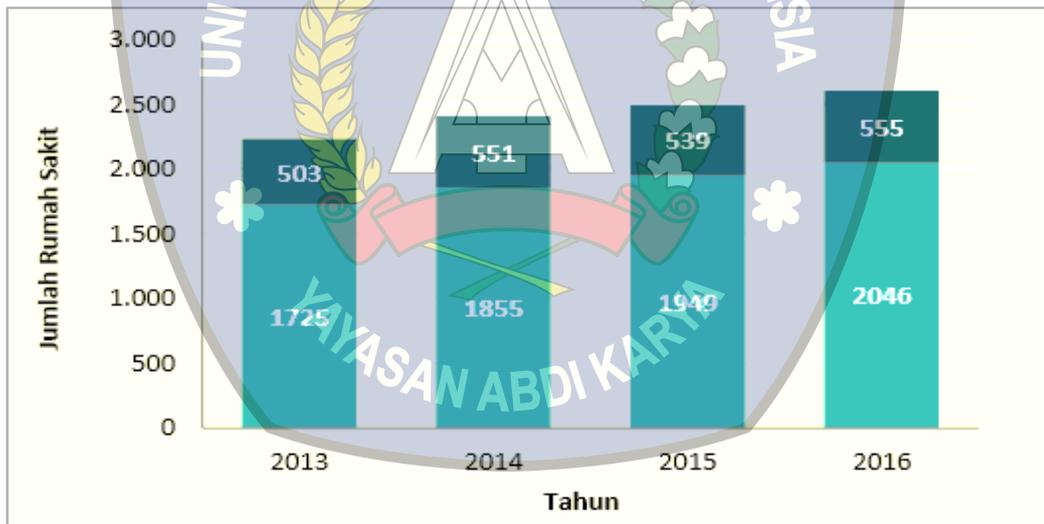


**BAB I**  
**LATAR BELAKANG**

**1.1 Latar Belakang**

Dalam perkembangan globalisasi yang semakin ketat, menyebabkan persaingan di antara industri akan semakin ketat. Tidak terkecuali industri layanan kesehatan. Masalah kesehatan merupakan kebutuhan pokok masyarakat, karena semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Perkembangan industri layanan kesehatan di Indonesia membuat rumah sakit berkembang dengan pesat. Berikut gambar perkembangan industri Rumah Sakit di Indonesia.



**Gambar 1.1**

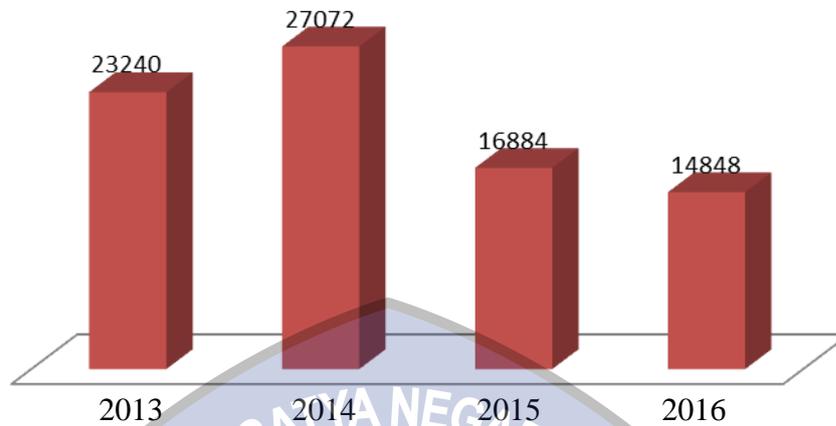
**Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus di  
Indonesia Periode 2013-2016**

Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes, 2017

Berdasarkan gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2013-2016 mengalami peningkatan. Pada tahun 2013 jumlah rumah sakit sebanyak 2228 meningkat menjadi 2.601 tahun 2016. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2016 terdiri dari 2.046 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 555 Rumah Sakit Khusus (RSK). Berikut gambar perkembangan Rumah Sakit di Indonesia. Sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56/Menkes/PER/I/2014 mengelompokkan rumah sakit berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan menjadi rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Adapun rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

Rumah Sakit Karang Tengah Medika merupakan rumah sakit umum yang berlokasi di Tangerang. Rumah sakit ini menyediakan layanan 24 Jam IGD dan poliklinik seperti poli anak, kandungan, bedah syaraf, gigi, ortopedi, penyakit dalam, kejiwaan, saraf, dan tht. Untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya, suatu rumah sakit ingin berkembang atau dapat bertahan harus menempatkan strategi dan orientasi kepada loyalitas pelanggan sebagai tujuan akhir. Berikut gambar jumlah kunjungan pelanggan Rumah Sakit Karang Tengah Medika.

### Jumlah Pasien Rumah Sakit Karang Tengah Medika



**Gambar 1.2**

### Jumlah Pasien Rumah Sakit Karang Tengah Medika

Sumber: Rumah Sakit Karang Tengah Medika, 2017

Berdasarkan gambar 1.2 terjadi penurunan jumlah pasien Rumah Sakit Karang Tengah Medika dari tahun 2014 hingga 2016. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Yamit, 2013:8).

Menurut Yamit (2013:11) dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah: tangibles (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, reliability (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan, responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para karyawan membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap, assurance (jaminan), empathy yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian

dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Rumah sakit berusaha menawarkan sesuatu yang unik dan diharapkan dapat menjaring pasien lebih banyak lagi meskipun demikian keluhan dari pelanggan masih tetap ada misalnya pasien merasa kurang puas atas pelayanan yang telah diberikan dalam arti terjadi ketidaksesuaian antara harapan dengan realitanya. Berikut tabel data sekunder (kotak saran) kualitas pelayanan terhadap 15 pasien Rumah Sakit Karang Tengah Medika

**Tabel 1.1**  
**Data Sekunder Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan ( Kotler dan Keller, 2016)	Setuju	Tidak
Ruang Inap Rumah Sakit Karang Tengah Medika nyaman	6	9
Toilet Rumah Sakit Karang Tengah Medika bersih	4	11
Karyawan Rumah Sakit Karang Tengah Medika dapat berkomunikasi dengan efektif	7	8
Rumah Sakit Karang Tengah Medika cepat tanggap menghadapi keluhan	5	10

Sumber : Rumah Sakit Karang Tengah Medika, 2017

Berdasarkan tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa 9 pasien menjawab tidak nyaman ruang inap Rumah Sakit Karang Tengah, 11 pasien menjawab toilet Rumah Sakit Karang Tengah kurang bersih, 8 pasien menjawab karyawan Rumah Sakit Karang Tengah yang belum berkomunikasi dengan efektif dan 10 pasien menjawab lamanya tanggapan dari keluhan pelanggan Rumah Sakit Karang Tengah Medika. Oleh sebab itu pelayanan Rumah Sakit Karang Tengah Medika

harus ditingkatkan agar pelanggan puas dan loyal terhadap Rumah Sakit Karang Tengah Medika.

Selain kualitas pelayanan faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu harga. Menurut Alma (2011:169) harga (price) sebagai nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang. Harga memiliki peranan utama dalam proses pengambilan keputusan parapelanggan. Berikut pendapatan kamar Rumah Sakit Karang Tengah Medika.

**Tabel 1.2**  
**Tarif Kamar Rumah Sakit Karang Tengah**

Kelas	Tarif Kamar (Rp)	Deposit (Rp)
Kamar VIP	686.750	6.000.000
Kelas I	358.750	4.500.000
Kelas II	205.000	3.000.000
Kelas III	143.500	1.500.000
Ruang Isolasi	256.250	3.000.000
ICU/PICU	1.404.250	15.000.000
NICU	1.624.625	15.000.000

Sumber: Rumah Sakit Karang Tengah, 2017

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa harga mempunyai peranan dalam kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien. Pasien akan puas dan loyal jika harganya dikeluarkan pasien sesuai dengan manfaat yang dirasakan pasien. Dari segi harga kamar, Rumah Sakit Karang Tengah Medika memberikan tarif yang kompetitif, seperti kelas I Rp 385.750, kelas II Rp. 205.000, kelas III

Rp. 143.500. Harga ini di harapkan dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya dan pasien Rumah Sakit Karang Tengah Medika tetap loyal terhadap perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja suatu produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan. Menurut Yamit (2013:94) untuk dapat memuaskan kebutuhan pasien, perusahaan dapat melakukan beberapa tahapan:

- a. Mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien
- b. Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli produk
- c. Membangun citra perusahaan
- d. Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pasien

Menurut Lupiyoadi (2013:64) loyalitas pelanggan adalah sikap pelanggan yang mendukung secara lebih kepada sebuah merk yang telah dibandingkan dengan beberapa alternatif yang lain dan berlangganan ulang. Apabila konsep kualitas pelayanan tersebut diatas berjalan dengan baik, dan harga yang diterapkan perusahaan sesuai maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan pelanggan menjadi loyal. Sehingga menjadi suatu fenomena yang harus dianalisis. Berbagai penelitian sebelumnya terkait loyalitas telah dilakukan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh: Sinaga, Sudiarta, Mananda (2016) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, harga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan.

Research GAP dalam penelitian ini adalah yang dilakukan oleh Maskor, Qomariah, Nursaidah (2016) hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tidak

berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil judul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
2. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
4. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
7. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?

### **1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
2. Untuk mengetahui harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
4. Untuk mengetahui harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
5. Untuk mengetahui kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
6. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?
7. Untuk mengetahui harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika?

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai alat untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien serta dampaknya terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Karang Tengah Medika. Dengan demikian perusahaan dapat membuat suatu tindakan pencegahan serta dapat mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi loyalitas pelanggan.

2. Bagi pihak lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat menjadi bahan acuan maupun pertimbangan pembaca karya ilmiah lainnya.

3. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai suatu aplikasi penerapan ilmu yang telah didapat selama kuliah, khususnya dibidang pemasaran. Hal ini memperluas wawasan dan bekal bagi peneliti dikemudian hari.