

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan dengan rumah sakit. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama apa yang menjadi harapan pelanggan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat mengevaluasi kinerja perusahaan dari sistem dan standar operasional hingga sumber daya yang dimiliki, perusahaan dapat meminimalisir kekurangan dan kelemahan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan. Adanya kepuasan pelanggan itu menjadikan konsumen lebih harapan yang diinginkan terpenuhi oleh perusahaan.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapat keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang dan jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1994). Jasa pelayanan kesehatan adalah salah satu bidang jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan merupakan bidang yang selalu mengarah pada perkembangan yang lebih baik. Berpadu

dengan teknologi yang semakin canggih, maka kemampuan sumber daya manusia yang menggunakan juga harus semakin di tingkatkan, dengan demikian akan menciptakan keakuratan pelayanan, penggunaan sarana prasarana yang efisien dan pemenuhan ekspektasi pelanggan.

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kapanpun.

Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi.

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan ketrampilan penyedia layanan kesehatan dan praktik-praktik yang menjadi kontroversi.

Selain memberikan pelayanan yang berkualitas rumah sakit juga harus membangun loyalitas kepada pelanggan, namun membangun loyalitas pelanggan bukanlah sesuatu hal yang mudah apalagi dilakukan dengan proses yang instan. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan menentukan strategi yang tepat agar perusahaan tetap mampu bertahan di tengah persaingan, mempunyai keunggulan kompetitif dan dapat meningkatkan profitabilitasnya yaitu dengan upaya memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa perbaikan atas kualitas layanan merupakan strategi yang tepat ketika perusahaan menargetkan untuk menciptakan loyalitas pelanggan (Saputra, 2012). Loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang telah ditawarkan oleh perusahaan dapat diketahui dari kebiasaan konsumen yang salah satunya yaitu intensitas pembelian yang dilakukan. Peter dan Olson (2000), loyalitas pelanggan adalah sekedar perilaku pembelian berulang. Dengan demikian loyalitas merek dapat dipandang sebagai suatu garis kontinuitas dari loyalitas merek yang terbagi hingga ke pengabaian merek. Menurut Rangkuti (2002), loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah persepsi pelanggan, nilai pelanggan, daya saing, dan kualitas pelayanan jasa. Variabel loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan jasa, nilai pelanggan, daya saing, dan persepsi pelanggan. Berdasarkan teori tersebut menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan atau rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RS. INDRIATI SOLO BARU”**

#### **B. Rumusan Penelitian**

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen?
4. Apakah kepuasan pelanggan dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap terhadap loyalitas konsumen .

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen
3. Menganalisis kepuasan terhadap loyalitas konsumen
4. Menganalisis kepuasan pelanggan dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap terhadap loyalitas konsumen.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini harapannya dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Bagi peneliti

Penelitian yang dilakukandiharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori, khususnya Manajemen sumber daya rumah sakit.

## 2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait persepsi pelanggan, kebutuhan pelanggan, harapan pelanggan serta mempermudah perusahaan dalam mengevaluasi kinerja karyawan dengan sistemnya, mempertimbangkan langkah pengembangan ke arah yang lebih baik, efisien dan menguntungkan secara financial.

## 3. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi, rujukan, dan wawasan baru bagi akademisi untuk penelitian berikutnya dibidang manajemen perusahaan bidang penyedia jasa pelayanan kesehatan.