

## **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 mutu pelayanan yang baik pada pelanggan. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal hal ini tidak lepas dari peran serta rumah sakit sebagai unsur pelaksana di bidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan pelanggan yang memerlukan bantuan pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, agar dapat mempertahankan pelanggan dan dapat menarik banyak pelanggan yang belum menggunakan jasa rumah sakit tersebut.

Berdasarkan kenyataan ini, untuk menjaga kesetiaan pelanggan, rumah sakit yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada para pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik, harga lebih murah dari pesaingnya. Apabila pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik maka mereka akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan

pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik. Karena itu agar suatu rumah sakit dapat bertahan sekaligus memenangkan persaingan tersebut, maka mereka harus memiliki pasien yang setia (*Customer loyalty*). Untuk mencapai hal itu maka rumah sakit harus melakukan reformasi program demi mendapatkan pasien yang setia.

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

Mutu Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mempengaruhi kesetiaan pelanggan baik yang berwujud dalam pembelian ulang maupun mereka merekomendasikannya pada orang lain. Pengertian loyalitas atau kesetiaan adalah kesetiaan konsumen akan suatu barang dan jasa dengan melakukan pembelian ulang barang atau jasa tersebut secara terus menerus, kebiasaan ini termotivasi sehingga sulit dirubah dan sering berakar dalam keterlibatan yang tinggi (Engel, 1994).

Menurut (Oliver, 1999) dalam (Fatmawati, 2004) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah 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. Dan pada gilirannya diharapkan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat membuat pelanggan setia menggunakan jasa rumah sakit tertentu disaat membutuhkan layanan kesehatan di lain waktu.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya Eryanto (2004) dengan judul “Kesetiaan Pasien Sebagai Pelanggan Rumah Sakit Swasta (Survey Pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro Tangerang)”. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara mutu pelayanan rumah sakit menurut penilaian pasien dengan kesetiaan pasien, hasil penelitian berikutnya terdapat hubungan positif antara kepuasan pasien dengan kesetiaan pasien, dan secara simultan terdapat hubungan positif antara mutu pelayanan rumah sakit menurut penilaian pasien dan kepuasan pasien dengan kesetiaan pasien.

Dari berbagai hal di atas, untuk itu peneliti ingin meneliti tentang kesetiaan pasien sebagai pelanggan rumah sakit. Maka peneliti mengambil judul PENGARUH MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANJARNEGARA

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah mutu pelayanan rumah sakit ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara?
2. Apakah kepuasan pasien ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara?
3. Apakah mutu pelayanan rumah sakit ( $X_1$ ) dan kepuasan konsumen ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang bisa dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kesetiaan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien dengan kesetiaan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel mutu pelayanan dan variabel kepuasan secara simultan dengan kesetiaan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara.

### **D. Manfaat Penelitian**

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

1. Manfaat di bidang praktik

Dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk menetapkan strategi dan kebijakan dalam memberikan layanan dan meningkatkan kepuasan pasien sebagai pelanggan rumah sakit.

2. Manfaat di bidang teoritis

Dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan dan pengembangan lebih lanjut bagi kegiatan penelitian sejenis, dan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta berguna untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah ke dunia usaha yang sebenarnya.