

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Masalah Penelitian**

#### **1.1.1. Latar belakang masalah**

Rumah Sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilannya. Pada dasarnya setiap klinik mempunyai tujuan yang sama yaitu melakukan perawatan dan pengobatan kesehatan bagi setiap pasiennya. Sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dibidang kesehatan tentunya klinik mempunyai misi untuk menolong setiap orang agar layak mendapatkan pelayanan medis. Penyelenggaraan klinik sekarang ini memerlukan modal yang cukup besar, untuk itu klinik tidak hanya berbasis pada sosial saja tetapi juga sudah bersifat bisnis.

Walaupun Rumah Sakit sudah bersifat bisnis, pihak Rumah Sakit harus tetap memberikan pelayanan medis yang layak untuk pasiennya tanpa harus memandang status ekonomi dari pasien tersebut, sebab pelayanan medis yang layak merupakan hak bagi setiap pasien. Klinik harus terus menginformasikan tingkat pelayanan yang ingin diberikan kepada konsumennya. Sehingga karyawan klinik dapat mengetahui dan memahami dengan jelas apa yang harus mereka lakukan untuk melayani konsumen dengan baik sehingga tercipta harapan yang diinginkan oleh konsumen.

Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang optimal pada **Rumah Sakit Islam Cempaka Putih**, yang merupakan sebuah lembaga bisnis di bidang jasa pelayanan kesehatan,. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, rawat jalan, rawat inap, persalinan 24 jam, poli umum, poli gigi, praktek

dokter spesialis kandungan, laboratorium klinik, ronsen, dan dokter detak jantung janin. Klinik tersebut merupakan salah satu dari beberapa Klinik di Jakarta Timur.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam Cempaka Putih dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak Rumah Sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harapan konsumen terhadap kinerja karyawan dalam memberikan jasa pelayanan. Kinerja karyawan menunjukkan kecakapan dan keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Sebab ditangan merekalah sedikit banyaknya ketergantungan para pengusaha untuk mendapatkan penghasilan yang besar, laba yang tinggi serta konsumen yang setia bagi kelangsungan usahanya. Kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, kualitas pelayanan penunjang medis, dan kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih.

Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan konsumen agar pelayanan yang disediakan bisa memberikan kepuasan yang optimal sehingga akhirnya konsumen merasakan kepuasan bagi dirinya sendiri. Beberapa rumah sakit yang paling berhasil saat ini sedang meningkatkan harapan dan memberikan kinerja yang sesuai kepuasan dan loyalitas konsumen. Menekankan pentingnya sasaran dan kepuasan tinggi atau sangat puas agar konsumennya. Tidak mudah tergiur dengan tawaran lain. Bagi Rumah Sakit yang mementingkan kepuasan dan loyalitas konsumen adalah sasaran sekaligus kiat pemasaran. Semakin meningkatnya tingkat persaingan dalam dunia bisnis menuntut Rumah Sakit untuk lebih memperhatikan konsumen agar konsumen merasa puas atas jasa

yang diterima. Dan untuk bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, Rumah Sakit harus mempunyai strategi yang dapat digunakan untuk bertahan. Salah satu strategi tersebut adalah memfokuskan pada kepuasan konsumen. Dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

Selain tetap menjaga kualitas jasa perusahaan juga dituntut untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanan kepada setiap konsumennya. Sehingga konsumen yang merasa puas bisa memberikan keuntungan bagi Rumah Sakit yakni berupa loyalitas. Asuransi kesehatan sebagai Rumah Sakit yang bergerak di sektor jasa menawarkan janji-janji dan dengan jalan memberikan pelayanan yang berkualitas berupa jaminan pelayanan kesehatan yang nantinya akan menciptakan suatu kepuasan bagi konsumen, dalam proses jasa atau pelayanan yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani). Dengan pelayanan yang baik, serta memenuhi kepuasan para konsumen yang diberikan oleh perusahaan hal tersebut dapat membentuk konsumen menjadi loyal kepada perusahaan.

Oleh karena itulah, pada penelitian ini penulis mencoba untuk menganalisis Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih .

### **1.1.2. Perumusan masalah pokok**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah pokok penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat.”

### **1.13. Spesifikasi masalah pokok**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat?
3. Bagaimana loyalitas konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat?
4. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat ?

## **1.2. Kerangka Teori**

### **1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian**

Variabel penelitian di kelompokkan menjadi dua, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas ( $X_1$ ) adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen ( $X_2$ ). Sedangkan variabel dependen (terikat) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dan dalam penelitian ini yang ditentukan menjadi variabel terikat (Y) adalah loyalitas konsumen.

### **1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel**

Variabel bebas pertama ( $X_1$ ) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pengukuran terhadap tingkat pelayanan yang diberikan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas berpengaruh terhadap kinerja serta pendapatan perusahaan. Pelayanan yang baik untuk konsumen adalah yang baik untuk bisnis, jika dibandingkan dengan biaya untuk menarik konsumen baru atau biaya untuk merebut kembali konsumen yang hilang, maka biaya untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada akan lebih rendah. Perusahaan-perusahaan yang memberikan pelayanan yang bermutu tinggi biasanya menyingkirkan para pesaing mereka yang kurang berorientasi pada pelayanan.

Variabel bebas kedua ( $X_2$ ) adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan dimana produk atau jasa telah sesuai atau melebihi harapan konsumen. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Variabel terikat ( $Y$ ) adalah loyalitas konsumen. Konsumen yang memperoleh kepuasan dalam pelayanan merupakan modal dasar bagi perusahaan dalam membentuk loyalitas konsumen. Perilaku setelah pembelian suatu produk jasa ditentukan oleh kepuasan atau ketidakpuasan akan suatu produk sebagai akhir dari proses penjualan. Pembentukan sikap dan pola perilaku seorang konsumen terhadap pembelian dan penggunaan produk merupakan hasil dari pengalaman mereka sebelumnya.

### **1.2.3. Hipotesis penelitian**

Berdasarkan Uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah secara parsial maupun simultan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat.

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan penelitian**

Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat.

#### **1.3.2. Kegunaan penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

##### **1. Peneliti**

Sebagai sarana studi bagi penulis dalam rangka untuk memperluas wawasan berfikir, dan sebagai bahan perbandingan sampai sejauh mana teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan dapat diterapkan didunia nyata.

##### **2. Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan, perbandingan, dan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

##### **3. Pengembangan Disiplin Ilmu**

Hasil penelitian ini akan menambah wawasan bagi pengembang disiplin ilmu terkait, yaitu manajemen pemasaran, khususnya dalam hal ini hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat.