

## **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 pasien yang tidak hanya terbatas pada pelayanannya saja. Kualitas yang dihasilkan serta kemampuan pasien dalam menciptakan suatu kepuasan bagi pasien dan citra yang baik pada pasien.

Citra atau image merupakan hal penting dalam perusahaan. Meskipun demikian, belum ada konsensus tentang definisi citra itu sendiri. Misalnya, Meyer (1998) 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 Dwi dan 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 memasarkan produk yang berkualitas atau layanan yang

Menghadapi persaingan yang semakin ketat khususnya perusahaan dibidang jasa kesehatan selain memperhatikancitra 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. Berbagai perubahan tersebut diharapkan tercipta kepuasan pasien 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. 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 pasien merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi loyalitas pasien baik yang berwujud dalam pembelian ulang maupun mereka merokomendasikannya 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

pemasaranyang berpotensi menyebabkan perilaku berpindah merek. Definisi tersebut sangatlah jelas bahwa citra dan kepuasan pasien mempunyai peran penting untuk mempengaruhi pasien untuk setia menggunakan kembali jasa yang telah diberikan. Pada gilirannya diharapkan citra dan kepuasan pasien dapat membuat pasien 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.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh variabel citra dan kepuasan. Maka peneliti mengambil judul “PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT EMANUEL BANJARNEGARA”

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap

2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara?
3. Apakah citra dan kepuasan pasien secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang bisa dicapai adalah :

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

### **D. Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pihak manajemen dalam menentukan kegiatan di rumah sakit dalam

## 2. Bagi penulis

**Penelitian ini sebagai sarana untuk menerangkan teori-teori**