

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa yang melibatkan interaksi antara tenaga medis dengan pasien sehingga tercipta suatu suasana lingkungan yang saling terkait untuk membantu mempercepat proses penyembuhan. Namun tidak dikesampingkan pemanfaatan aspek lain agar biaya dan waktu yang dikeluarkan oleh pasien dirasa tidak sia-sia (Supriyanto dan Ernawati, 2010). Bagi perkembangan pelayanan kesehatan, pasien memiliki peran yang penting sehingga sudah semestinya pengelola memberikan perhatian yang besar bukan hanya sekedar sebagai pasien tapi juga sebagai konsumennya. Pelayanan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Menurut Pramana, Rastini (2016) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Hal tersebut menunjukkan semakin baik pelayanan sebuah perusahaan maka akan semakin baik juga loyalitas pelanggan.

Loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Kotler dan Keller, 2009). Loyalitas sebagai satu ukuran keterkaitan seorang pelanggan pada sebuah merek (Tjiptono, 2000). Pelanggan yang datang atas rekomendasi orang lain atau iklan atau reputasi yang baik memiliki potensi menjadi pelanggan setia yang akan membawa pengaruh baik untuk perusahaan terutama dalam hal keuntungan perusahaan (Petter dan Jerry, 2000). Reputasi dapat diartikan persepsi seseorang atau beberapa pengamat, baik yang berada di dalam

maupun di luar organisasi terhadap seorang individu atau sebuah organisasi/jasa, dimana persepsi tersebut muncul karena kinerja atau kualitas dari individu atau organisasi tersebut. (Mitnick dan Mahon, 2007). Berdasarkan penjelasan tersebut jika diterapkan dalam jasa kesehatan, seorang individu dapat berarti adalah reputasi seorang dokter, sebuah organisasi dapat berarti reputasi sebuah rumah sakit. Reputasi dokter merupakan persepsi seseorang atau masyarakat umum, baik yang berada didalam maupun diluar organisasi terhadap seorang dokter, dimana persepsi tersebut timbul dikarenakan kinerja atau kualitas dari dokter tersebut.

Menurut penelitian pada klinik gigi *dentist and dentist*, Reputasi dokter tidak memiliki hubungan yang positif dengan loyalitas pasien (Rahmalia, 2015). Namun menurut hasil penelitian yang dilakukan pada jasa kesehatan di Chili yang dilakukan oleh Torres, Parraga dan Bara (2009), menyatakan reputasi dokter yang baik pasti akan meningkatkan kepuasan yang lebih besar dan pada saat yang sama kepercayaan pun akan lebih mendalam, sehingga konsekuensinya adalah menghasilkan komitmen dan loyalitas pasien (Torres, Parraga, Barra, 2009). Terdapat perbedaan hasil penelitian tersebut menarik untuk diteliti kembali mengenai pengaruh reputasi dokter terhadap loyalitas pasien.

Reputasi perusahaan merupakan salah satu faktor penting bagi para pelanggan dalam mengambil keputusan apakah akan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut penelitian Pahlopi, Arifin (2015) Reputasi perusahaan secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Begitu juga menurut Citranandita, Susanto, Rumiyati (2009) Reputasi rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Pasien Rumah Sakit Islam Purwokerto dipilih sebagai subjek penelitian ini disebabkan rumah sakit tersebut termasuk rumah sakit yang manajemennya berbasis syariah, dan secara tidak langsung, penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja dan kualitas Rumah Sakit Islam Purwokerto yang mungkin dipengaruhi oleh reputasi dokter yang dimiliki

dan ketersediaan layanan serta fasilitas yang tersedia. Oleh karena belum ada riset yang menggunakan variabel reputasi rumah sakit sebagai variabel yang juga dapat memengaruhi variabel reputasi dokter dan loyalitas pasien, Penulis tertarik untuk menggunakan variabel reputasi rumah sakit sebagai variabel *intervening*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka dalam penulisan tesis ini rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah reputasi dokter berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?
2. Apakah reputasi dokter berpengaruh positif terhadap reputasi rumah sakit ?
3. Apakah reputasi Rumah Sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?
4. Apakah reputasi Rumah Sakit dapat memediasi pengaruh reputasi dokter terhadap loyalitas pasien ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis reputasi dokter memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
2. Untuk menganalisis reputasi dokter memiliki pengaruh yang positif terhadap reputasi rumah sakit di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
3. Untuk menganalisis reputasi Rumah Sakit memiliki pengaruh yang positif terhadap Loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
4. Untuk menganalisis pengaruh reputasi Rumah Sakit dalam memediasi pengaruh reputasi dokter terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Islam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit khususnya Rumah Sakit Islam mengenai pentingnya pengaruh reputasi dokter dan reputasi rumah sakit terhadap loyalitas pasien.

2. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya tentang reputasi terhadap loyalitas melalui pengolahan data dan informasi yang digun akan dalam penelitian ini.

3. Bagi pihak lain

Penelitian dapat dijadikan sebagai sarana informasi atau referensi bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian pada tema yang serupa.

