

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit keberadaannya adalah sebagai satu mata rantai utama bagi pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama dalam usaha penyembuhan dan pemulihan. Salah satu langkah yang ditempuh pemerintah untuk mensukseskan program SKN (Sistem Kesehatan Nasional) adalah meningkatkan kuantitas dan kualitas rumah sakit. Sebagai perusahaan jasa, Rumah Sakit harus mampu mengantisipasi setiap perubahan lingkungan agar dapat bersaing dan bertahan dalam persaingan bisnis jasa kesehatan, serta selalu mengarah ujung tombak pemasarannya, yakni kepuasan konsumen dari segala penawaran yang diberikan dengan tingkat pelayanan tinggi dan memadai.

Keberadaan Rumah Sakit adalah sebagai salah satu mata rantai utama bagi pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama dalam usaha penyembuhan dan pemulihan. Salah satu langkah yang ditempuh pemerintah untuk mensukseskan program SKN adalah meningkatkan pelayanan rumah sakit. Usaha yang dilakukan pemerintah agar langkah yang diambil tersebut tercapai antara lain dengan melakukan klasifikasi jenis Rumah Sakit yaitu meliputi kelas A, B, C, D, dan rumah sakit bersalin, serta mengikuti dan memperluas deregulasi bagi keberadaan Rumah Sakit swasta partner untuk mewujudkan masyarakat yang sehat.

Rumah Sakit Umum Persahabatan merupakan salah satu instansi yang menangani jasa kesehatan bagi masyarakat. Serta memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan rumah sakit. Selain itu aspek ekonomi dan mutu yang baik menjadi faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Umum Persahabatan. Sebagai penyedia pelayanan jasa kesehatan, Rumah Sakit mempunyai fungsi sosial yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap lapisan masyarakat, dikarenakan kesehatan juga merupakan hak asasi setiap manusia, karena itu dituntut kemampuan dan keahlian manajemen Rumah Sakit untuk bertahan dalam lingkungan industrinya.

Dampak persaingan yang semakin ketat antar Rumah Sakit menyebabkan Rumah Sakit sulit untuk meningkatkan atau mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, rumah sakit harus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan loyalitas pasiennya. Pada komunitas pemasaran pelanggan, loyalitas pelanggan telah lama dianggap sebagai tujuan penting. Layanan yang bermutu selain mengurangi risiko terjadinya *medication error*, juga memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sehingga masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap Rumah Sakit.

Persaingan yang timbul dengan maraknya rumah sakit swasta baru dan semakin berkembangnya rumah sakit pemerintah sebenarnya berdampak positif bagi pengguna rumah sakit yaitu menjadikannya memiliki banyak pilihan. Namun di sisi lain kondisi ini menimbulkan persaingan ketat antar rumah sakit yang memaksa untuk saling berlomba menjadi yang terbaik. Hal itu dilakukan dalam rangka mendapatkan loyalitas pelanggan, target yang selalu ingin dicapai oleh setiap perusahaan termasuk rumah sakit. Banyak penelitian menunjukkan bahwa untuk menarik satu pelanggan baru jauh lebih mahal dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan lama.

Mengacu pada peran penting loyalitas pasien bagi Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur, maka penelitian ini berupaya untuk menentukan atau mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien. Faktor faktor yang diteliti pengaruhnya terhadap loyalitas pasien dalam penelitian ini adalah nilai pelanggan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.

Nilai pelanggan merupakan manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang/jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Nilai pelanggan dapat dianggap sebagai konstruk dasar kognisi yang menangkap adanya perbedaan manfaat-pengorbanan, sedangkan loyalitas pelanggan merupakan suatu respon afektif dan evaluatif. Semakin baik nilai pelanggan, akan berdampak pada terciptanya loyalitas pelanggan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Hasan dan Putra (2018), Rif'adarajad *et.al.*, (2016), Permana *et.al.*, (2019), yang menyimpulkan bahwa nilai pelanggan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan pada usaha jasa seperti Rumah Sakit dewasa ini semakin penting, hal ini disebabkan tersedianya berbagai macam alternatif jasa sejenis yang ditawarkan, sehingga pasien menjadi lebih teliti dan tanggap. Dengan melihat kenyataan itu perusahaan diharapkan dapat mengambil tindakan yang tepat. Dengan melihat aktivitas pelayanan yang telah diberikan apakah sudah memenuhi harapan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan rumah sakit, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, retensi dan bahkan loyalitas pasien. Hal ini diperkuat oleh penelitian Hasan dan Putra (2018), Rif'adarajad et al (2016), Wardani (2015), Bukhari *et.al.*, (2018), Sumitro dan Wahjono (2018), Kesuma *et.al.*, (2013), Jamaluddin dan Ruswanti (2017), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan maka pelanggan yang bertahan juga meningkat. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Hal ini diperkuat oleh penelitian Hasan dan Putra (2018), Rif'adarajad *et.al.*, (2016), Wardani (2015), Bukhari *et.al.*, (2018), Sumitro dan Wahjono (2018), Permana *et.al.*, (2019), Jamaluddin dan Ruswanti (2017), yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan signifikan terhadap loyalitas pasien.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan diteliti oleh peneliti adalah:

1. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur ?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur ?
4. Apakah nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur.
4. Untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya antara lain adalah. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

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

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti tentang persaingan bisnis dunia kesehatan dan faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

##### **2. Bagi Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam menganalisis pengaruh nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur. Penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan kinerja di dalam instansi.