

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era global ini, kepuasan pelanggan adalah aset yang berharga dari sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan memainkan peran penting karena kepuasan yang baik akan memungkinkan pelanggan untuk kembali datang mengkonsumsi produk dan jasa perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan membantu perusahaan mencapai target yang mereka inginkan. Sehingga bisa disebutkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan isu penting dalam bidang manajemen (Khadka, 2017).

Institusi perawatan kesehatan di Indonesia menghadapi persaingan yang semakin ketat. Semakin banyak rumah sakit di masa sekarang, apalagi dengan adanya BPJS, pasar pelayanan medis saat ini berpihak pada pembeli daripada penjual. Oleh karena itu, bidang pelayanan medis sekarang menekankan pentingnya pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Rumah sakit berusaha untuk membuat bauran pemasaran yang membuat kepuasan pasien menjadi naik karena pasien yang puas akan loyal. Pasien yang loyal akan kembali ke institusi perawatan Kesehatan (PA Rivers, 2008).

Loyalitas pasien untuk berobat di institusi kesehatan Indonesia mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2021, Indonesia merupakan negara dengan angka penyumbang tertinggi kunjungan pengobatan ke luar negeri. Besarnya animo warga untuk mencari pengobat di luar negeri secara umum disebabkan karena tingkat kepuasan pasien dengan kesehatan di dalam negeri kurang dari pelayanan Kesehatan luar negeri (KEMENKES 2021).

Kondisi serupa juga dapat ditemui di RS Panti Nugroho. RS Panti Nugroho adalah RSUD kelas D milik Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga. RS Panti Nugroho merupakan RS Khusus Bersalin sebelum berubah menjadi RSUD pada tanggal 8 Januari 2020. Masalah utama yang ada adalah angka kunjungan pasien di RSUD Panti Nugroho Purbalingga pada tahun 2021 yang lebih rendah dari RSUD Goeteng yang berada dalam satu kota yang sama. Menurut data, jumlah pasien rawat inap di RSUD Panti Nugroho adalah 4.728 orang dengan mayoritas pasien kebidanan. Hal tersebut masih sangat kurat dibandingkan RSUD Goeteng dengan jumlah pasien rawat inap 12.951 pasien pada tahun 2020 (Dinas Kesehatan Purbalinga, 2020).

Letak masalah di RSUD Panti Nugroho sendiri adalah citranya yang saat ini masih lebih dikenal dengan pelayanan kebidanan dan kandungannya. Jejaknya sebagai RSKBD di tahun-tahun sebelumnya membuat citranya sebagai RSKBD di masyarakat tinggi meski terdapat penambahan dokter spesialis lainnya seperti dokter spesialis dalam, bedah dan THT. Hal ini dimungkinkan karena adanya word of mouth yang sudah melekat dari pasien-pasien sebelumnya.

Perbedaan jumlah kunjungan tersebut dapat disebabkan berbagai faktor, salah satunya oleh tingkat loyalitas pasien. Tingkat loyalitas pasien yang baik dapat disebabkan banyak faktor seperti kualitas pelayanan, tarif, bauran pemasaran dan citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Namun hasil penelitian terkait factor tersebut masih tidak konsisten dan jumlahnya terbatas (Makanyeza, 2016 & Ashlan, 2020).

Kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan nilai bagi bisnis dan mengarah pada loyalitas pelanggan (Makanyeza dan Mumiriki, 2016).

Keberhasilan RS sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang prima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Boonlertvanich (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan berdampak positif baik pada sikap maupun loyalitas perilaku. Penelitian tentang hal itu sudah ada beberapa, seperti penelitian Zhang Y, dkk pada 2018, penelitian Aljumah, dkk pada 2020 dan penelitian Nour dkk pada 2018, serta beberapa penelitian lain. Kebanyakan mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Tapi tetap saja ada penelitian yang mendapat hasil tidak signifikan, seperti penelitian Pratama pada 2020.

Faktor loyalitas pasien selanjutnya adalah citra RS. Citra yang positif akan membuat pasien loyal. Hal tersebut dikarenakan pasien telah menaruh kepercayaan terhadap RS karena nama baik RS tersebut di masyarakat. Komunikasi yang baik antara rumah sakit dan pasien akan membangun reputasi perusahaan. Penelitian terdahulu lainnya contohnya seperti penelitian Ashlan (2020), Asmaryadi, dkk (2020), dan beberapa penelitian lain. Kebanyakan mendapatkan hasil bahwa citra RS berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Walaupun begitu, penelitian Asnawi dkk (2019) mendapatkan hasil sebaliknya, yaitu citra RS tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Faktor lainnya adalah tarif RS. Pasien akan puas jika perawatan yang diberikan RS setara tarif yang mereka keluarkan. Penelitian Aftharnorhan (2018) menunjukkan bahwa tarif perawatan medis berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien.

Faktor loyalitas yang terakhir adalah bauran pemasaran. Proses pemasaran melibatkan perencanaan pemasaran, pemasaran pengambilan keputusan dan strategi bauran pemasaran (Sreenivas dkk., 2013). Bauran pemasaran yang baik membuat pasien mengerti jasa pelayanan secara rinci sehingga kemungkinan untuk puas lebih tinggi. Masyarakat yang merasa puas akan membuat mereka merasa puas menjalin hubungan dengan rumah sakit yang bersangkutan dan akan menunjukkan sikap loyal. Hasil penelitian Masri (2020) menunjukkan bahwa bauran pemasaran berhubungan positif dengan loyalitas.

Studi ini merupakan pengembangan dari penelitian Azahari (2020) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra RS terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Hasil studi Azhari menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan citra berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (2) kualitas pelayanan, citra, dan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, (3) kepuasan berpengaruh langsung positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien, (4) hubungan tidak langsung kualitas pelayanan, citra, dan , melalui mediasi kepuasan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah di jumlah variabelnya. Berbeda dengan penelitian Azhari, studi kali ini tidak hanya menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan dan citra RS tapi juga bauran pemasaran dan tarif rawat inap.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah bauran pemasaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?

3. Apakah tarif rawat inap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?
4. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?
5. Apakah kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?
6. Apakah bauran pemasaran berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien ?
7. Apakah tarif rawat inap berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien ?
8. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien ?
9. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien ?
10. Apakah kepuasan pasien bisa mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dan loyalitas pasien ?
11. Apakah kepuasan pasien bisa mengintervensi hubungan antara bauran pemasaran dan loyalitas pasien ?
12. Apakah kepuasan pasien bisa mengintervensi hubungan antara tarif rawat inap dan loyalitas pasien ?
13. Apakah kepuasan pasien bisa mengintervensi hubungan antara citra rumah sakit dan loyalitas pasien ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa pemasaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa tarif rawat inap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

4. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
5. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.
6. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa pemasaran berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.
7. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa tarif rawat inap berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.
8. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.
9. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.
10. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pasien bisa mengintervensi hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dan loyalitas pasien.
11. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pasien bisa mengintervensi hubungan antara bauran pemasaran dan loyalitas pasien
12. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pasien bisa mengintervensi hubungan antara tarif rawat inap dan loyalitas pasien.
13. Untuk menganalisa dan memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pasien bisa mengintervensi hubungan antara citra rumah sakit dan loyalitas pasien.

D. Manfaat Penelitian

- a) Untuk RSUD Panti Nugroho, bisa menjadi salah satu dasar pertimbangan pengembangan pelayanan dan meningkatkan kunjungan pasien.
- b) Untuk peneliti selanjutnya, dapat menjadi dasar penyempurnaan/pengembangan penelitian di masa mendatang mengenai factor pengaruh loyalitas pasien.
- c) Untuk pemerintah daerah, diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan untuk masyarakat Purbalingga.
- d) Untuk pasien, dapat menjadi acuan dalam memilih RS yang baik.
- e) Untuk pegawai RSUD Panti Nugroho, dapat menjadi acuan dalam memperbaiki pelayanan mereka dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Panti Nugroho.