

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam hal melayani kepentingan orang banyak terutama dalam hal kebutuhan kesehatan menuntut perusahaan membutuhkan suatu strategi yang baik dan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Begitu juga dalam pelayanan kesehatan dituntut untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen yang tidak hanya terbatas pada pelayanannya saja. Akan tetapi kualitas yang dihasilkan serta kemampuan perusahaan dalam menciptakan citra yang baik pada konsumen.

Citra adalah gambaran secara umum atau persepsi yang dimiliki oleh masyarakat umum tentang suatu perusahaan, unit, atau produk (Roberts, 1993 dalam Dwi dan Anne, 2001). Definisi lain citra adalah segala sesuatu yang berasal dari kesan atau tanggapan terhadap visual dari logo perusahaan, kop surat, ruangan, suasana yang diciptakan pengalaman baik dalam merasakan produk yang berkualitas atau layanan yang menyenangkan (Smith, 1992 dalam Dwi dan Anne, 2001). Citra terbentuk dari dua faktor yaitu faktor komunikasi dan pengalaman konsumen selama mengkonsumsi barang atau jasa yang mereka dapat. Untuk itu citra yang baik harus diciptakan oleh suatu perusahaan karena dengan mempunyai citra yang baik diharapkan konsumen

dan mempunyai persepsi yang baik pula mengenai kualitas yang dimiliki

Menghadapi pesaing yang semakin ketat khususnya perusahaan dibidang jasa selain memperhatikan citra juga harus memberikan pelayanan yang optimal untuk konsumen. Apabila konsumen merasa tidak puas dengan mutu pelayanan oleh pihak perusahaan maka mereka akan pindah ke perusahaan lain yang dapat memberikan pelayanan yang jauh lebih baik dan menyenangkan. Pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan organisasi kepada konsumen, sehingga dalam memberikan pelayanan itu lebih baik dan perusahaan akan memenangkan persaingan dalam dunia bisnisnya, karena hal itu merupakan dambaan setiap perusahaan agar terus berkembang.

Pelayanan adalah segala perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak pada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu serta produknya tidak selalu berkaitan dengan produk fisik (kotler, 1997). Pelayanan merupakan tindakan dan reaksi perusahaan dalam menanggapi bersikap kepada pelanggan, oleh karena itu peranan pelayanan cukup penting untuk perusahaan jasa agar penyedia jasa untuk bekerja lebih cekatan dengan memperhatikan mutu dan kualitas sehingga pengguna jasa akan merasa puas dan tertarik untuk menggunakan kembali pelayanan jasa yang telah diberikan.

Citra dan pelayanan merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi loyalitas konsumen baik yang terwujud dalam pembelian ulang maupun mereka merekomendasikannya pada orang lain. Loyalitas konsumen didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang produk atau menggunakan kembali pelayanan dimasa yang akan datang yang

menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku yang berpindah merek (Indah F, 2004). Dari definisi tersebut sangatlah jelas bahwa citra dan pelayanan mempunyai peran penting untuk mempengaruhi konsumen untuk setia kepada produknya atau menggunakan kembali jasa yang telah diberikan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya oleh Indah Fatmawati (2004) dengan judul “Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit berhubungan positif dengan loyalitas pelanggan, dan citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan berhubungan positif dengan loyalitas pelanggan.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini menyebabkan terjadinya persaingan. Hal itu bagi perusahaan dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan tentu saja akan membawa perubahan pada kondisi lingkungan usaha. Balai Pengobatan Harapan Insani merupakan perusahaan pelayanan jasa kesehatan yang baru saja didirikan, dengan demikian citra perusahaan baru akan dibangun dan pelayanan perusahaan yang telah diberikan sangat menentukan konsumen dalam memilih kembali untuk berobat ke Balai Pengobatan Harapan Insani. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul : “Analisis Pengaruh Citra dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Balai Pengobatan / Rumah Bersalin dan Kesehatan Ibu dan Anak

## **B. Batasan Masalah**

Batasan Masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilaksanakan terbatas pada para pemakai jasa layanan kesehatan BPRB Harapan Insani Moyudan Sleman.
2. Variabel independen yang diteliti yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen hanya variabel citra dan pelayanan pada Balai Pengobatan, / Rumah Bersalin dan Kesehatan Ibu dan Anak Harapan Insani Moyudan Sleman.

## **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh citra dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Balai Pengobatan / Rumah Bersalin dan Kesehatan Ibu dan Anak Harapan Insani Moyudan Sleman ?
2. Variabel citra ataukah variabel pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Balai Pengobatan / Rumah Bersalin dan Kesehatan Ibu dan Anak Harapan Insani Moyudan Sleman ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang bisa dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh citra dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen Balai Pengobatan / Rumah Bersalin dan Kesehatan Ibu dan Anak Harapan Insani.

2. Untuk menganalisis variabel citra ataukah variabel pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Balai Pengobatan / Rumah Bersalin dan Kesehatan Ibu dan Anak Harapan Insani Moyudan Sleman.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pihak manajemen dalam menentukan kegiatan pada Balai Pengobatan dalam hubungannya citra dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

2. Bagi penulis

Merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh selama kuliah.

3. Bagi pembaca

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan