

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka makin meningkat tuntutan masyarakat dan kualitas kesehatan. Hal ini membuat penyedia jasa pelayanan kesehatan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuh penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegah (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan Anomim, (2010:121). Secara umum pelanggan mengetahui bahwa yang disalurkan oleh produsen, bukan benda-benda berwujud saja tetapi juga jasa. Sifat perusahaan yang menghasilkan jasa ialah bahwa jasa itu tidak dapat ditimbun, atau ditumpuk dalam gedung, seperti barang-barang lainnya, sambil menunggu saat penjualan. Penyaluran jasa kebanyakan bersifat langsung kepada produsen kepada pelanggan.

Citra adalah masyarakat yang mempersepsi (memikirkan) perusahaan atau produknya. Identitas efektif melakukan tiga hal : ia membangun karakter produk atau proporsi nilai. Ia mewujudkan karakter ini dengan cara menonjol. Ia mengerahkan kekuatan emosional melebihi citra mental (Kotler dan Keller,2007:388). Menurut Kotler (2008:346) citra merek adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen. Keberhasilan perusahaan membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan dan informasi – informasi yang diterima seseorang terhadap suatu obyek. Apabila informasi tersebut baik, maka akan menimbulkan citra positif, namun sebaliknya apabila informasi yang di terima buruk, maka akan menimbulkan citra negatif. Informasi – informasi yang diperoleh misalnya mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit, bagaimana kelengkapan alat-alat kesehatan,

bagaimana kualitas sumber daya manusia ( dokter dan perawat) yang ada di rumah sakit, dan sebagainya. Kolter (2008:205) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai besarnya kemungkinan pelanggan membeli kembali dan kesediaan mereka untuk menjadi patner perusahaan. Menurut Kolter dan Keller (2009:138), mendefinisikan loyalitas sebagai Komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

Penelitian Margita Enno Yunida (2013) menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa citra rumah sakit yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien memlaui peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan, yang pada gilirannya meningkatkan niat ulang kunjungan pasien. Dimana penulis akan mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Margita Enno Yunida (2013) tentang pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Begitu juga penelitian Darlina (2015) menunjukkan bahwa hasil analisis menggunakan regresi linear berganda, uji f dan uji t sehingga dapat diketahui bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, bahwa pemberian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh signifikan anantara citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Untuk itu, Klinik Rawat Inap dr. M Suherman Universitas Muhammadiyah Jember merupakan klinik milik Universitas Muhammadiyah Jember. Klinik Rawat Inap dr. M Suherman membuka layanan kesehatan dari pagi jam 08.00-13.00 sore 16.00-21.00. Klinik Rawat Inap dr. M Suherman mempunyai Unit Gawat Darurat yang membuka 24 jam. Klinik Rawat Inap dr. M Suherman juga membuka pelayanan kepada masyarakat umum. Klinik Rawat Inap dr. M Suherman harus selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang dan dalam memberikan

pelayanan kesehatan memakai tenaga yangampil dan profesional agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi dari harapan pasien.

Sebagia penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka di dalam menjalankan kegiatannya Klinik Rawat Inap dr. M Suherman mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalakana fungsi sosialnya Klinik Rawat Inap dr. M Suherman melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan status sosial ekonominya. Setiap pasien yang datang akan dilayani dengan baik walaupun pasien yang datang merupakan orang yang tidak mampu. Untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan swasta, Klinik Rawat Inap dr. M Suherman perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usahanya. Klinik Rawat Inap dr. M Suherman sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan tidak terlepas dari persaingan dengan sesama penyedia jasa pelayanan kesehatan lainnya yang semakin hari semakin bertambah. Banyak faktor yang mempertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan. Organisasi yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis.

Maka dari itu Klinik Rawat Inap dr. M Suherman harus selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan klinik kesehatan yang lainnya dengan cara selalu berusaha memeberikan produk dengan mutu yang lebih baik, harga bersaing, penyershsn produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Produk dengan kualitas yang jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat dan cara pemberian pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada pelangganya yang ada akhirnya tidak akan menggunakan produk tersebut di kemudian hari. Berdasarkan hasil pengamatan penelitian memperoleh data jumlah pasien yang pernah rawat inap dan rawat jalan di Klinik Rawat Inap dr. M Suherman Jember selama satu tahun.

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Klinik Rawat Inap dr. M Suherman Jember bulan Januari – Desember tahun 2015

No	Bulan	Hari	Keterangan			
			Rawat Inap		Rawat Jalan	
			Jumlah Orang	Persentase (%)	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Januari	31	81	26,2	3303	10,8
2	Februari	28	125	44,4	3174	11,7
3	Maret	31	129	41,1	3934	12,3
4	April	30	96	32,0	3795	12,6
5	Mei	31	78	25,6	3751	12,1
6	Juni	30	75	25,0	2965	98,3
7	Juli	31	58	18,0	2693	86,0
8	Agustus	31	101	32,8	3354	10,3
9	September	30	91	30,3	3301	11,3
10	Oktober	31	101	32,8	3711	11,9
11	November	30	117	390	3937	13,3
12	Desember	31	105	38,7	3518	11,3
<b>Jumlah</b>		365	1157	100	41436	100

Sumber : Klinik Rawat Inap dr. M Suherman Universitas Muhammadiyah Jember , 2015.

Berdasarkan data tabel 1.1 kunjungan pasien pada tabel diatas pada bulan Januari – Desember 2015 menunjukkan bahwa tingkat kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan mengalami penurunan. Yang bisa jadi dipengaruhi oleh citra, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan bahwa adanya citra, fasilitas dan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik terhadap pasien, oleh karena itu peneliti merasa perlu dilakukannya penelitian mengenai pengaruh citra, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien di Klinik Rawat Inap dr. M Suherman Universitas Muhammadiyah Jember.

Kehadiran sebuah klinik merupakan tuntutan harapan di kala seseorang ditimpa kemalangan berupa penyakit. Pada sebuah klinik, masyarakat berharap

agar musibah yang menyimpannya dapat di obati. (Puspita dan Idris, 2011). Oleh karena itu Klinik Rawat Inap dr. M Suherman harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pasien merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap Klinik Rawat Inap dr. M Suherman.

## **2.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, tersebut, maka masalah dari penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan loyalitas pelanggan pada produk/jasa “ Klinik Rawat Inap dr. M Suherman Universitas Muhammadiyah Jember. Sehingga berdasarkan uraian tersebut maka akan menimbulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh citra terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Rawat Inap dr. M Suherman?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Rawat Inap dr. M Suherman?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Rawat Inap dr. M Suherman?

## **3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh citra terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Rawat Inap dr. M Suherman.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Rawat Inap dr. M Suherman.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Rawat Inap dr. M Suherman.

### **3.2 Manfaat Penelitian**

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti mempunyai beberapa manfaat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen Pemasaran yang dapat ditindak lanjuti.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa

3. Bagi perusahaan

Sebagai feedback klinik merancang disain mutu pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan konsumen, dalam menentukan perencanaan strategi sehingga kualitas akan semakin membaik.