

**ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
STUDY KASUS PADA : RS. PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU KLATEN**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat- syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi**

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

YULIANA

B100050165

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan rumah sakit di Indonesia terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Jika dahulu rumah sakit hanya didirikan oleh badan-badan keagamaan, sosial ataupun pemerintah (non-profit oriented), sekarang banyak didirikan oleh berbagai badan usaha swasta yang usahanya berorientasi pada laba (profit oriented). Eko Sudrajat (1999), rumah sakit merupakan unit usaha pelayanan kesehatan yang berfungsi sosial, namun harus dikelola secara profesional (profit oriented).

Untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam skala global, rumah sakit dituntut mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas dengan harga yang wajar dan bersaing, hal ini bisa dikatakan bahwa kunci pokok untuk meningkatkan daya saing industri jasa pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung bisa menguatkan loyalitas pelanggan.

Sementara loyalitas pelanggan telah menjadi isu menarik dalam bidang pemasaran. Penelitian empiris membuktikan bahwa kepuasan pelanggan saja tidak cukup membuat pelanggan loyal terhadap suatu produk (oliver, 1999). Terciptanya loyalitas pelanggan memungkinkan perusahaan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu biaya yang dibutuhkan

untuk menarik pelanggan baru juga jauh lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal pada perusahaan (Kotler, 2000).

Loyalitas pelanggan sendiri tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan. Kalangan praktisi maupun akademisi sepakat bahwa kepuasan dan loyalitas terkait secara erat dan tak terpisahkan. Tetapi pola hubungan antara keduanya bersifat asimetri mengingat konsumen yang loyal kebanyakan konsumen yang terpuaskan, tetapi tidak semua kepuasan konsumen bermakna loyalitas (Oliver, 1999).

Andreassen dan Lindestad (1998) menjelaskan pengaruh variable citra, nilai, kualitas, persepsian dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa citra perusahaan dan kepuasan pelanggan adalah dua predictor penting bagi loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah proses perbandingan dalam benak konsumen yang dihasilkan dari kesenjangan (gap) antara persepsi konsumen pada kinerja produk dengan harapan konsumen ketika mengkonsumsi produk tersebut (Kotler, 2000). Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja adalah yang disampaikan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah ia mengkonsumsi produk yang dibeli. Bila kinerja sama atau melebihi dari apa yang diharapkan konsumen, maka konsumen dikatakan puas. Bila kinerja kurang dari harapannya konsumen merasa tidak puas (Simamora, 2001).

Menurut PBZ dalam Kotler (1996), faktor-faktor yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan layanan yang diharapkan, adalah disebabkan karena 5 hal:

1. Kesenjangan pengharapan konsumen dengan persepsi manajemen.
2. Kesenjangan persepsi manajemen dengan spesifikasi service quality.
3. Kesenjangan spesifikasi service quality dengan pemberian layanan jasa.
4. Kesenjangan penyerahan jasa dengan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan jasa yang di nikmati konsumen dengan dengan jasa yang diharapkan konsumen

Proses globalisasi telah memicu terjadinya perubahan disegala bidang termasuk bidang kesehatan khususnya rumah sakit. Meningkatnya taraf hidup masyarakat meningkatkan harapan mereka akan layanan kesehatan. Meningkatnya harapan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas ini menuntut manajemen rumah sakit untuk meorientasikan konsep pelayanannya pada pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Konsep bisnis layanan kesehatan masa depan dituntut untuk memiliki karakter *technology intensive*, *information technology heavy*, *knowledge intensive*, dan *capital intensive* (Mulyadi, 2003).

Kondisi- kondisi tersebut merupakan tantangan bagi manajemen rumah sakit sebagai penyedia bisnis layanan kesehatan. Manajemen rumah sakit dituntut melakukan berbagai perubahan dalam berbagai ketersediaan jenis jasa layanan, ketersediaan sumber daya manusia, mutu pelayanan maupun biaya pelayanan.

Dengan demikian berbagai perubahan tersebut diharapkan tercipta kepuasan pelanggan rumah sakit.

Kajian tentang loyalitas pelanggan terhadap rumah sakit di Indonesia sudah banyak dilakukan. Berawal dari temuan empiris tentang penelitaian Citra Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien untuk menggunakan jasa kesehatan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, maka peneliti ingin meneliti hal yang sama tetapi dengan obyek yang berbeda yaitu di RS PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul : **”ANALISIS PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDY PADA : RS. PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU KLATEN.”**

B. Rumusan Masalah

Rumah sakit PKU Muhammadiyah adalah salah satu amal usaha Muhammadiyah dalam bidang kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menolong para pasien yang sakit baik ditinjau dari materi mampu dan tidak mampu. Karena itulah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui citra rumah sakit, kepuasan dan loyalitas pelanggan RS PKU Muhammadiyah Delanggu. Adapun perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan pada RS. PKU Muhammadiyah Delanggu?

2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada RS. PKU Muhammadiyah Delanggu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh citra terhadap loyalitas pelanggan pada RS PKU Muhammadiyah Delanggu.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan pada RS PKU Muhammadiyah Delanggu.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini ditujukan bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Menambah pengetahuan dan pengalaman.
2. Bagi Pihak RS. PKU Muhammadiyah Delanggu
Sebagai sumber data untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bahan evaluasi rumah sakit dalam merancang, strategi dan mengimplementasikan program- program perbaikan kedepan RS PKU Muhammadiyah Delanggu.
3. Bagi ilmu pengetahuan
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang dapat dijadikan sebagai perbandingan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan skripsi adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penyusunan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan teori- teori mengenai pengertian rumah sakit, jasa, pelanggan, citra, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan, peneliti terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang kerangka pemikiran, hipotesis, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel, metode analisis data,

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum dari obyek penelitian atau rumah sakit, data- data konsumen, analisa data, dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Bab ini akan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilaksanakan dan memberikan saran- saran untuk peningkatan rumah sakit secara keseluruhan