

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan. Kebutuhan dan keinginan konsumen merupakan dasar bagi dunia kesehatan dalam mencapai keberhasilan pemasaran produk/jasa mereka, karena pemasaran merupakan kegiatan yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung bisa menguatkan loyalitas pelanggan. Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Faktor yang dapat mempengaruhi citra merek adalah kualitas pelayanan. Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan.

Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam rumah sakit, akan menciptakan

citra merek yang baik bagi para pasien. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan, karena semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek dalam rangka bertahan didalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Keberhasilan perusahaan dalam membentuk kepuasan pelanggan, juga dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kepuasan 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. Citra rumah sakit telah menarik perhatian di kalangan peneliti model konseptual ditujukan untuk menjawab peran penting citra merek terhadap nilai yang dirasakan pelanggan. Pencitraan merupakan sebuah tahapan penting bagi rumah sakit karena dapat mendorong kesetiaan pelanggan. Citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan mereka.

Pada tahun 1990 para pendiri RS Puri Cinere menyadari adanya peningkatan kebutuhan untuk hidup sehat pada masyarakat. Kemudian timbulah cita-cita untuk mendirikan satu rumah sakit sebagai pusat layanan kesehatan dan menjadi tempat pengembangan profesi bidang kedokteran. Untuk mewujudkan suatu rumah sakit komunitas yang baik seperti yang dicita-citakan, para pendiri memilih cinere sebagai lokasi rumah sakit dengan pertimbangan bahwa wilayah ini adalah wilayah pemukiman yang sangat berkembang dan membutuhkan layanan kesehatan dengan kualitas yang lebih tinggi.

Pada tahun 1991 berdirilah RS Puri Cinere sebagai RS Umum. Maka hingga kini dikurun usianya yang telah 24 tahun RS Puri Cinere mampu memberikan layanan kesehatan yang menyeluruh serta diharapkan dapat memberikan solusi kesehatan dan kepuasan bagi pengguna jasa layanan kami. Akreditasi penuh dari Departemen Kesehatan yang didapat pada tahun 1997 untuk 5 modul, tahun 2001 untuk 12 modul dan 16 modul pada tahun 2007 membuat RS Puri Cinere

senantiasa berupaya untuk menjadi pusat layanan kesehatan yang unggul dengan sentuhan kekeluargaan. Wujud dedikasi segenap staf RS Puri Cinere adalah pada tahun 1999 meraih prestasi sebagai juara II RS SWASTA untuk Penampilan Kerja Terbaik dari PEMPROV Jawa Barat dalam rangka hari Kesehatan Nasional ke 35.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk dapat menciptakan rasa puas kepada pasien/pelanggan dengan cara memberikan pelayanan dan kepercayaan yang baik yang dapat diterima oleh pelanggan. Hal ini yang diberikan rumah sakit Puri Cinere agar pasien itu merasa puas dengan meningkatkan rasa kepercayaan kepada pasien dan dalam meningkatkan citra rumah sakit dengan selalu memberikan kualitas layanan yang terbaik untuk para pasien rumah sakit Puri Cinere.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan citra merek. Karena peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dari sudut Rumah Sakit Puri Cinere saja tetapi harus pula dari sudut pandang pelanggan (pasien). Dari pihak rumah sakit sendiri harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Citra merek juga menjadi faktor penentu kesetiaan pelanggan, pada tingkat yang lebih tinggi, kepuasan pelanggan meningkatkan kesetiaan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi perilaku pelanggan khususnya loyalitas pelanggan dalam keinginan membeli ulang guna meningkatkan kualitas perusahaan.

Menurut Wu (2011) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Menurut Hidajahningtyas, dkk (2013) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Menurut Kaihatu (2012) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra merek. Menurut Fasochah & Hartono (2013) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Menurut Achmad & Noemijati (2013) dan David, dkk (2014) hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Puri Cinere dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui citra merek, hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Citra Merek Pada Rumah Sakit Puri Cinere”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Citra Merek?
- b. Apakah Kepuasan Pasien berpengaruh langsung terhadap Citra Merek?
- c. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pasien?
- d. Apakah Kepuasan Pasien berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pasien?
- e. Apakah Citra Merek berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pasien?
- f. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien melalui Citra Merek?
- g. Apakah Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien melalui Citra Merek?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk membuktikan Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Citra Merek.
- b. Untuk membuktikan Kepuasan Pasien berpengaruh langsung terhadap Citra Merek.
- c. Untuk membuktikan Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pasien.

- d. Untuk membuktikan Kepuasan Pasien berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pasien.
- e. Untuk membuktikan Citra Merek berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pasien.
- f. Untuk membuktikan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Citra Merek.
- g. Untuk membuktikan pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien melalui Citra Merek.

I.4 Manfaat Penelitian

Dalam kegiatan penelitian pasti mempunyai manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pemberi masukan teoritis (keilmuan) dibidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien melalui citra merek dan sebagai bahan referensi serta kajian untuk penelitian selanjutnya mampu untuk memperbaiki dan menyempurnakan penelitian juga memberikan pengetahuan bagi teman-teman mahasiswa/mahasiswi lainnya.

b. Bagi Praktis

Penelitian ini dapat dilakukan sebagai sarana untuk berfikir secara ilmiah untuk lebih memahami kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien melalui citra merek. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai acuan untuk menerapkan pengetahuan dan agar dapat menentukan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan tetap mempertahankan kualitasnya.