

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Rumah sakit merupakan ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, tetapi rumah sakit di Indonesia tidak semua mempunyai standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit dan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, membuat rumah sakit harus selalu berusaha agar tetap bisa bertahan dan memenuhi tuntutan-tuntutan di tengah persaingan yang semakin ketat (Trisnantoro, 2005). Rumah sakit yang memiliki citra yang kuat cenderung lebih mudah memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan persepsi pelanggan, juga dapat dengan mudah menjadi posisi teratas di pikiran para pelanggan (Nurulaini, 2010). Citra berpengaruh terhadap keberhasilan suatu lembaga seperti rumah sakit. Di masa sekarang ini, citra yang positif akan sangat membantu bagi suatu perusahaan. Citra yang baik merupakan aset perusahaan, karena citra dapat berefek pada persepsi akan kualitas, nilai, dan kepuasan (Zeithaml, 1996).

Dalam teori praktik dan pemasaran, kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral, dan menjadi salah satu tujuan esensial dalam aktifitas bisnis. Kepuasan pelanggan berpengaruh pada sejumlah aspek,

seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan (Edvardsson, et al., 2000). Selain itu, kepuasan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk mendapatkan keuntungan di masa yang akan datang (Kotler, 2003). Tse & Wilton (1988) dalam Tjiptono (2011) mendefinisikan tentang kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal saat sebelum pembelian dengan kinerja produk yang dipersepsikan saat setelah penggunaan produk yang bersangkutan.

Memuaskan pelanggan merupakan usaha paling jitu dalam melawan persaingan. Perusahaan yang dapat mempertahankan pelanggannya agar selalu puas hampir tidak bisa dikalahkan. Pelanggan akan menjadi lebih setia dan memiliki loyalitas yang tinggi sehingga mereka akan melakukan pembelian ulang, mau membayar lebih dan tetap menjadi pelanggan walaupun perusahaan sedang mengalami kesulitan. Kepuasan tidak selalu menimbulkan loyalitas, namun loyalitas sering kali diawali dengan rasa kepuasan terlebih dahulu (Tjiptono, 2011). Menurut Kotler dan Keller (2009), Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang suatu produk atau jasa tertentu secara terus menerus di kemudian hari, walaupun ada pengaruh situasi ataupun usaha pemasaran yang dapat menyebabkan

perubahan perilaku. Loyalitas konsumen dibentuk dari citra yang ada pada sebuah produk atau jasa dari merek suatu perusahaan. Loyalitas juga disebabkan oleh kepuasan yang didapat oleh konsumen selama menggunakan produk dan memiliki hubungan dengan perusahaan (Herizon dan Maylina, 2003).

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Yogyakarta yaitu rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping merupakan salah satu rumah sakit Islam swasta yang memiliki citra yang kuat dan berbeda, dengan berbasiskan agama Islam sebagai salah satu daya tarik konsumen serta usia sejak didirikannya rumah sakit ini. Saat ini telah banyak rumah sakit PKU yang ada di berbagai wilayah di Indonesia dengan menggunakan citra yang sama sehingga sudah tidak asing lagi bagi masyarakat terutama yang beragama Islam.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta memiliki visi yaitu mewujudkan rumah sakit pendidikan utama dengan keunggulan dalam pelayanan kesehatan, pendidikan, dan riset dengan sistem jejaring dan kemitraan yang kuat pada tahun 2018, dan memiliki misi yaitu misi pelayanan publik atau sosial, misi pendidikan, misi penelitian dan pengembangan, dan misi dakwah. Sedangkan semboyan dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam pelayanan yaitu “AMANAHAH” yang merupakan kependekan dari: Antusias, Mutu, Aman, Nyaman, Akurat, dan Handal.

Permasalahan yang dihadapi oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping yaitu dengan citra yang telah dimiliki maka masyarakat mengharapkan layanan yang baik dari RS PKU Muhammadiyah Gamping sehingga masyarakat dapat merasa puas dan loyal terhadap rumah sakit. Meskipun pasien menilai citra rumah sakit telah baik dan banyak pasien yang puas dengan pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gamping namun ada sebagian yang meskipun puas tetapi tidak melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk menelaah apakah dengan pelayanan yang telah diberikan di rawat jalan, pasien merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang didapat dan sesuai dengan citra yang dimiliki Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Sebagai harapan agar rumah sakit semakin memperbaiki pelayanan serta menyesuaikan antara citra yang dibangun dengan keadaan di lapangan, sehingga peneliti ingin mengetahui “Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta”.

## **B. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN**

Sehubungan dengan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta?

2. Apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta?
3. Apakah kepuasan pasien berpengaruh pada loyalitas pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.
- b. Dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik dan membantu meningkatkan citra yang dimiliki oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti khususnya tentang pengaruh citra rumah sakit terhadap pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai gambaran atau panduan bagi penelitian ilmiah lain yang memiliki hubungan dengan penelitian ini dikemudian hari.