

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pesatnya pertumbuhan ekonomi serta tantangan era perdagangan menyebabkan semakin ketatnya kompetisi dalam dunia bisnis, begitu juga dengan bisnis dalam pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit, yang dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang tidak hanya terbatas pada pelayanannya saja, akan tetapi juga kualitas yang dihasilkan serta kemampuan perusahaan dalam menciptakan suatu kepuasan bagi pelanggan dan citra yang baik pada pelanggan.

Citra atau *image* merupakan hal penting dalam perusahaan. Meskipun demikian, belum ada konsensus tentang definisi citra itu sendiri. Misalnya, Meyer (1988) dalam Riana dan Tanding (2003) menyatakan bahwa “penampilan, kepribadian, atau gambaran mental secara umum dari suatu perusahaan disebut kesan perusahaan”. Sedangkan menurut Kotler (2000) menyatakan bahwa “citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan maupun produknya”. Pendapat yang lain dikemukakan oleh Smith (1992) dalam Suhartanto & Anne (2001) menyatakan bahwa 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. Citra terbentuk dari dua faktor yaitu faktor komunikasi dan

dapat. Citra yang baik harus diciptakan oleh suatu perusahaan karena dengan mempunyai citra yang baik diharapkan pelanggan akan mempunyai persepsi yang baik pula mengenai kualitas yang dimiliki.

Menghadapi persaingan yang semakin ketat khususnya perusahaan dibidang jasa kesehatan selain memperhatikan citra juga harus memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal ini menuntut perusahaan untuk melakukan berbagai perubahan dalam hal ketersediaan jenis jasa pelayanan, ketersediaan sumber daya manusia, mutu atau kualitas pelayanan maupun biaya pelayanan. Berbagai perubahan tersebut diharapkan tercipta kepuasan pelanggan rumah sakit (Fatmawati, 2004).

Menurut Kotler (1999) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Bila pelanggan merasa puas terhadap suatu penggunaan produk atau jasa maka hal ini akan menguntungkan perusahaan dalam jangka panjang sebab rasa puas pelanggan akan mempengaruhi tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah merek karena pengaruh stimuli pemasaran.

Citra dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan baik yang berwujud dalam pembelian ulang maupun mereka merekomendasikannya pada orang lain. Menurut Oliver (1999) dalam Fatmawati (2004) menyatakan bahwa loyalitas

pelanggan adalah komitmen mendalam untuk membeli ulang produk atau

menggunakan kembali pelayanan dimasa 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 berpindah merek. Dari definisi tersebut sangatlah jelas bahwa citra dan kepuasan pelanggan mempunyai peran penting untuk mempengaruhi pelanggan untuk setia kepada produknya atau menggunakan kembali jasa yang telah diberikan. Pada gilirannya diharapkan citra dan kepuasan pelanggan dapat membuat pelanggan loyal menggunakan jasa rumah sakit tertentu disaat membutuhkan layanan kesehatan di lain waktu.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya oleh 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 berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh variabel citra dan kepuasan. Maka peneliti mengambil judul "ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS

PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG”.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilaksanakan terbatas pada pelanggan yang sedang menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.
2. Variabel independen yang diteliti yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan hanya variabel citra dan kepuasan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung?
3. Apakah citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang bisa dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.
3. Untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

E. Manfaat Penelitian

Disamping tujuan penelitian seperti yang diuraikan di atas, penelitian ini juga mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

Memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pihak manajemen dalam menentukan kegiatan pada rumah sakit dalam hubungannya citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang didapat di perkuliahan selama ini.

3. Bagi pembaca

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan