

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri jasa (*service industry*) merupakan salah satu fenomena yang menarik untuk kita simak. Persaingan yang terjadi pada industri ini sangat kompetitif. Penyedia jasa (*service provider*) memberikan pelayanan yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya. Salah satu industri jasa yang berkembang dengan sangat cepat di Indonesia adalah industri jasa rumah sakit, baik rumah sakit milik pemerintah maupun milik swasta bahkan milik asing (Irawathi dan Primadha, 2008).

Rumah sakit merupakan pelayanan publik yang harus terus menerus ditingkatkan pelayanannya sampai menuju pelayanan yang maksimal, yaitu pelayanan yang *customer oriented* atau *customer focus*. Di Indonesia, sebagian besar rumah sakit dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah, dan sebagian besar rumah sakit pemerintah dimiliki oleh pemerintah daerah, sehingga di dalam penyelenggaraannya sangat erat ketergantungannya dengan sistem kesehatan pemerintah daerah. Di dalam perjalanannya, pemerintah melakukan perubahan bentuk status hukum rumah sakit pemerintah dari Unit Pelaksana Teknis Departemen Kesehatan menjadi Badan Layanan Umum Milik Negara dalam bentuk perusahaan jawatan (*perjan*) pada tahun 2000. Selain itu sektor swasta juga ada yang bergerak di industri ini.

Salah satu penyedia jasa yang bergerak di industri ini adalah RS Yos Soedarso Padang. Rumah sakit berada di bawah Yayasan Prayoga. Rumah sakit ini terletak di pusat kota yaitu, di Jl. Situjuh No. 1, Padang. Rumah sakit Yos Soedarso Padang memiliki kelebihan pada bidang teknis medis, manajemen yang baik dan juga pada bidang komunikasi, baik dengan para pasien yang dilayani ataupun dengan masyarakat pada umumnya. Rumah sakit Yos Soedarso Padang memberikan pelayanan 24 jam untuk gawat darurat dan cepat dalam melayani pasien yang datang. Rumah sakit Yos Soedarso Padang memiliki fasilitas penunjang yang aktif 24 jam seperti, apotek, laboratorium, radiologi, kamar operasi dan kamar bersalin. Selain rumah sakit Yos Soedarso, juga terdapat beberapa rumah sakit swasta di kota padang seperti, RS Islam Ibnu Sina, RSU Central Bunda Medical Center (BMC), RS Siti Rahmah dan lain-lain.

Rumah sakit dalam menawarkan jasa harus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para pasiennya dan memiliki perbedaan serta karakteristik masing-masing. Konsumen akan sangat teliti menyeleksi dan sangat memperhitungkan jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut, sehingga hal ini merupakan sebuah tantangan dalam perkembangan industri jasa rumah sakit. Konsumen mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang maksimal dari para penyedia jasa dengan menyediakan *service* yang memuaskan harapan mereka atau bahkan melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, manajemen dari industri jasa perlu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Dengan bagusnya kualitas pelayanan yang diberikan, membuat pasien menjadi puas dan mereka berkemungkinan menggunakan kembali jasa rumah sakit tersebut dan menyebabkan

timbulnya loyalitas konsumen. Hal ini yang sedang diterapkan RS Yos Soedarso Padang.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi pasien. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pasien. Seringkali juga kita mendengar peribahasa yang menyatakan bahwa pasien adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik mungkin. Unggulnya kualitas layanan diharapkan mampu menarik pasien untuk memiliki kecenderungan menggunakan kembali jasa rumah sakit tersebut dan menjadi loyal terhadap rumah sakit.

Disamping kualitas pelayanan yang baik, persepsi harga dan lokasi juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Menurut Wahyuni (2008) persepsi seseorang terhadap suatu produk atau jasa dapat berbeda-beda, hal ini disebabkan oleh adanya proses seleksi terhadap berbagai stimulus yang ada. Menurut Putra dan Darmastuti (2013), harga adalah sejumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Pada hakekatnya persepsi harga merupakan salah satu faktor yang membuat seseorang melakukan pengambilan keputusan untuk menggunakan kembali suatu jasa tersebut dan menjadi loyal. Salah satu cara untuk mengetahui perilaku konsumen adalah dengan menganalisis persepsi konsumen terhadap harga. Dengan persepsi konsumen yang merasa harga yang mereka bayar sesuai dengan hasil yang mereka terima maka akan memberikan dampak yang positif bagi rumah sakit yang memungkinkan untuk konsumen loyal dalam menggunakan jasa rumah sakit tersebut.

Lokasi juga menjadi salah satu faktor yang membuat pasien ingin menggunakan jasa itu kembali dan menjadi loyal. Ghanimata dan Kamal (2012) menyatakan pemilihan tempat lokasi yang tepat menentukan keberhasilan usaha tersebut dimasa yang akan datang. Lokasi yang strategis dan akses menuju lokasi tersebut sangat mempengaruhi kelangsungan usaha bisnis yang dijalankan karena konsumen juga sensitif terhadap masalah lokasi perusahaan yang akan dituju. RS Yos Soedarso Padang terletak di lokasi yang strategis di pusat kota sehingga masyarakatpun mudah untuk menemukan lokasi rumah sakit tersebut. Dengan mudahnya akses untuk menuju rumah sakit membuat pasien menjadikan rumah sakit tersebut sebagai tempat yang pertama kali mereka tuju bila ingin pergi ke rumah sakit.

Berdasarkan uraian di atas dapat terlihat beberapa faktor yang membuat pasien loyal terhadap menggunakan jasa di rumah sakit. Menurut Hurriyatty (2005) mengatakan bahwa “loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/ jasa terpilih secara konsisten di masa akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku”. Bila rumah sakit ini memperhatikan kualitas pelayanannya, dan merespon hal-hal yang terdapat dari presepsi pasien baik masukan maupun keluhan dan menempatkan lokasi rumah sakit yang membuat calon pasien mudah untuk menemukan dan mudah untuk pergi ke rumah sakit maka kemungkinan pasien tersebut akan loyal untuk menggunakan jasa rumah sakit pun akan tinggi.

Bertitik tolak dari uraian diatas, penulis tertarik untuk menganalisis dan mengetahui lebih lanjut bagaimana kualitas pelayanan, persepsi dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pasien rumah sakit yang akan diuraikan secara sistematis dalam sebuah penelitian yang berjudul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi : Rumah Sakit Yos Soedarso Padang).**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, keputusan menggunakan jaa rumah sakit dapat dilihat dari banyak indikator, antara lain kualitas layanan, persepsi harga, dan lokasi. Dan timbul suatu permasalahan yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Yos Soedarso Padang ?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Yos Soedarso Padang ?
3. Apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Yos Soedarso Padang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RS Yos Soedarso Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pasien di RS Yos Soedarso Padang

3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap loyalitas pasien di RS Yos Soedarso Padang

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

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

- a. Bagi akademisi

Dapat menjadi acuan dan salah satu bahan referensi bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap loyalitas pasien rumah sakit.

- b. Bagi Praktisi

Dapat menjadi bahan masukan bagi rumah sakit dalam hal menyikapi perilaku konsumennya khususnya dalam hal kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi dalam membangun loyalitas pasien rumah sakit.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Pembahasan penelitian akan di bagi menjadi 5 bab dengan sistematika berikut ini :

**BABI** Merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

**BABII** Merupakan landasan teori yang membahas teori yang relevan dengan penelitian yang akan diadakan.

- BAB III Merupakan metode penelitian yang berisi tentang pembahasan desain penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.
- BAB IV Merupakan pembahasan yang meliputi karakteristik responden, deskripsi jawaban responden, hasil analisis data serta pembahasan.
- BAB V Merupakan penutup yang meliputi kesimpulan, implikasi, keterbatasan penelitian