

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien di rumah sakit di Indonesia menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan ini meliputi kualitas pelayanan medis, kenyamanan fasilitas, komunikasi antara pasien dan tenaga medis, serta waktu tunggu yang efisien (Sitepu & Kosasih, 2024). Meskipun banyak rumah sakit di Indonesia telah berupaya meningkatkan pelayanan melalui pelatihan bagi tenaga kesehatan dan peningkatan fasilitas, namun masih terdapat tantangan dalam memastikan pelayanan yang merata dan konsisten, terutama di daerah terpencil (Ayuningtyas & Wibowo, 2024). Survei kepuasan pasien di berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa pasien cenderung lebih puas dengan rumah sakit yang memiliki fasilitas lengkap dan tenaga medis yang ramah serta komunikatif (Putri et al., 2020). Namun, faktor biaya dan antrian panjang tetap menjadi keluhan utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Arum et al., 2023). Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan meningkatkan loyalitas pasien (Widodo & Prayoga, 2022).

Loyalitas pasien di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, kenyamanan, serta rasa aman yang dirasakan pasien selama proses pengobatan (Nurhasma et al., 2021). Pasien yang mendapatkan perhatian yang baik dari tenaga medis, informasi yang jelas tentang kondisi kesehatan, dan pelayanan yang cepat cenderung merasa puas dan lebih mungkin untuk kembali menggunakan jasa rumah sakit yang sama di masa depan (Aribowo et al., 2024). Selain itu, faktor seperti kebersihan, fasilitas pendukung, dan pendekatan yang personal dari staf rumah sakit juga berperan penting dalam membangun loyalitas (Purnama & Yuliaty, 2025). Ketika pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan empati, mereka cenderung mempercayai rumah sakit tersebut sebagai tempat perawatan kesehatan utama (Harini et al., 2023). Oleh karena itu, rumah sakit yang ingin mempertahankan loyalitas pasien perlu memastikan bahwa pengalaman pasien secara keseluruhan, mulai dari pendaftaran hingga proses pemulihan, selalu memenuhi harapan dan memberikan nilai tambah yang konsisten (Hartati et al., 2025).

*Marketing mix* memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. Produk mencakup layanan medis yang berkualitas tinggi, fasilitas yang memadai, serta perlengkapan medis yang mutakhir (Hailu et al., 2021). Harga yang transparan dan kompetitif sangat memengaruhi persepsi pasien mengenai nilai yang mereka terima, yang akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka (Chana et al., 2021).

Tempat, yang mencakup lokasi rumah sakit dan kemudahan akses, menjadi faktor penting dalam kenyamanan pasien, sementara promosi yang efektif, baik itu melalui iklan atau komunikasi langsung, dapat meningkatkan kesadaran pasien terhadap layanan yang ditawarkan (Mutia & Pujiyanto, 2022). Elemen *People* mengacu pada tenaga medis dan staf rumah sakit yang berinteraksi langsung dengan pasien, di mana sikap ramah, empati, dan profesionalisme sangat menentukan kepuasan pasien (Octivanny & Berlianto, 2022). Proses merujuk pada efisiensi alur pelayanan yang diberikan, dari pendaftaran hingga pemulihan pasien, yang harus berjalan lancar dan tanpa hambatan (Lim, 2021).

*Process* mengacu pada kelancaran dan kemudahan prosedur, termasuk pengelolaan antrian, kecepatan pelayanan, serta penggunaan teknologi untuk mempercepat layanan (Lim, 2021). *Physical Evidence* mencakup lingkungan rumah sakit yang harus tidak hanya bersih, tetapi juga menyenangkan untuk dikunjungi, dengan fasilitas yang nyaman dan modern (S. D. Elgarhy & Mohamed, 2023). Ketika seluruh elemen ini diterapkan dengan baik, mereka akan menghasilkan pengalaman pasien yang positif, yang meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya menumbuhkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Cooper et al., 2022). Pasien yang merasa dihargai dan puas dengan kualitas layanan cenderung akan memilih rumah sakit tersebut kembali untuk perawatan di masa depan, serta merekomendasikannya kepada orang lain (Taufik et al., 2022).

Kualitas pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan tenaga medis, fasilitas yang tersedia, dan sistem pelayanan yang efisien (Jonkisz et al., 2021). Pelayanan yang berkualitas mencakup komunikasi yang jelas antara dokter dan pasien, perhatian yang cukup terhadap kebutuhan pasien, serta pendekatan yang profesional dan empatik dari seluruh staf rumah sakit (Abdelwahed & Zehri, 2024). Selain itu, faktor kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas juga memainkan peran besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien (Gill et al., 2023). Penggunaan teknologi medis yang mutakhir dan prosedur operasional yang terstandarisasi dapat meningkatkan akurasi diagnosis dan efektivitas pengobatan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien (Elendu et al., 2024). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mendukung proses penyembuhan pasien, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Sondakh et al., 2022).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Marketing mix* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, di mana elemen-elemen seperti produk, harga, dan promosi memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk kepuasan (Redwanuzzaman & Khan, 2021). Selain itu, kualitas pelayanan juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam berbagai sektor, termasuk perbankan dan rumah sakit, dengan faktor kepercayaan dan pengaruh sosial yang memainkan peran penting (Dam, 2021; Nguyen et al., 2021).

Kepuasan yang tinggi, pada gilirannya, memperkuat loyalitas pelanggan, seperti yang tercermin dalam penelitian yang menunjukkan bahwa pelanggan yang puas lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan yang sama dan memberikan rekomendasi positif (Chen et al., 2023; Demirel, 2022). Loyalitas juga dapat dipengaruhi oleh kualitas produk dan pelayanan yang memadai, sebagaimana terlihat dalam hasil penelitian yang menyoroti hubungan positif antara kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam berbagai industri (Balinado et al., 2021; Supriyanto et al., 2021).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang merata diselenggarakan baik oleh pemerintah atau swasta, disediakan untuk baik perorangan maupun masyarakat dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat untuk individu serta masyarakat. Rumah sakit memainkan peran penting dalam sistem kesehatan karena mereka menyediakan layanan medis yang vital untuk masyarakat (Pezeshki et al., 2019). Sebagai organisasi yang menggabungkan misi sosial dan komersial, rumah sakit perlu meningkatkan kinerja mereka untuk memenuhi tujuan kesehatan masyarakat yang lebih luas (Rahmawati & Nadjib, 2023). Tantangan besar bagi rumah sakit saat ini adalah meningkatnya biaya dan penurunan pendapatan, sementara mereka harus mempertahankan kualitas layanan yang tinggi dan kepuasan pasien (Bertke & Nufer, 2021). Penerapan praktik manajemen yang efisien dan peningkatan inovasi dalam rumah sakit dapat membantu mencapai tujuan ini, dengan dampak langsung pada kinerja organisasi dan peningkatan pelayanan (Rini et al., 2019).

Rumah sakit di Kabupaten Jember, seperti di banyak daerah lainnya, memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat setempat. Di Jember, terdapat berbagai rumah sakit, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, yang menawarkan berbagai jenis perawatan medis, mulai dari pelayanan dasar hingga spesialis. Rumah sakit pemerintah, seperti RSUD dr. Soebandi, menjadi pilihan utama bagi banyak pasien karena tarif yang lebih terjangkau dan layanan yang relatif lengkap. Sementara itu, rumah sakit swasta juga berkembang pesat dengan menawarkan fasilitas yang lebih modern dan pelayanan yang lebih personal, meskipun dengan biaya yang lebih tinggi. Meskipun demikian, tantangan utama yang dihadapi rumah sakit di Kabupaten Jember adalah penyediaan layanan yang merata, terutama di daerah-daerah yang lebih terpencil, serta peningkatan kualitas tenaga medis dan fasilitas kesehatan untuk memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka.

Di tengah tingginya persaingan antar rumah sakit di Kabupaten Jember, RSUD dr. Soebandi sebagai salah satu rumah sakit terbesar di daerah ini berusaha keras untuk mempertahankan loyalitas pasien. Dengan semakin ketatnya sistem rujukan kesehatan yang diterapkan oleh Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), di mana pasien harus memulai perawatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti

puskesmas, RSUD dr. Soebandi harus menghadapi tantangan besar dalam menarik pasien yang mungkin lebih memilih fasilitas kesehatan lain. Persaingan ini mendorong rumah sakit untuk lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan, baik dalam hal fasilitas medis, kenyamanan, maupun interaksi dengan pasien. Sebagai RSUD pemerintah yang melayani pasien dengan BPJS Kesehatan dan juga asuransi kesehatan swasta, RSUD dr. Soebandi harus dapat memenuhi berbagai ekspektasi pasien yang menggunakan kedua jenis layanan ini. Pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan cenderung mengutamakan akses yang terjangkau dan layanan yang efisien, meskipun mungkin dihadapkan pada tantangan seperti waktu tunggu yang lebih lama atau keterbatasan fasilitas. Sebaliknya, pasien yang menggunakan asuransi swasta seringkali mengharapkan layanan yang lebih cepat, fasilitas yang lebih eksklusif, dan perhatian lebih personal. Oleh karena itu, kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menyeimbangkan kualitas layanan antara kedua jenis pasien tersebut. Rumah sakit harus memastikan bahwa baik pasien BPJS maupun pasien dengan asuransi swasta merasa puas dengan pelayanan yang diterima, baik dari segi kualitas medis, kenyamanan fasilitas, maupun kecepatan layanan. Penelitian terkait kepuasan pasien sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana kedua kelompok pasien ini merasa puas dengan layanan yang diberikan, serta untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan loyalitas pasien dan menjaga reputasi rumah sakit.

Berbeda dengan rumah sakit lainnya di Kabupaten Jember, RSUD dr. Soebandi memiliki peran yang lebih strategis sebagai rumah sakit rujukan utama bagi fasilitas kesehatan lainnya di daerah tersebut. Hal ini menuntut RSUD dr. Soebandi untuk tidak hanya menjaga kualitas layanan medis dan fasilitas kesehatan, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap pasien yang dirujuk menerima perawatan yang optimal dan tepat waktu. Dengan statusnya sebagai rumah sakit rujukan, Soebandi harus mampu mengatasi tantangan yang dihadapi oleh rumah sakit lain, seperti meningkatkan efisiensi waktu tunggu, memperbaiki pelayanan administrasi, dan memberikan pengalaman perawatan yang lebih baik, agar dapat mempertahankan loyalitas pasien. Penelitian terkait kepuasan pasien sangat penting untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan, serta untuk mengembangkan strategi guna memastikan bahwa rumah sakit ini tetap menjadi pilihan utama bagi pasien yang membutuhkan perawatan lanjutan.

**Tabel 1.1 Survey Kepuasan Pasien RSUD dr. Soebandi Tahun 2024**

Aspek Penilaian	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Kualitas Layanan Medis	4.2	4.1	4.3	4.5	4.0	4.4	4.3	4.2	4.4	4.3	4.5	4.6
Kualitas Fasilitas Kesehatan	3.9	4.0	4.1	4.2	4.1	4.0	4.2	4.3	4.0	4.1	4.2	4.1
Waktu Tunggu	3.5	3.8	3.7	3.6	3.9	4.0	3.8	3.7	3.9	4.1	3.8	3.6
Komunikasi dengan Tenaga Medis	4.3	4.4	4.2	4.3	4.5	4.4	4.6	4.5	4.3	4.4	4.3	4.4
Kenyamanan Ruang Perawatan	4.1	4.0	4.2	4.3	4.1	4.2	4.3	4.4	4.1	4.0	4.2	4.3
Pelayanan Administrasi (Pendaftaran)	3.7	3.6	3.8	3.7	3.9	4.0	3.8	3.7	3.9	4.1	3.7	3.6
Tingkat Kepercayaan kepada Rumah Sakit	4.4	4.3	4.5	4.6	4.3	4.4	4.6	4.5	4.4	4.5	4.6	4.5
Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan	3.9	3.8	4.0	3.9	3.7	3.8	3.9	4.0	3.8	3.9	4.1	3.8
Loyalitas Pasien	4.5	4.6	4.4	4.5	4.6	4.5	4.7	4.6	4.5	4.6	4.7	4.5
Kepuasan Terhadap Program Jaminan Kesehatan (JKN)	4.1	4.0	4.2	4.3	4.1	4.0	4.2	4.3	4.2	4.1	4.3	4.4

**Ket: Skala Penilaian (1-5)**

Sumber: Bag. SDM RSUD dr. Soebandi 2024, diolah Peneliti (2025)

Fenomena yang tercermin dalam Tabel 1.1 Survey Kepuasan Pasien RSUD dr. Soebandi Tahun 2024 menunjukkan fluktuasi yang signifikan dalam aspek-aspek layanan yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam dunia pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan indikator kunci untuk menilai kinerja rumah sakit dan kualitas layanan yang diberikan. Melihat bahwa RSUD dr. Soebandi terus berupaya meningkatkan layanan medis, fasilitas, dan interaksi dengan pasien, tren yang ada dalam tabel ini mengindikasikan pentingnya penelitian terkait kepuasan pasien. Fluktuasi dalam nilai kepuasan, terutama di sektor waktu tunggu, pelayanan administrasi, dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, menunjukkan adanya

tantangan dalam menciptakan pengalaman yang konsisten dan memuaskan bagi pasien. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di RSUD dr. Soebandi, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada peningkatan reputasi rumah sakit dan kepuasan dan loyalitas pasien secara keseluruhan.

Penelitian ini juga menemukan *gap* dari penelitian – penelitian terdahulu. Beberapa penelitian menunjukkan ketidakhadiran pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan, meskipun kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan (Supriyanto et al., 2021). Sebuah penelitian menemukan bahwa meskipun dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan, dimensi lainnya seperti tangibles dan responsivitas tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan (Balinado et al., 2021). Dalam konteks layanan berbasis AI, meskipun kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, faktor seperti trust dan perceived value lebih dominan dalam mempengaruhi loyalitas (Chen et al., 2023). Selain itu, terdapat *gap* terkait peran *Marketing mix* dalam membangun loyalitas pelanggan, di mana beberapa penelitian tidak menemukan pengaruh signifikan antara elemen-elemen *Marketing mix* dan loyalitas pelanggan, terutama di industri yang menghadapi persaingan tinggi (Budur & Poturak, 2021; Naini et al., 2022).

Penelitian ini menawarkan loyalitas sebagai variabel mediasi yang menghubungkan *Marketing mix* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dengan menyoroti bagaimana elemen-elemen dalam *Marketing mix* seperti produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik berperan dalam membentuk kualitas pelayanan, penelitian ini menjelaskan bagaimana peningkatan kualitas layanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Penelitian ini juga memperkenalkan *Equity theory* sebagai *novelty*, dengan fokus pada bagaimana persepsi keadilan antara usaha yang dikeluarkan oleh pasien dan hasil yang diterima dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dalam memahami dinamika hubungan antara kualitas layanan, loyalitas, dan kepuasan pasien di sektor rumah sakit.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menggali faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember. Berdasarkan penelitian sebelumnya dan *gap* yang ditemukan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *marketing mix* berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember?
3. Apakah *marketing mix* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember?
6. Apakah *marketing mix* berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember?

Rumusan masalah ini akan membahas secara mendalam tentang bagaimana faktor-faktor seperti *marketing mix*, kualitas pelayanan, dan loyalitas pasien saling berhubungan dan mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, dengan fokus pada pemahaman tentang pengaruh *marketing mix*, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *marketing mix* terhadap loyalitas pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember.
3. Untuk menganalisis pengaruh *marketing mix* terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember.
6. Untuk menganalisis apakah *marketing mix* berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember.
7. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai bagaimana faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dalam meningkatkan

kualitas layanan dan membangun kepuasan pasien di RSUD dr. Soebandi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pasien secara keseluruhan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik dalam aspek teoritis, praktis, maupun kebijakan terkait peningkatan kualitas layanan dan loyalitas pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember. Manfaat penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis:** Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada mengenai hubungan antara *Marketing mix*, kualitas pelayanan, dan loyalitas pasien dalam konteks rumah sakit, khususnya di daerah Jember. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana *Marketing mix* dan kualitas pelayanan saling berinteraksi untuk mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, serta memperkenalkan loyalitas pasien sebagai variabel mediasi. Temuan ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang manajemen rumah sakit dan pelayanan kesehatan.
2. **Manfaat Praktis:** Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak manajemen RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember, dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, rumah sakit dapat merancang strategi pemasaran dan pelayanan yang lebih tepat sasaran, serta mengoptimalkan elemen-elemen dalam *Marketing mix* yang dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Hal ini juga akan memperkuat posisi rumah sakit di tengah persaingan yang semakin ketat.
3. **Manfaat Kebijakan:** Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak pemerintah dan lembaga kesehatan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam pengembangan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit, termasuk dalam hal alokasi sumber daya, peningkatan keterampilan tenaga medis, serta pengembangan fasilitas rumah sakit agar lebih dapat memenuhi kebutuhan pasien. Selain itu, kebijakan yang berkaitan dengan sistem jaminan kesehatan nasional (JKN) juga dapat dioptimalkan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung layanan kesehatan yang lebih baik dan terjangkau bagi masyarakat.