

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada prinsipnya rumah sakit merupakan salah satu bentuk bisnis jasa. Sebagai industri jasa, setiap rumah sakit dituntut untuk memberikan layanan produk dan jasa semaksimal mungkin bagi pelanggan untuk menciptakan suatu kepuasan bagi pelanggannya. Pelanggan yang puas cenderung akan menjadi pelanggan yang loyal yang secara terus menerus menggunakan produk dan jasa rumah sakit tersebut dalam jangka waktu yang lama (Sitinjak, 2006).

Citra merupakan hal yang penting bagi perusahaan, karena dengan mempunyai citra yang baik maka akan memberikan suatu keuntungan bagi perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya dan pelanggan akan mempunyai persepsi yang baik pula mengenai kualitas yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Citra adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya (Kotler, 1997).

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan para pelanggan. Menurut Kotler (1999) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, apabila kebutuhan atau keinginan seorang konsumen terpenuhi sesuai harapannya maka akan timbul suatu kepuasan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah terciptanya hubungan yang baik dan harmonis antar konsumen dan

perusahaan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang konsumen dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono,1995).

Citra dan kepuasan pelanggan merupakan faktor paling penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam pembelian ulang maupun untuk merekomendasikannya pada orang lain. Loyalitas juga didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang atau mengulang pola preferensi produk atau layanan di masa yang akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya-upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku berpindah merek (Oliver, 1999, dalam Fatmawati, 2004).

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 penelitiannya menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Loyalitas juga secara parsial dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan terhadap penerimaan, prosedur administratif dan ketepatan jadwal serta kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang loyalitas pelanggan yang dipengaruhi variabel citra dan kepuasan. Maka peneliti mengambil judul “ Analisis Pengaruh Citra Rumah

Sakit Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada RSUD Kabupaten Pekalongan ”.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Uraian pada latar belakang masalah di atas mengarahkan peneliti pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?
3. Bagaimanakah pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan:

1. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan pada RSUD Kabupaten Pekalongan.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada RSUD Kabupaten Pekalongan.
3. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada RSUD Kabupaten Pekalongan.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan atau tambahan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca atau konsumen.

## 2. Manfaat Bagi Bidang Praktek

Dapat digunakan sebagai sarana menerapkan teori yang didapat kedalam praktek yang sebenarnya serta dapat menambah referensi peneliti di bidang pemasaran.