

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Dalam era globalisasi berkepanjangan yang terjadi di Indonesia saat menciptakan persaingan bisnis layanan kesehatan khususnya Rumah Sakit semakin ketat, untuk itu tentulah peningkatan kualitas maupun Sumber Daya lainnya harus di perhatikan.

Kota Klaten yang dikenal dengan sebutan Kota Bisnis, berpotensi besar terhadap perkembangan para *entrepreneurship*. Salah satu bisnis yang berkembang di kota ini adalah bisnis Rumah Sakit

Berdasarkan latar belakang kondisi di atas, tentu tidak mudah bagi perusahaan Rumah Sakit khususnya RSIA untuk tetap bertahan ditengah persaingan yang sangat ketat. Semua cara digunakan pihak manajemen Rumah Sakit untuk bisa bersaing dan tetap eksis. Salah satunya dengan peningkatan pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen. Menurut Zeithaml et al (1990) dalam Hadiati (2003), ada 10 dimensi kualitas pelayanan yang selanjutnya disederhanakan menjadi 5 dimensi, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang semestinya secara tepat.
2. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan seharga.
3. *Empathy* (empati) adalah memiliki rasa memperhatikan dan memelihara pada masing-masing nasabah/pelanggan.

4. *Assurance* (kepastian) adalah pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuannya untuk memberikan kesan dapat dipercaya dan penuh keyakinan.
5. *Tangibles* (keberwujudan) adalah penampilan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personil dan perlengkapan-perengkapan komunikasi.

Sejauhmana kesesuaian dimensi-dimensi kualitas pelayanan di atas dengan kondisi Bisnis di kota Klaten khususnya perusahaan Rumah Sakit, merupakan suatu kajian tersendiri sebagaimana yang akan dikaji dalam penelitian ini. Selain itu, kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan untuk menyesuaikan keinginan dan kebutuhan pelanggan yang senantiasa berubah. Apalagi usaha jasa, dimana interaksi antara perusahaan dengan konsumen akan sangat mudah untuk segera direspon oleh konsumen. Hal ini disebabkan karena keunikan sifat jasa yang tidak mempunyai *time lack* antara produksi dan konsumsi, serta tidak dapat disimpan, sehingga jasa akan diproduksi ketika konsumennya ada (Transistari, 2000).

Menurut Gagliano (1994) dalam Wiratno (1998), perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan persepsi yang diterima dapat menjadi ukuran bagi kepuasan konsumen. Sedangkan menurut Kotler (1994) dalam Wiratno (1998), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan ekspektasinya.

Demikian pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan travel dalam upaya memberikan kepuasan pada pengguna jasanya, maka penelitian ini diberi judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) AISY’AH KLATEN“**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan yang peneliti angkat dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah faktor dimensi kualitas jasa yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, dan *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Aisy’ah Klaten ?
2. Faktor (variabel) apakah yang paling berpengaruh dari dimensi kualitas jasa Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Aisy’ah terhadap kepuasan pelanggan?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh antara variabel *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, dan *tangibles* secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Aisy’ah Klaten.

2. Untuk menganalisis faktor (variabel) yang paling dominan dari dimensi kualitas jasa Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Aisy'ah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

##### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam keyakinan peneliti tentang teori-teori yang telah diperoleh diperkuliahan dengan membandingkannya dengan keadaan yang sebenarnya pada perusahaan publik.

##### **3. Bagi Praktisi**

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk tambahan pandangan bagi penelitian yang akan datang.