

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini adalah masa di mana segala sesuatu berkembang dengan begitu pesat serta mengalami perubahan secara terus-menerus dari berbagai bidang seperti teknologi dan informasi, pendidikan, maupun kesehatan. Contohnya saja seperti melalui perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, konsumen sekarang ini akan lebih mudah mendapatkan informasi lengkap mengenai alternatif pilihan produk yang ada ditawarkan produsen, sehingga masyarakat kini bisa lebih leluasa atau lebih bebas menentukan pilihan mereka dalam menentukan pilihan untuk menggunakan suatu produk atau jasa. Dalam hal ini perkembangan yang begitu pesat menjadi tantangan sekaligus peluang bagi perusahaan atau organisasi yang menjual dan menawarkan produknya baik bentuk barang maupun bentuk jasa. Menjadi sebuah tantangan karena semakin terbukanya informasi mengakibatkan meningkatnya permintaan dan penawaran yang dapat bersifat lintas negara atau bersaing secara global, maka penting untuk menata diri, menetapkan strategi yang penjualan yang akurat, serta meningkatkan kualitas dan meningkatkan inovasi agar dapat bertahan menghadapi persaingan global tersebut. Dan menjadi peluang karena makin mudahnya menyebarkan informasi tentang produk atau jasa dari perusahaan atau organisasi yang ditawarkan.

Begitu juga dengan masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, karena kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat yang semakin maju, maka semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat akan kesehatan dengan kualitas yang diharapkan. Hal ini menjadi tugas dari penyedia jasa di bidang pelayanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak di bidang industri kesehatan harus mampu menggunakan berbagai macam cara agar dapat menarik pelanggan sebanyak-banyaknya melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Rumah sakit yang merupakan organisasi atau institusi sebagai penyedia pelayanan jasa pada bidang kesehatan pun mengalami perkembangan. Di awal perkembangannya, rumah sakit adalah sebuah lembaga yang berfungsi sebagai lembaga untuk masyarakat. Seiringnya waktu berlalu rumah sakit swasta mulai bermunculan, dan menjadikan rumah sakit sekarang sebagai suatu industri yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang pengelolaannya berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan perkembangannya menyebabkan terjadinya persaingan antara sesama rumah sakit baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta serta belomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Hal ini menyebabkan persaingan menjadi semakin kompetitif. Karena hal ini rumah sakit sudah semestinya perlu menata diri dalam mengorientasikan layanannya kepada pasien lewat pelayanan kesehatan masyarakat guna mengembangkan organisasi

itu sendiri sehingga mampu menghadapi tantangan persaingan dengan rumah sakit lainnya. Oleh karena itu, pihak rumah sakit berusaha untuk selalu menjaga citra dan kepercayaan para pasien dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien.

Suatu bentuk pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa, baik dari segi pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi merupakan pengertian dari sebuah kualitas. Kotler dan Amstrong (2014:253) mengatakan bahwa kualitas suatu produk atau jasa memiliki ciri dan karakteristik yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan para pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan atau dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa tersebut dapat memenuhi apa yang diharapkan dan dibutuhkan pelanggan hingga membuat pelanggan tersebut menjadi puas. Beberapa peneliti tentang kualitas pelayanan terhadap rumah sakit, seperti Sukma Irdiana dan Irma Safiyatul Hidayah (2019), Solichah Supartiningsih (2017), hingga Titin Lestariningsih et, al. (2018) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit terpenuhi dengan baik dan maksimal maka kepuasan pasien akan terbentuk dari pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Islam Sunan Kudus merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat terutama untuk wilayah kabupaten Kudus sekitarnya. Menurut Prosiding HEFA (*Health Events for All*) dalam penelitian Publikasi Hasil Riset Kesehatan untuk Daya Saing Bangsa dari

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan, Cendekia Utama Kudus (2017), hasil penelitian ini mengatakan bahwa standar pelayanan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus masih kurang. Fasilitas dan sarana masih kurang seperti tempat yang kurang nyaman dan ruang tunggu yang kurang. Pasien sering mengeluh dari pendaftaran yang lama, dokter datang terlambat, dan antri pembayaran lama. Pasien tunai dan non tunai tidak ada masalah dari biaya maupun proses pelayanan, pasien tunai dan non tunai tidak merasa dibedakan. Simpulan penelitian ini juga mengatakan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus masih memberikan pelayanan yang kurang seperti kualitas waktu tunggu dan kualitas sarana di rumah sakit, tetapi secara keseluruhan pasien puas dengan pelayanan. Pelayanan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus keseluruhan sudah baik.

Namun, Rumah Sakit Islam Sunan Kudus berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai instansi kesehatan. Rumah Sakit Islam Sunan Kudus juga terus mengembangkan serta melengkapi sarana dan prasarana kesehatan agar menjadi rumah sakit pilihan masyarakat Kudus dan sekitarnya dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Dilansir dari (isknews.com/wajah-baru-rumah-sakit-islam-sunan-kudus-terus-tingkatkan-pelayanan) dikatakan bahwa Rumah Sakit Islam Sunan Kudus terus berupaya dan berbenah untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan, seperti perbaharuan kenyamanan ruang tunggu yang adem dilengkapi smart television, penambahan fasilitas beberapa peralatan CT Scan terbaru, penambahan pelayanan Fisioterapi dan Hemodialisa, hingga pembaharuan gedung. Dalam peningkatan pelayanan

tersebut Rumah Sakit Islam Sunan Kudus ini mengalami kenaikan jumlah pasien hingga 80%. Hal ini merupakan bukti peningkatan kepercayaan masyarakat dari Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Bahkan saat ini Rumah Sakit Islam Sunan Kudus juga mulai merambah ke dunia online. Rumah Sakit Islam Sunan Kudus juga memberikan pelayanan masyarakat melalui jaringan internet dalam bentuk sebuah website hingga lewat aplikasi yang mendukung sistem operasi android dan IOS. Terdapat fakta bahwa pasien semakin meningkat seiring perkembangan dalam peningkatan kualitas pelayanan dari Rumah Sakit Islam Sunan Kudus di tahun 2017. Dalam hal ini pelayanan merupakan sebuah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012:157).

Dalam pola interaksi sosial, persepsi positif dari pasien juga berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan sebuah rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai citra rumah sakit. Kesan yang di dapat, di bangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi. Di mana pasien merasa puas dan loyal atas jasa yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan. Setelah meningkatkan kualitas pelayanan jasa, pihak rumah sakit akan mendapatkan pujian dan memiliki citra yang baik dari pasien dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Citra adalah asumsi orang tentang perusahaan, tercermin pada pelanggan dan berdasarkan kesan yang didapatkan pelanggan. Cara pelanggan berpikir tentang perusahaan di abstrak pikiran mereka, bahkan ketika memikirkannya, mereka tidak secara langsung melihat perusahaan tersebut.

(Kotler & Keller, 2014:274). Citra rumah sakit merupakan asset tidak berwujud (*intangible assets*) penting bagi rumah sakit. Citra yang positif memungkinkan rumah sakit mendapat nilai reputasi dan keunggulan yang kompetitif. Sebuah citra memengaruhi level loyalitas pelanggan, dan niat pembelian kembali. Citra yang positif akan menunjang keberhasilan rumah sakit, sebaliknya jika citra yang negatif akan mengakibatkan rumah sakit ditinggalkan oleh pasien atau pelanggannya. Rumah sakit dengan reputasi atau citra yang baik akan mendorong konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan rumah sakit tersebut, meningkatkan kemampuan bersaing, menambah semangat kerja karyawan, serta terbangunnya loyalitas pasien atau pelanggan.

Rumah sakit dengan citra positif yang melekat padanya di mata pasien, relatif memiliki produk yang lebih bisa di terima masyarakat. Selain itu, rumah sakit tempat pasien di rawat akan mempengaruhi perasaan pasien apakah memberikan kesan yang baik sehingga pasien loyal terhadap rumah sakit. Di lain pihak, citra juga dapat mempengaruhi perasaan karyawan, karyawan akan merasa bangga bila bekerja di perusahaan yang memiliki nama baik. Maka karyawan semakin termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya, lebih produktif, dan berusaha melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya.

Dalam meningkatkan citra, Rumah Sakit Islam Sunan Kudus melakukan kegiatan *Hospital Social Responsibility* dalam upaya membangun citra rumah sakit. Kegiatan HSR ini pada dasarnya sama dengan kegiatan *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Kegiatan HSR yang dilakukan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu HSR Internal yang sarannya

untuk para karyawan rumah sakit itu sendiri dan HSR Eksternal yang sasarannya untuk pihak luar atau masyarakat daerah Kudus dan sekitarnya.

Tabel 1.1.

Daftar kegiatan *Hospital Social Responsibility* (HSR) RS. Islam Sunan Kudus yang dilakukan setiap tahun sejak tahun 2018.

No	Daftar Kegiatan	
	HSR Internal	HSR Eksternal
1.	Pemberian tali asih untuk para karyawan yang hendak ibadah haji.	Operasi katarak gratis untuk masyarakat.
2.	Qurban setiap hari raya Idhul Adha di atas namakan karyawan Rumah Sakit.	Bantuan sosial terhadap korban bencana alam.
3.	Wisata rutin tahunan keluarga besar rumah sakit.	Penyuluhan kesehatan kepada masyarakat.
4.	Buka bersama bulan Ramadhan.	Pembagian daging qurban kepada masyarakat.
5.	Kegiatan halal bihalal.	Santunan kepada anak yatim.

Sumber: UPT RSI. Sunan Kudus.

Dalam kegiatan HSR tersebut citra Rumah Sakit Islam Sunan Kudus mampu meningkat. Hal tersebut di buktikan dengan banyaknya seluruh lapisan masyarakat di kota Kudus yang ikut serta dalam kegiatan HSR tersebut hingga pada akhirnya Rumah Sakit Islam Sunan Kudus di kenal oleh banyak masyarakat luas khususnya yang ada di kota Kudus dan banyak yang mempercayakan kesehatannya pada Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Selain itu dalam kegiatan HSR juga mampu mendatangkan benefit lain, seperti meningkatnya loyalitas karyawan dan meningkatkan jumlah pasien rawat inap

maupun rawat jalan mengalami kenaikan. Sehingga secara otomatis pendapatan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus akan mengalami peningkatan.

Menurut Rekam Medik Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, sejak berdirinya Rumah Sakit Islam Sunan Kudus sudah memiliki nilai reputasi dan mendapatkan persepsi positif tersendiri di masyarakat kota Kudus yang di kenal sebagai kota santri (newsmetro.co/2019/05/07/menapaki-jejak-islam-di-kudus-sebagai-kota-santri.html). Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus merupakan pelayanan kesehatan milik Yayasan Islam Kudus (YAKIS). Yang tujuannya didirikan yayasan ini adalah sebagai penyelenggara usaha kesehatan masyarakat sebagai perwujudan amaliyah sesuai dengan ajaran Islam serta turut membantu pemerintah dalam rangka menyediakan sarana dan prasarana kesehatan di Kudus. Masyarakat Kota Kudus cenderung lebih menyukai sebuah produk dan jasa dengan menjunjung tinggi sebuah keagamaan. Karena hal tersebut kemungkinan menjadikan pasien menjadi loyal dalam menggunakan jasa rumah sakit.

Rumah sakit adalah sebagai sebuah lembaga atau organisasi yang tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar, di mana pendapatan yang di dapat oleh rumah sakit diperoleh dari jumlah pasien, sehingga penting bagi manajemen rumah sakit untuk mempertahankan kepercayaan kepada pasien dan bahkan meningkatkannya menjadi lebih baik. Dalam dunia medis yang semakin berkembang, peranan rumah sakit sangat penting dalam menunjang kesehatan masyarakat. Pihak rumah sakit harus

mampu memahami kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen sehingga pasien menaruh kepercayaan untuk melakukan jasa layanan kesehatan.

Layanan berkualitas dibutuhkan dalam perusahaan untuk memenangkan pasar dalam dunia persaingan. Keberhasilan perusahaan dalam mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen. Kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Unggulnya kualitas layanan dan citra diharapkan mampu menarik perhatian konsumen untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan. Sebuah jasa dengan kualitas baik akan menyebabkan kepuasan terhadap pelanggannya yang pada akhirnya akan menjadikan nilai bagi pelanggan dan menimbulkan rasa kepercayaan. Hal tersebut bisa menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor penting para pelanggan. Adanya kesesuaian pelayanan dan kepercayaan terhadap jasa dapat membuat kepuasan bagi pelanggan. Jika pelanggan tidak puas, maka akan meninggalkan jasa tersebut yang akan menyebabkan penurunan penjualan dan selanjutnya akan menurunkan laba bahkan kerugian bagi perusahaan.

Kepercayaan memungkinkan pihak rumah sakit memprediksi perilaku konsumen, mengurangi tingkat sensitivitas terhadap kesalahan, meningkatkan persepsi nilai. Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan yang dapat didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia suatu produk atau jasa tersebut bisa diandalkan. Kepercayaan menunjukkan perasaan suka

dan bertahan dalam menggunakan suatu produk atau jasa tersebut (Kotler dan Keller, 2016:153). Kepercayaan terhadap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus timbul baik dari pemerintah maupun masyarakat. Hal ini terbukti dari adanya sebuah artikel di situs website <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-4414118/pasien-dbd-di-rsi-sunan-kudus-capai-86-kasus-1-meninggal> yang mengatakan bahwa Rumah Sakit Islam Sunan Kudus menjadi salah satu kepercayaan masyarakat dalam penanganan rawat inap kasus penyakit Demam Berdarah pada tahun 2018 dan 2019. Hal ini terhitung dari banyaknya pasien demam berdarah yang ditangani oleh pihak rumah sakit dengan jumlah terbanyak nomor tiga di seluruh rumah sakit di Kota Kudus. Dalam hal ini tentu pihak rumah sakit mendapat kenaikan jumlah pasien.

Selain penyakit demam berdarah dengue, dalam sebuah artikel pada (<https://radarkudus.jawapos.com/read/2020/06/18/199817/lima-rs-rujukan-di-kudus-ajukan-klaim-pembayaran-pasien-covid-19>) Rumah Sakit Islam Sunan Kudus juga menjadi kepercayaan pemerintah menjadi rumah sakit rujukan bagi penanganan pasien virus Covid-19 yang menyerang sejumlah warga di Tanah Air. Dalam sebuah artikel pada situs website mengatakan bahwa (<https://jateng.antaranews.com/berita/297394/rsi-sunan-kudus-siap-bantu-penanganan-covid-19>), pihak rumah sakit mengatakan kesiapan yang dilakukan tidak hanya sekedar menyiapkan ruang perawatan untuk pasien, melainkan juga kesiapan fasilitas dan tim medisnya dalam mengatasi pandemi virus Covid-19 tersebut. Dengan adanya faktor-faktor tersebut pelayanan menjadi tidak

maksimal, reputasi dan kepercayaan dari pasien menurun yang akan pada akhirnya berimbas pada penurunan kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, kepuasan dapat dirasakan atas pelayanan yang mereka terima dari pihak rumah sakit. Oleh karenanya, konsumenlah yang akan memberikan penilaian terhadap jasa yang mereka dapatkan. Dengan perkembangan zaman, serta pola pikir masyarakat yang mulai berkembang akan pentingnya kesehatan untuk menunjang kegiatan sehari-hari, disatu sisi menyebabkan kebutuhan akan pelayanan kesehatan bertambah terutama dalam hal menjaga hidup sehat, sehingga kesadaran masyarakat untuk datang ke rumah sakit untuk melakukan perawatan semakin tinggi. Disisi lain rumah sakit harus mampu memberi pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan salah satunya memberikan pelayanan yang memuaskan.

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang. Kotler dan Keller (2014) mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai konsep multidimensi yang dibangun dari perspektif perilaku dasar dalam hal pembelian kembali dengan mempertahankan hubungan yang baik dengan penyedia layanan. Loyalitas adalah perilaku yang terbentuk dari pengalaman, kepuasan, kepercayaan, komitmen terhadap suatu produk atau layanan dengan pembelian kembali. Indikator loyalitas adalah: menggunakan kembali produk atau layanan,

menyampaikan hal-hal positif kepada kerabat, merekomendasikan, dan mendorong orang lain untuk membeli produk atau layanan yang sama.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konsumen akan cenderung setia dan bertahan terhadap pilihannya apabila Perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik terhadap konsumen dan konsumen merasakan penawaran-penawaran terbaik dari perusahaan, baik itu mutu pelayanan, produk maupun kinerja terbaik yang telah diberikan perusahaan.

Permasalahan penting yang berkaitan dengan loyalitas pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diberikan pada pasien, sehingga menciptakan kepuasan pasien. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat. Mengamati permasalahan tersebut, maka dalam memenuhi harapan pasiennya pihak manajemen rumah sakit tidak bisa bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, tetapi harus mampu mewujudkan pelayanan terbaik yang sesuai, dan kepercayaan serta komitmen yang terbaik pada pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang.

Kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian Nurmin Arianto (2017) yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Titin Lestariningsih et, al. (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sedangkan hasil penelitian Jihan Nafisa & I Made Sukresna (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun dari hasil pengujian variabel Sukma Irdiana dan Irma Safiyatul Hidayah (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Imam Bukhari et, al. (2018) menyatakan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Assila Anis Asnawi et, al. (2019) yang menyatakan bahwa citra rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Lalu hasil penelitian dari Assila Anis Asnawi et, al. (2019) menyatakan bahwa citra rumah sakit secara positif mempengaruhi kepuasan pasien. Bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Jannah (2017) yang menyatakan bahwa citra tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2018) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sedangkan hasil penelitian Lenny Meitha Wulur et, al. (2020) pengaruh kepercayaan pasien tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Akan tetapi pada hasil dari penelitian Lenny Meitha Wulur et, al. (2020) tersebut, variabel kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan sedangkan

berdasarkan hasil penelitian Khairul Ikhsan et, al. (2020) kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dari Lenny Meitha Wulur et, al. (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian dari Christian Elizar et, al. (2020) berbanding terbalik yang mengatakan bahwa kepuasan tidak mempengaruhi loyalitas pasien.

Tabel 1.2.

Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2016–2020 di RS. Islam Sunan Kudus.

Tahun		2016	2017	2018	2019	2020
Jumlah Kunjungan Pasien	Rawat Jalan	86.760	166.467	167.720	297.970	274.015
	Rawat Inap	14.042	14.685	12.126	19.574	17.592
Total Pasien		100.802	181.152	179.846	317.544	291.607

Sumber: UPT RSI. Sunan Kudus.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah rata-rata kunjungan pasien yang terdiri dari rawat jalan maupun rawat inap tahun 2016-2020 di RS. Islam Sunan Kudus mengalami peningkatan hingga 80% pada tahun 2017, yang kemudian menurun di tahun 2018. Di tahun 2019 kunjungan pasien kembali meningkat. Namun kunjungan pasien di tahun 2020 mengalami penurunan. Dalam hal ini menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas

pasien dalam menggunakan jasa kesehatan dari Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Menurut HRD (*Human Resources Development*) dari Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, faktor utama yang menyebabkan penurunan jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus pada tahun 2020 disebabkan adanya pandemi virus covid19. Adanya rujukan pasien covid19 oleh pemerintah dari beberapa rumah sakit yang memiliki jenis rumah sakit tipe B. Dalam hal ini dimana kualitas pelayanannya mengalami masalah dikarenakan dalam pelayanan penanganan medis untuk para pasien sebelumnya maupun pasien yang baru berobat menjadi tidak maksimal dan pelayanan dari tim medis pun menjadi kualahan.

Terdapat juga salah satu faktor lain hingga menyebabkan penurunan jumlah pasien di tahun 2020. Selain dikarenakan adanya faktor pembatasan aktivitas dan kunjungan dari keluarga pasien, ada juga dikarenakan faktor terjadinya banyak asumsi-asumsi atau berita-berita tentang hal negatif yang bermunculan dari masyarakat bahwa apabila seseorang sedang mengalami sakit dengan status sakit ringan untuk tidak berobat ke rumah sakit dahulu dan lebih memilih pengobatan herbal maupun pengobatan secara mandiri dengan alasan ketakutan akan ikut tertular virus covid19. Di sisi lain juga dikarenakan faktor anggapan-anggapan dari masyarakat ketakutan akan terkena manipulasi data pasien status tertular covid 19 dari pihak rumah sakit.

Jumlah rumah sakit yang berada di kabupaten Kudus sendiri sampai saat ini telah berdiri 12 rumah sakit dengan kelas RS: B; dua rumah sakit, C; tiga rumah

sakit, D; lima rumah sakit, belum ada tipe; dua rumah sakit. Berdasarkan kutipan data literature rumah sakit yang di ambil dari situs website resmi dari <https://halodoc.com/daftar-rumah-sakit/kabupaten-kudus/>, berikut di ambil 10 daftar rumah sakit di kabupaten Kudus, beserta tipe atau kelas rumah sakitnya, yaitu:

Tabel 1.3.
Daftar Rumah Sakit di Kudus beserta tipenya.

No	Nama Rumah Sakit	Tipe
1.	Rumah Sakit Umum Mardi Rahayu Kudus	B
2.	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Loekmono Hadi Kudus	B
3.	Rumah Sakit Umum Islam Sunan Kudus	C
4.	Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Hati Kudus	C
5.	Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Bunda Kudus	C
6.	Rumah Sakit Umum Aisyiyah Kudus	D
7.	Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen Kudus	D
8.	Rumah Sakit Rumkitban Kudus	D
9.	Rumah Sakit Umum Nurussyifa Kudus	D
10.	Rumah Sakit Bantuan 04.08.04 Kesdam IV/ Diponegoro Kudus	D

Sumber: halodoc.com/daftar-rumah-sakit/kabupaten-kudus/

Berdasarkan data di atas, Rumah Sakit Islam Sunan Kudus bertipe atau jenis rumah sakit kelas C. Secara umum rumah sakit kelas C merupakan rumah sakit

yang sudah mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis tetapi terbatas, seperti pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak dan pelayanan kebidanan dan kandungan. Biasanya rumah sakit kelas C didirikan di setiap ibukota kabupaten (*regency hospital*) yang menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

Berdasarkan fenomena dan research gap diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus".

1.2. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek dari penelitian ini adalah di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, Indonesia.
2. Pada penelitian ini akan membahas tentang apakah pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
3. Populasi pada penelitian ini adalah para pasien dan sampel pada penelitian ini sejumlah 140 responden di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
4. Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus di mulai pada bulan Maret 2021 hingga selesai.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus terjadi penurunan pada tahun 2020. Faktor utama yang menyebabkan penurunan jumlah kunjungan pasien menurut HRD dari RS. Islam Sunan Kudus disebabkan adanya sebuah pandemi virus covid19. Serta adanya rujukan pasien covid 19 oleh pemerintah dari beberapa rumah sakit tipe B. Dalam hal ini dimana kualitas pelayanannya mengalami masalah dikarenakan dalam pelayanan penanganan medis untuk para pasien sebelumnya maupun pasien yang baru berobat menjadi tidak maksimal dan pelayanan dari tim medis pun menjadi kualahan.

Juga terdapat faktor lain yang menyebabkan penurunan pasien di tahun 2020, yaitu karena adanya pembatasan aktivitas dan kunjungan pasien. Disisi lain juga terjadinya banyak asumsi negatif yang bermunculan dari masyarakat bahwa jika sedang mengalami sakit dengan status sakit ringan untuk tidak berobat ke rumah sakit dengan alasan ketakutan akan tertular virus covid 19 hingga ketakutan akan terkena manipulasi data pasien status tertular covid 19.

Dari rumusan masalah tersebut, dimunculkan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
2. Bagaimana pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
3. Bagaimana pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?

4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
5. Bagaimana pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
6. Bagaimana pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
7. Bagaimana pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi serta memberikan sumbangan sebagai masukan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan umum dan khususnya pada bidang penelitian manajemen pemasaran.

1.5.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

- ✓ Dapat menambah pemahaman tentang hal-hal yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit, hingga kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien melalui loyalitas pasien.
- ✓ Memperdalam dan mengamalkan ilmu pengetahuan tentang penelitian pada bidang manajemen pemasaran.

b. Bagi Akademik

- ✓ Sebagai sarana publikasi penelitian yang telah ditulis dan siap untuk disampaikan kepada masyarakat.

- ✓ Membantu perkembangan pengetahuan dalam kajian keilmuan pada perguruan tinggi khususnya bidang manajemen.
- ✓ Meningkatkan konsep dan mengembangkan penelitian dalam menunjukkan kualitas pendidikan perguruan tinggi.

c. Bagi Masyarakat

- ✓ Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk program atau kebijakan dan diaplikasikan pada masyarakat.
- ✓ Hasil penelitian ini sebagai informasi untuk menambah wawasan dan pengalaman bagi masyarakat.

d. Bagi Rumah Sakit

- ✓ Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan dalam pengembangan dan penyempurnaan bagi pihak rumah sakit sehingga bisa mempertahankan dan dapat meningkatkan jumlah pengguna jasa rumah sakit.

