

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan akan penyelenggaraan usaha kesehatan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Meskipun taraf hidup masyarakat terbagi menjadi berbagai strata, kebutuhan akan kesehatan masyarakat tetap menjadi titik perhatian seluruh kalangan. Pesatnya pertumbuhan ekonomi serta tantangan era perdagangan menyebabkan semakin ketatnya kompetisi dalam dunia bisnis, pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit mengalami pergeseran fungsi. Rumah sakit yang semula lebih berfungsi sosial kini beralih menjadi fungsi komersialitas. Perkembangan fungsi tersebut berdampak pada standarisasi pelayanan dan kepuasan konsumen yang berdasarkan pada image Rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang tidak hanya terbatas pada pelayanannya saja. Akan tetapi juga kualitas yang dihasilkan serta kemampuan dalam menciptakan suatu kepuasan bagi pasien dan citra yang baik pada pasien.

Menghadapi persaingan yang semakin ketat khususnya perusahaan dibidang jasa kesehatan selain memperhatikan citra juga harus memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. 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. Dengan berbagai perubahan tersebut diharapkan tercipta kepuasan pasien rumah sakit (Fatmawati, 2004)

Citra dan kepuasan pasien merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi loyalitas pasien 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 pasien mempunyai peran penting untuk mempengaruhi pasien untuk setia menggunakan kembali jasa yang telah diberikan. Dan pada gilirannya diharapkan citra dan kepuasan pasien dapat membuat pasien loyal menggunakan jasa rumah sakit tertentu disaat membutuhkan layanan kesehatan di lain waktu.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang loyalitas pasien dengan judul "ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM TIDAR MAGELANG"

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilaksanakan terbatas pada pasien yang menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Umum Tidar Magelang.
2. Variabel independen yang diteliti yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien hanya variabel citra dan kepuasan pada Rumah Sakit Umum Tidar Magelang

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang?
2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang?
3. Apakah citra dan kepuasan pasien secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang bisa dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang.
3. Untuk menganalisis pengaruh citra dan kepuasan pasien secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teori

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan teoritis di dalam ilmu pemasaran dalam perilaku konsumen, terutama tentang pengaruh citra dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

2. Manfaat Praktis

Jika penelitian ini terbukti, maka diharapkan ada upaya-upaya untuk meningkatkan citra dan kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang.