentingan masyarakat Kabupaten Kulon Progo tetapi tidak menutup kemungkinan masyarakat dari luar Kulon Progo di samping itu untuk mendapatkan keuntungan dari semua kegiatan tersebut. Langkah yang harus dilakukan sebagai upaya pencapaian target dilakukan RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA dengan melakukan pembenahan manajemen pengelolaan perusahaan serta pemantauan kepuasan pelanggan, khusus untuk pemantauan pelanggan saat ini belum bisa terlaksana dengan baik karena kegiatan ini membutuhkan sumberdaya yang sangat banyak.

Berdasarkan latar belakang penulisan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA yang terletak di Jalan Khudori No. 34 Wates Kabupaten Kulon Progo. Dimana rumah sakit ini berdiri pada bulan Maret tahun 2003, karena melihat perkembangan usaha sektor jasa yang sangat pesat terutama jasa kesehatan atau Rumah Sakit yang ada di wilayah Kulon Progo Penelitian ini erat dengan permasalahan kepuasan konsumen dengan judul :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA DI KABUPATEN KULON PROGO. Penelitian ini merupakan modifikasi model

maryati(2001) yang berjudul “factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM kabupaten klaten.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini masalah dibatasi pada konsumen RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA di Kabupaten Kulon Progo. Adapun pembatasan masalah adalah:

1. Konsumen yang diteliti adalah konsumen pengguna jasa RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA di Kabupaten Kulon Progo.
2. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan pesaing pada RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA di Kabupaten Kulon Progo.

C. Perumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang masalah :

Kualitas pelayanan yang diberikan harus diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit karena pada umumnya konsumen akan memperhatikan kualitas pelayanan.

Fasilitas yang diberikan harus sesuai dengan manfaat yang akan diperoleh konsumen. Pesaing merupakan industri yang bergerak dibidang yang sama, klinik atau rumah sakit yang ada di daerah Kulon Progo.

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit Kharisma paramedika
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit Kharisma paramedika

3. Apakah terdapat pengaruh signifikan pesaing terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit Kharisma paramedika

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit kharisma paramedika.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit kharisma paramedika.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pesaing terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit kharisma paramedika.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan penelitian ini dijadikan sebagai masukan untuk mempertimbangkan dalam penyusunan strategi pemasaran sehingga dapat memuaskan konsumen.
2. Bagi konsumen, penelitian ini dipakai sebagai bahan untuk mempertimbangkan dalam mengambil keputusan dalam memilih jasa rumah sakit sehingga dapat memberikan kepuasan yang maksimal.
3. Bagi peneliti lain, sebagai informasi tambahan dan referensi untuk