

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Pelayanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan yang dilakukan oleh rumah sakit ditujukan kepada masyarakat merupakan ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pelayanan kesehatan merupakan sektor jasa yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena menyangkut kesehatan dan keselamatan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan akan merasa nyaman dan puas apabila pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Hal ini juga menyebabkan nilai (*value*) masyarakat berubah terhadap pelayanan jasa kesehatan yang lebih bermutu. Perubahan ini merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit yang dihadapkan pada lingkungan usaha yang berubah. Tingkat kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat mempengaruhi baik kepuasan maupun ketidakpuasan seseorang terhadap proses pelayanan yang diterima olehnya. Maka dari itu, proses pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit hendaknya mampu menunjang kesembuhan fisik pasien. Selain itu, hendaknya juga dapat

meningkatkan kepercayaan diri pasien untuk berusaha melawan penyakit yang diderita olehnya. Dengan demikian, jasa kesehatan harus terjangkau oleh masyarakat dan tersedia secara merata (Sunaringtyas, 2014).

Rumah sakit bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dan menjamin kepuasan pasien adalah prioritas utama yang ditetapkan. Sebuah konsep tradisional yang mengatakan bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan dan akan terus menggunakan penyedia pelayanan kesehatan yang sama karena membutuhkannya walaupun mereka tidak begitu puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima, telah berubah dengan cepat. Seorang pasien dapat mengakses informasi pada penyedia pelayanan kesehatan dan dapat membuat pilihan untuk pengobatan yang akan dijalannya (Fajrianti dan Ahmad, 2018). Pelayanan merupakan unsur lain dari strategi produk. Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan sebuah lembaga kepada yang lain yang biasanya tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki (Kotler, 2014).

Pasien yang merasakan puas dan nyaman dengan pelayanan kesehatan akan menumbuhkan kepercayaan dan bersikap loyal kepada rumah sakit yang memberikan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Konsep loyalitas pelanggan / pasien lebih menekankan kepada perilaku pembeliannya dibandingkan dengan sikap. Loyalitas diartikan sebagai suatu kesetiaan yaitu sesuatu yang dapat dianggap sebagai kondisi yang berhubungan dengan rentang waktu dalam melakukan pembelian dimana tidak lebih dari dua kali dalam mempertimbangkannya. Loyalitas menurut Tjiptono (2017) loyalitas adalah janji para pelanggan dalam suatu merek, jasa, toko/pemasok, kategori produk, serta aktivitas. Loyalitas digunakan untuk menggambarkan kesetiaan para pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa

pada perusahaan tertentu secara terus menerus dan pelanggan secara suka rela ikut mempromosikan produk atau jasa perusahaan kepada orang lain.

Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi merupakan salah satu rumah sakit swasta yang dikelola oleh organisasi Muhammadiyah yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang prima. Salah satu pelayanan unggulan pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi adalah pelayanan rawat inap. Rawat inap (opname) adalah perawatan pasien karena penyakit tertentu yang ditangani oleh ahli tenaga medis yang berada pada penyedia layanan jasa kesehatan. Pasien tersebut diinapkan di ruangan yang berada di rumah sakit guna mendapat perawatan yang lebih baik. Ruang inap adalah sebuah tempat pasien dirawat dan mendapatkan perawatan dari tenaga medis. Menurut Trimumpuni (2012) rawat inap adalah salah satu pelayanan yang ada di suatu rumah sakit untuk merawat pasien. Suatu tempat dapat digunakan sebagai rawat inap diukur dengan jumlah tempat tidur, bila tempat itu dapat menyediakan tempat tidur di atas 6 bed digunakan untuk merawat pasien dengan lama perawatannya sampai 24 jam.

Dalam memberikan pelayanan rawat inap, rumah sakit sangat terbuka dan bersedia untuk menerima keluhan pasien terhadap fasilitas maupun pelayanan kesehatan. Hal ini ditujukan agar rumah sakit senantiasa melakukan perbaikan pelayanan dan berupaya untuk meminimalisasi keluhan pasien. Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi merupakan salah satu rumah sakit rujukan covid sehingga banyak pasien yang berkunjung adalah pasien yang terinfeksi covid. Hal tersebut juga menimbulkan kekhawatiran pada masyarakat untuk berobat ke Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi, sehingga menimbulkan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap untuk penyakit non covid.

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Baru Dan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap**  
**Tahun 2018-2021**

Bulan	Tahun 2018			Tahun 2019			Tahun 2020			Tahun 2021		
	Kunjungan baru	Kunjungan ulang	Jumlah kunjungan pasien	Kunjungan baru	Kunjungan ulang	Jumlah kunjungan pasien	Kunjungan baru	Kunjungan ulang	Jumlah kunjungan pasien	Kunjungan baru	Kunjungan ulang	Jumlah kunjungan pasien
Januari	310	79	389	215	220	435	312	126	438	201	130	331
Februari	172	168	340	285	95	380	300	91	391	218	100	318
Maret	210	174	384	179	160	339	279	100	379	210	100	310
April	186	169	355	175	125	300	250	163	413	250	163	413
Mei	314	117	431	209	126	335	200	93	293	200	180	380
Juni	248	150	398	195	174	369	165	153	318	211	200	411
Juli	268	110	378	312	159	471	280	128	408	100	162	262
Agustus	321	276	597	231	140	371	175	103	278	160	102	262
September	180	120	300	167	138	305	206	200	406	200	116	316
Oktober	196	140	336	159	125	284	145	200	345	255	100	355
November	165	181	346	205	135	340	179	160	339	250	150	400
Desember	174	290	464	216	145	361	217	100	317	227	70	297
<b>Total</b>	<b>2744</b>	<b>1974</b>	<b>4718</b>	<b>2548</b>	<b>1742</b>	<b>4290</b>	<b>2708</b>	<b>1617</b>	<b>4325</b>	<b>2482</b>	<b>1573</b>	<b>4055</b>
<b>Prosentase</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>	<b>100%</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>	<b>61%</b>	<b>39%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi, Tahun 2018-2021

Sejak tahun 2020 jumlah kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan sejak tahun 2020 terjadi pandemic covid 19. Banyak pasien beralih berkunjung ke rumah sakit lainnya dikarenakan adanya kekhawatiran pasien yang mengalami ketakutan terkena covid 19. Pada tahun 2018 prosentase kunjungan baru sebanyak 58 % dan kunjungan ulang sebanyak 42%. Pada tahun 2019 prosentase kunjungan baru sebanyak 59 % dan kunjungan ulang sebanyak 41%. Pada tahun 2020 prosentase kunjungan baru sebanyak 63% dimana sebagian didominasi oleh pasien yang terkena virus covid 19, sedangkan jumlah kunjungan ulang mengalami penurunan menjadi 37% dimana didominasi oleh pasien dengan penyakit non covid. Begitu pula pada tahun 2021 prosentase kunjungan baru sebanyak 61 % yang didominasi oleh pasien yang terkena covid 19, sedangkan

prosentase jumlah kunjungan ulang sebanyak 39 % yang didominasi oleh pasien dengan penyakit non covid.

Faktor penting yang dapat meningkatkan loyalitas pasien adalah kepercayaan pasien. Kepercayaan konsumen / pasien terhadap penyedia jasa akan meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Tingginya kepercayaan akan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain. Rumah sakit yang mampu menghargai pasiennya akan dapat meningkatkan kepercayaan pasien yang dilayaninya. Tinggi rendahnya kepercayaan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya intensitas komunikasi. Keterpaksaan yang dirasakan pasien akan berpengaruh negatif terhadap kepercayaan pasien. Dengan demikian pihak rumah sakit yang senantiasa membangun komunikasi yang berkualitas dengan pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien, sebaliknya apabila pihak rumah sakit tidak melakukan komunikasi dengan baik maka dimungkinkan kepercayaan pasien tidak terbentuk dengan baik. Menurut Tjahjaningsih (2013) kepercayaan merupakan poin penting bagi rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang baik saat ini bisa diukur melalui kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Masyarakat sudah bisa menilai standar praktik yang diberikan perawat, kemudian etika serta profesionalismenya. Bila standar itu tidak terpenuhi, maka masyarakat tidak percaya lagi.

Loyalitas pasien juga dibentuk dari keberhasilan rumah sakit dalam membentuk citra organisasi yang terdiri dari 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 diterima 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 yaitu dokter dan perawat yang ada di rumah sakit, dan sebagainya.

Citra akan berpengaruh terhadap pelanggan yang berkeinginan membeli kembali (Hidajahningtyas, 2013). Jika citra baik maka akan mendapatkan kesuksesan bagi perusahaan, kebalikannya jika citra yang buruk maka akan membuat perusahaan dijauhi oleh pelanggannya. Tanggapan dan keinginan seorang pasien terhadap rumah sakit tergantung pada citra rumah sakit tersebut. Citra akan mengubah persepsi yang berbeda terhadap rumah sakit dengan rumah sakit lainnya juga akan di nilai oleh seorang pasien. Citra juga berpengaruh terhadap perasaan seorang karyawan, seorang karyawan merasa bangga juga dihargai jika bekerja di perusahaan memiliki nama baik. Dengan begitu karyawan akan berkeinginan mengembangkan prestasi kerjanya dengan *service excellent*.

Citra merupakan elemen penting untuk peningkatan loyalitas pasien (Lumenta, 2012). Citra rumah sakit memiliki dampak positif dan signifikan pada kualitas layanan. Temuan lainnya adalah citra rumah sakit tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pasien dan citra rumah sakit positif mempengaruhi niat kunjungan kembali, kualitas layanan terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien, kualitas layanan tidak memiliki dampak pada niat kunjungan kembali. Kepuasan pasien ditemukan positif mempengaruhi niat kunjungan kembali. Pembentukan citra rumah sakit positif adalah bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan dan kepuasan pasien, dan karenanya, mendorong loyalitas pasien.

Faktor lain yang menunjang meningkatnya loyalitas pasien adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan

memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Leviana (2013) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku konsumen / pasien. Kepuasan pasien merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Irawan (2012) menyatakan kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan harapannya.

Kepuasan pasien menjadi bagian integral dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan/pasien. Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan (Arisyadin, 2013). Ukuran mutu pelayanan, kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien harus selalu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kepuasan pasien yang menerima pelayanan kesehatan dan citra rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien untuk senantiasa mendapatkan layanan kesehatan yang profesional dan berkualitas. Hasan et al., (2018) menyatakan pelayanan kesehatan yang profesional dan berkualitas akan membuat pasien merasa puas dan akan kembali datang ke rumah sakit apabila mengalami sakit. Loyalitas pasien akan tercipta manakala pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Rivai dan Triyono (2017) menyatakan kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Penelitian ini didasarkan pada beberapa kajian empiris yang berkaitan dengan kepuasan pasien, citra rumah sakit, kepercayaan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien akan berdampak pada kepercayaan pasien. Hal ini dapat dimaknai bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan meningkatkan kepercayaan dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Kepercayaan ini menyangkut derajat kesehatan dan keselamatan nyawa manusia. Kajian tentang keterkaitan antara kepuasan pasien terhadap kepercayaan



pasien telah diteliti oleh Imran dan Abdul (2019) menyatakan kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Pendapat yang sama juga dinyatakan oleh Sukmawati dan James (2015) kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan. Hasil temuan penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Novitasari et al., (2020) yang menyatakan kepuasan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien tidak dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit. Hasil temuan yang inkonsistensi ini merupakan celah atau gap untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Citra atau nama baik perusahaan merupakan hasil pencapaian perusahaan dalam menjalankan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan membentuk citra di mata masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Penelitian Imran dan Abdul (2019) Citra Rumah Sakit, memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien yang tinggi. Pendapat yang sama disampaikan oleh Puspita et al., (2020) Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Namun hasil penelitian Sumeliani (2021) menunjukkan hasil yang berbeda dimana citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan citra yang dibangun oleh sebuah organisasi rumah sakit kurang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk berobat. Berdasarkan hasil penelitian yang inkonsistensi tersebut, maka ditemukan celah untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi dimana pasien merasakan apa yang diharapkan telah terpenuhi sebagaimana yang dibutuhkan. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan menimbulkan loyalitas pasien (Hidayat dan Muhammad, 2014). Yang dimaksud dengan loyalitas pasien yaitu komitmen yang kuat untuk melakukan banyak

pembelian berulang dari produk yang dipilih atau menggunakan layanan secara konsisten di masa depan (Pohan, 2017). Hasil penelitian Gunawan dan Sundring (2011) menyatakan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Bahrudin dan Siti (2016) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Sehingga kepuasan pasien akan menumbuhkan sikap dan perilaku untuk berobat ke rumah sakit secara berulang dan menumbuhkan sikap loyal terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian yang dilakukan Fitriani (2014) menemukan temuan yang berbeda dimana kepuasan pasien memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya kepuasan yang dirasakan pasien tidak dapat menumbuhkan loyalitas pasien untuk berobat ke suatu rumah sakit. Sehingga perbedaan temuan penelitian ini merupakan celah atau *gap* untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Kepuasan pasien dan citra yang dibangun menumbuhkan kepercayaan pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Kepercayaan tersebut juga akan menumbuhkan loyalitas yang tinggi kepada rumah sakit, dimana pasien akan melakukan pengobatan secara berulang dikarenakan rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hasil penelitian Hidayat dan Muhammad (2014) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Begitu pula dengan hasil yang disampaikan dengan Supertini et al., (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Artinya semakin meningkat kepercayaan diri pasien terhadap pelayanan rumah sakit, maka akan semakin meningkatkan loyalitas pasien untuk berobat dan menjalankan perawatan kesehatan di rumah sakit yang dipercaya. Penelitian Sukmawati dan James (2015) menunjukkan hasil yang berbeda dimana kepercayaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya kepercayaan yang dimiliki oleh pelanggan kurang mampu meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap suatu

produk. Perbedaan hasil penelitian ini merupakan riset *gap* untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut.

Citra sebagai seperangkat kepercayaan, daya ingat dan kesan – kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek merupakan suatu modal dasar untuk menumbuhkan sikap dan perilaku loyal terhadap suatu objek (Albana, 2021). Sikap dan perilaku loyal yang ditunjukkan pasien didasari oleh adanya penciptaan citra rumah sakit yang di bentuk dari adanya pemenuhan kebutuhan pasien. Asdawati (2014) menyatakan pasien akan selalu menginginkan pelayanan yang layak, memadai dan memuaskan sehingga pasien bersedia untuk mengeluarkan sejumlah uang agar mendapatkan pelayanan kesehatan dari rumah sakit yang bercitra baik di masyarakat. Citra rumah sakit yang positif, akan membantu rumah sakit memenangkan keunggulan bersaing dalam era kondisi persaingan saat ini (Diskha et al., 2014). Kemampuan menciptakan citra positif akan menumbuhkan loyalitas pasien. Loyalitas menunjukkan indikator keberhasilan yang berarti untuk sebuah organisasi dalam lingkungan pasar yang kompetitif. Hasil penelitian Purba (2017) citra perusahaan yang terdiri dari empat dimensi yaitu karakteristik, reputasi, nilai, dan identitas perusahaan secara bersama-sama menunjukkan hasil yang signifikan terhadap loyalitas. Pendapat lain dinyatakan oleh Hengestu dan Donant (2017) Citra berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya semakin kuat citra rumah sakit dibangun, maka akan semakin meningkatkan rasa nyaman dan sikap loyal dari pasien untuk melakukan perawatan kesehatan secara kontinu dan rutin. Hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Hasan dan Aditya (2018), Citra rumah sakit tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini berarti bahwa citra atau *image* yang dibangun oleh sebuah rumah sakit tidak memiliki kontribusi terhadap peningkatan loyalitas pasien. Perbedaan hasil penelitian tersebut merupakan celah atau *gap* untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan fenomena empiris penelitian terdahulu dan permasalahan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Fatimah tersebut, Maka penelitian ini mengambil judul tentang Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi).

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
2. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
3. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
4. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
5. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
6. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
7. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
  - a. Untuk menambah referensi kajian tentang pelayanan kesehatan yang meningkatkan kepuasan, citra, kepercayaan dan loyalitas pasien pada Rumah sakit Islam Fatimah Banyuwangi.
  - b. Sebagai bahan acuan dan referensi pada penelitian sejenis yang dilakukan di masa yang akan datang.

## 2. Manfaat praktis

- a. Memberikan masukan tentang upaya rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien untuk mencapai kepercayaan dan loyalitas pasien dalam mendapatkan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Memberikan masukan tentang upaya rumah sakit untuk menjaga citra rumah sakit yang selama ini telah banyak mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sekaligus para pemangku kepentingan Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi sehingga Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi menjadi salah satu rumah sakit andalan dan pilihan tepat warga masyarakat untuk mendapatkan jasa pelayanan kesehatan yang terbaik.

## 3. Manfaat Kebijakan

Memberikan masukan kepada rumah sakit mengenai perlunya meningkatkan kemampuan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan rawat inap sebagai upaya menunjang peningkatan mutu pelayanan medis rumah sakit, terutama kelengkapan fasilitas medis dan non medis.