

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU



Diajukan Guna Memenuhi dan Melengkapi Syarat
Gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

SUHENDRA
D 600 020 131

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya. Kepuasan merupakan sorotan utama banyak perusahaan belakangan ini seperti ditunjukkan dengan bermunculnya berbagai macam penghargaan tentang kepuasan pelanggan oleh lembaga-lembaga riset konsumen di Indonesia seperti Liputan 6 pada tanggal 8 september 2000, Honda pada tanggal 30 september 2005 dan Fastron pada tanggal 7 september 2007 yang mendapatkan penghargaan dari *Indonesian Customer Satisfaction Award (ISCA)*. Hal ini sangat beralasan karena dalam bisnis apapun pelanggan adalah pelaku utama. Ketika perusahaan tidak berorientasi pada pelanggan, cepat atau lambat para pelanggan akan meninggalkan perusahaan tersebut.

Dampak yang terjadi dari kehilangan pelanggan tersebut adalah pengurangan karyawan, penutupan industri serta terganggunya kerja perusahaan. Strategi yang dapat digunakan untuk mencegah kehilangan pelanggan adalah dengan cara menciptakan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu usaha usaha yang di lakukan adalah menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan para

pelanggan (*Relationship Marketing*), dimana hubungan ini tidak ada yang merasa dirugikan.

Oleh karena itu, semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka rumah sakit harus mampu bekerjasama dengan masyarakat khususnya para pelanggan (pasien). Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (pasien), maka para pelanggan (pasien) akan merasa puas terhadap layanan kesehatan yang telah diberikan rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien merupakan gambaran apakah kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sudah atau belum memenuhi harapan pasien. Kepuasan pelanggan artinya kinerja yang dirasa pasien setelah memperoleh pelayanan dari rumah sakit sama dengan atau melebihi harapannya. Tetapi apabila kinerja rumah sakit yang dirasakan pasien setelah memperoleh pelayanan di rumah sakit lebih rendah dari yang diharapkan, maka berarti pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pelanggan diharapkan akan membuat pelanggan (pasien) loyal menggunakan jasa rumah sakit tersebut di saat membutuhkan layanan kesehatan di lain waktu.

Upaya mempertahankan pelanggan harus mendapatkan prioritas yang lebih besar dibandingkan upaya mendapatkan pelanggan baru. Oleh karena itu loyalitas pelanggan yang murni dan terus menerus merupakan salah satu aset terbesar yang mungkin didapat oleh perusahaan. Mengingat

semakin meningkatnya persaingan dibidang layanan kesehatan, penting bagi rumah sakit untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan di rumah sakit tersebut untuk dapat mempertahankan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Dengan mempertimbangkan lokasi RS Dr. Oen Solo Baru yang amat strategis karena berada di arah tenggara solo dan di tengah kawasan permukiman yang berkembang rumah sakit tersebut tumbuh pesat maka berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul ”Analisis Pengaruh Kepuasan terhadap loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan pokok permasalahan dapat diambil adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di RS Dr. Oen Solo Baru
2. Apakah kepuasan pasien yang di tinjau dari dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empati*) mempengaruhi loyalitas pada RS Dr Oen Solo Baru

1.3 Batasan Penelitian

Dalam persaingan industri jasa kesehatan, setiap penyelenggara jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Tidak terkecuali rumah sakit, diharapkan mampu menjadi jasa kesehatan yang

berkualitas, terutama dalam peningkatan pelayanan terhadap pasien. Untuk itu penelitian ini akan membatasi pada :

1. Responden yang diteliti adalah pengguna jasa kesehatan rumah sakit yang melakukan pengobatan rawat inap di RS Dr Oen Solo Baru.
2. Penelitian yang dilakukan dibatasi pada dimensi kualitas pelayanan yaitu pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empati* terhadap loyalitas pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan dari dimensi, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empati* terhadap loyalitas pelanggan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan dari dimensi kualitas pelayanan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empati* terhadap loyalitas pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Memberikan masukan kepada pihak Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru mengenai tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan serta dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa rumah sakit.
2. Merupakan sarana belajar dan pengaplikasian teori yang penulis terima di perkuliahan dalam permasalahan nyata yang ada dilapangan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis terhadap masalah yang diteliti.

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISA DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini akan diuraikan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan berupa interpretasi untuk mencari makna yang lebih luas dari implikasi dari hasil analisis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan penyaji singkat apa yang diperoleh dalam hasil pembahasan .