

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bidang kesehatan merupakan sektor pelayanan utama di berbagai negara karena memegang peranan vital dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat untuk mencapai tujuan suatu negara. Masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Kesehatan dinilai sangat berharga dan menjadi sesuatu yang mahal, sehingga semua orang menginginkan hidup sehat. Untuk itu, banyak upaya yang dilakukan untuk mendukung kesehatan bagi seluruh masyarakat, salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakat, salah satu sarana tersebut adalah rumah sakit (Afrizal dan Suhardi, 2018: 70).

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Supartiningsih, 2017: 9). Dewasa ini rumah sakit bukan hanya mengemban misi sosial, namun aspek bisnis dalam pengelolaan suatu rumah sakit sudah menjadi wajar saat ini. Hal ini dikarenakan ketatnya persaingan di bidang pelayanan khususnya rumah sakit (Tjintadewi dan Rahyuda, 2018: 6185).

Persaingan rumah sakit juga terjadi di Kabupaten Pati. Meningkatnya jumlah rumah sakit yang ada kabupaten Pati berdampak pada persaingan antar rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Pati adalah RSUD Mitra Bangsa yang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berdiri sejak tahun 2001. Rumah Sakit Mitra Bangsa merupakan rumah sakit tipe C yang menjadikan RSUD Mitra Bangsa sebagai tempat rujukan bagi pasien BPJS Kesehatan setelah faskes keluarga. Menjadi tempat rujukan pasien BPJS setelah faskes keluarga berdampak meningkatnya keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang prima oleh pasien. Hal ini menjadi dorongan bagi manajemen RSUD Mitra Bangsa untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga pasien merasa terpuaskan. Pemberian pelayanan yang diberikan RSUD Mitra Bangsa kepada pasien belum sepenuhnya memberikan rasa puas terhadap pasien. Hal ini terlihat dari adanya review di internet yang menunjukkan masih adanya peres review yang memberikan penilaian negatif terhadap RSUD Mitra Bangsa walaupun ada yang memberikan penilaian positif. Adapun ulasan-ulasan tersebut antara lain:

Tabel 1.1
Ulasan Pasien

No	Ulasan	Pengulas
1	Pelayanan IGD terutama pasien BPJS kurang ramah dan tanggap	2 orang
2	Pelayanan dan komunikasi yang kurang baik dari rumah sakit	2 orang
3	Fasilitas yang tidak sesuai dengan kelas inap	2 orang
4	Fasilitas parkir yang kurang luas	1 orang
5	Pelayanan pendaftaran yang kurang ramah dan cekatan	2 orang
6	Jam busuk yang tidak diatur sehingga mengganggu istirahat pasien	1 orang
7	Komunikasi dokter dengan pasien kurang bagus	1 orang
8	Harga yang sesuai dengan kemampuan pasien	1 orang
9	Hasil laboratorium yang tidak transparan dijelaskan kepada pasien	1 orang

Sumber: www.idfirms.com diunduh 15 agustus 2022

Tabel di atas menunjukkan dari ulasan review yang pernah berobat di RSU Mitra Bangsa dari responden rawat jalan menunjukkan adanya keluhan-keluhan yang dirasakan pasien. Keluhan-keluhan tersebut secara garis besar terdiri atas 3 faktor utama terhadap keluhan pasien rawat jalan. Keluhan pertama berkaitan dengan kualitas pelayanan yang berkaitan pelayanan yang belum memuaskan, Keluhan kedua yaitu mengenai harga dimana hanya satu orang yang menyatakan harga sesuai dengan kemampuan pasien. Ulasan ketiga yaitu mengenai kepercayaan dilihat kurangnya tidak adanya keterbukaan komunikasi pasien dengan dokter berdampak pada kurangnya kepercayaan terhadap hasil diagnose yang dilakukan oleh dokter. Melihat masih adanya keluhan pasien, akan berdampak pada kepuasan diri pasien sehingga akan memberikan efek terhadap loyalitas pasien dalam menggunakan jasa kesehatan dari RSU Mitra Bangsa Pati.

Loyalitas telah menjadi isu menarik dalam bidang pemasaran. Loyalitas adalah kondisi dimana konsumen mempunyai sikap positif terhadap sebuah produk/jasa, mempunyai komitmen terhadap produk/jasa tersebut dan bermaksud melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Terciptanya loyalitas memungkinkan perusahaan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan konsumen. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk menarik konsumen baru juga jauh lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan konsumen yang loyal pada perusahaan (Yunida, 2016: 2).

Melihat kondisi pra survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keluhan tertinggi pada RSUD Mitra Bangsa. Pelanggan akan menggunakan jasa suatu perusahaan jika perusahaan dapat melayani pelanggannya dengan baik. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi keyakinan pasien akan jasa rumah sakit. Kualitas pelayanan perusahaan yang memenuhi harapan konsumennya akan menimbulkan kepuasan serta akan berdampak tingginya loyalitas (Sharon dan Santoso, 2017). Hasil penelitian Sriani (2019) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Berbeda hasil dengan penelitian Lestariningsih dkk (2018) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Tidak hanya kualitas pelayanan yang harus diperhatikan, menjaga kepercayaan juga perlu diperhatikan oleh rumah sakit. Kepercayaan dalam bidang kesehatan merupakan pertimbangan yang penting dalam usaha mempertahankan keinginan pasien untuk tidak berpindah tempat, karena dengan adanya kepercayaan akan membentuk komitmen dalam diri pasien untuk tidak berpindah ke rumah sakit lain sehingga membentuk kesetiaan pasien (Afrizal dan Suhardi, 2018). Hasil penelitian Lestariningsih dkk (2018) menunjukkan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Berbeda hasil dengan penelitian Afifi dan Amini (2018) yang menemukan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Selain pemberian kualitas pelayanan maupun mempertahankan kepercayaan, faktor penetapan harga juga perlu diperhatikan. Untuk mencapai tujuan usaha maka diperlukan strategi pemasaran yang tepat termasuk di dalamnya adalah penetapan harga dengan memperhatikan perubahan perilaku pasien. Pasien biasanya tertarik untuk melakukan pembelian dengan harga yang secara kualitas baik dan harga yang terjangkau, dengan demikian pasien akan merasa nyaman untuk melakukan pembelian jasa, karena hal ini dianggap sesuai dengan kemampuan konsumen dalam membeli jasa dan harapan konsumen mendapatkan jasa yang bagus. Semakin menarik harga yang ditawarkan maka akan semakin banyak konsumen yang melakukan pembelian pada perusahaan tersebut (Arianto, 2017). Hasil penelitian Arianto (2017) menemukan harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Eing (2019) yang menemukan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Selain ketiga faktor di atas, timbulnya loyalitas pasien dikarenakan adanya kepuasan yang timbul dari pasien. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan maka dapat berefek pada loyalitas pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan (Jannah, 2016). Hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien adalah hubungan dimana konsumen mencapai nilai tertinggi atas kepuasan yang menyebabkan ikatan emosi yang kuat dan memiliki komitmen jangka panjang dengan rumah sakit (Hidayat, dkk, 2016). Hasil penelitian Jannah (2016) menunjukkan kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil yang berbeda ditunjukkan

oleh penelitian Yunita dkk (2017) yang menemukan kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu cara terbaik untuk meningkatkan loyalitas pasien adalah dengan memberikan adanya kepuasan kepada pasien yang didahului oleh adanya pemberian kualitas pelayanan yang baik, mempertahankan kepercayaan dan penetapan harga yang tepat. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik ditambah dengan mempertahankan kepercayaan serta penetapan harga yang tepat, maka rumah sakit akan lebih mudah untuk memberikan kepuasan kepada pasien sehingga dapat membuat pasien memiliki loyalitas yang tinggi terhadap rumah sakit.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dan ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, maka penelitian ini ingin menguji kembali pengaruh fasilitas, harga dan citra terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI INTERVENING PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD MITRA BANGSA PATI.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada yaitu:

1. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan RSUD Mitra Bangsa kurang terhadap pasien
2. Minimnya kepercayaan pasien terhadap RSUD Mitra Bangsa
3. Keberatan pasien terhadap harga yang dipatok oleh RSUD Mitra Bangsa

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini membatasi pada variabel eksogen yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap variabel endogen loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien.
2. Subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan pada rumah sakit Mitra Bangsa Pati yang tidak diketahui jumlah pastinya.
3. Objek penelitian pada rumah sakit Mitra Bangsa Pati yang beralamatkan di Desa Puri Kecamatan Kota Kabupaten Pati.
4. Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan setelah proposal disetujui yaitu bulan Agustus 2020.

1.4 Rumusan Permasalahan

Masih adanya keluhan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan dan penetapan harga dari rumah yang sakit akan berdampak pada kepuasan pada diri pasien. Apabila rasa puas pada diri pasien tidak terpenuhi akan

berdampak pada kurangnya loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Hal ini menjadi permasalahan apakah kualitas pelayanan, kepercayaan ditambah penetapan harga mampu meningkatkan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati?
6. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati?
7. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati
2. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati
3. Menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati
5. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati
6. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati
7. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Mitra Bangsa Pati