

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi dimana teknologi informasi telah menyentuh berbagai level ekonomi, ada perubahan gaya hidup khususnya di kota-kota besar. Hewan sebagai peliharaan menjadi begitu penting bagi sebagian penduduk perkotaan di Indonesia. Hewan peliharaan seperti anjing, kucing, kelinci, hamster dll menjadi teman bermain anak-anak, teman yang bisa menghilangkan stres setelah bekerja dengan berbagai tekanan, menjadikan hewan-hewan ini sebagai salah satu bagian keluarga yang dibutuhkan. Dengan adanya perkembangan inilah, profesi dokter hewan praktek khususnya untuk hewan-hewan kecil di kota-kota besar di Indonesia, dewasa ini cukup meningkat.

Dokter hewan praktek khususnya untuk hewan-hewan kecil telah menjadi “*business people*”, dimana klien/pelanggan/pemilik hewan sebagai orang yang paling penting dalam bisnis ini. (Dennis M. Mc Curnin, Joanna M. Bassert, 2017) Hidup matinya suatu praktek sangat bergantung pada klien yang merasa puas dengan pelayanan, harga, serta fasilitas yang diberikan klinik tersebut. Kepuasan klien dimenangkan dengan kerja keras dan dedikasi pelayanan terhadap setiap klien. Bila dokter hewan dan staffnya di klinik bekerja dalam satu tim yang mengerti bahwa tugas utamanya adalah menyediakan pelayanan medis yang paling baik kepada pasien (hewannya) dan menginformasikan dan mengkomunikasikan dengan baik kepada kliennya, serta harga yang tidak terlalu mahal dan fasilitas yang baik, klinik tersebut akan berkembang.

Dengan banyaknya bermunculan dokter hewan praktek khususnya di jakarta dan sekitarnya, profesi ini menjadi profesi yang cukup kompetitif, dimana setiap praktisinya dituntut untuk bisa menawarkan pelayanan yang lebih baik agar mampu mempertahankan klien-klien lama dan menarik klien-klien baru untuk datang ke praktek/klinik nya. Kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, promosi, *people*/sumber daya manusia (SDM), proses dan fasilitas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan merupakan patokan klinik untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup klinik hewan gustavet tergantung pada konsumen yang sudah merasa puas. Tapi dalam penelitian ini, penulis melakukan survey untuk mengetahui seberapa besar Harga, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Klinik Gustavet

Bulan	2018
Jan	450
Feb	436
Maret	443
April	423
Mei	446
Juni	433
Juli	460
Agustus	442
September	471
Oktober	424
November	449
Desember	485

Sumber : Klinik Gustavet, 2018

Berdasarkan data tabel 1.1 tidak adanya angka peningkatan setiap bulan yang signifikan terhadap kedatangan klien, data tersebut menunjukkan kenaikan dan penurunan yang tidak signifikan dan banyak yang klien yang sudah tidak berkunjung kembali, maka dari fenomena ini perlu ditinjau oleh pelayanan kesehatan dokter hewan yang mengalami ketidakseimbangan yang akan memberikan pengaruh kurang maksimal bagi perusahaan jasa tersebut. Oleh karena itu untuk mengatasi fenomena tersebut maka pihak pelayanan memperhatikan kinerja, keistimewaan tambahan dan lainnya yang dipersepsikan antara lain dengan memberikan pelayanan yang optimal, agar klien menikmati pelayanan jasa dan akan kembali melakukan dan memakai kembali jasa yang telah diberikan.

Untuk meningkatkan kepuasan klien, klinik perlu memikirkan tentang harga. Harga merupakan nilai (biasa dinyatakan dengan uang) yang harus dikorbankan untuk dapat memiliki, menggunakan atau mengonsumsi suatu barang atau jasa guna mendapatkan kepuasan. Jadi dapat disimpulkan jika harga sangat tinggi, konsumen biasanya mengharapkan kualitas tinggi, dan persepsi aktualnya dipengaruhi oleh harapan ini. Dengan banyaknya saingan/praktisi maka suatu usaha harus mempertimbangkan harga yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain harga adalah skala ukur bagi perusahaan untuk mengukur seberapa besar pengaruhnya dengan kepuasan konsumen.

Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai dimata klien untuk mengobati hewannya. Karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal justru

membuat pasien pindah ke pelayanan klinik hewan lainnya. Apabila harga terlalu mahal maka banyak klien yang mengeluh. Harga yang mahal juga akan membuat klien meningkatkan harapan terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh Klinik Gustavet maka klien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Dari informasi beberapa karyawan terdapat keluhan klien yang mengatakan bahwa harga Klinik Gustavet terlalu mahal daripada klinik hewan lainnya seperti harga rawat inap, harga konsultasi dokter, harga laboratorium serta USG.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam kepuasan pelanggan, jika pelayanan yang diberikan memuaskan, klien/konsumen akan terus melakukan pemakaian jasa tersebut secara berulang.

Dimana suatu klinik saat ini semakin mengarah kepada pelayanan kesehatan hewan yang baik dan terintegrasi, baik dalam pengobatan hewan maupun perawatan hewan.

Berbagai klinik lakukan untuk meningkatkan klinik hewan yang lebih baik dan efisien sehingga dapat menjangkau ke semua masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya, memberikan pelayanan yang komunikatif serta tingkat kepedulian kepada konsumen. Berdasarkan observasi bahwa banyak keluhan kepada klien tentang kualitas pelayanan yang diberikan seperti kurang ramahnya kepada konsumen, merespon dengan lambat.

Hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Klinik Gustavet yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan

(hewan). Keberadaan fasilitas seperti peralatan yang lengkap, kebersihan peralatan, penataan ruangan, serta gedung yang luas. Fasilitas juga adalah suatu faktor yang menentukan kepuasan konsumen dalam memakai produk/jasa. Karena semakin lengkap dan nyaman fasilitas yang diberikan suatu praktek/ klinik maka semakin besar kemungkinan akan diminati konsumen. Fenomena yang terkait dengan fasilitas adalah banyaknya masukan/keluhan dengan fasilitas yang diberikan oleh klinik seperti gedung yang sempit, radiologi yang kurang bagus, usg yang tidak akurat, serta ruangan rawat inap yang kecil.

Disamping adanya fenomena masalah yang dijelaskan diatas, masih terdapat pula perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh Lumintang Intan Sintya S. L. H. V. Joyce, Lopian, dan Merlyn M. Karuntu (2018), yang menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rusmawati dan Melindawaty (2018), menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Ayu & Achmad Slamet (2015), menyatakan bahwa variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel *tangibles* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Veronica Diona Mahardhika K (2016), menyatakan bahwa variabel *tangible*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Richa Mega Puspita (2018), menyatakan bahwa variabel *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel *reliability* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Krisdayanto, Haryanto dan Gagah (2018), menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ika Selvia Umayya (2017), menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan fenomena masalah diatas dan masih adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Hewan Gustavet.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan suatu pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Hewan Gustavet ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Hewan Gustavet?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Hewan Gustavet ?

4. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Hewan Gustavet?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Hewan Gustavet
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Hewan Gustavet
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Hewan Gustavet
- d. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Hewan Gustavet

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai alat untuk melihat apakah terdapat pengaruh kualitas layana, harga serta fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat membuat suatu tindakan pencegahan sehingga dapat mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan, harga dan fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen.
- b. Bagi pihak lain, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat menjadi bahan acuan maupun pertimbangan pembaca karya ilmiah lainnya.

- c. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai suatu aplikasi penerapan ilmu yang telah didapatkan selama kuliah, khususnya dibidang pemasaran. Hal ini memperluas wawasan dan bekal bagi peneliti dikemudian hari.

