

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Bekasi adalah daerah penyangga ibukota Negara tercinta Republik Indonesia, Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. Selain karena beragamnya masyarakat yang tinggal di daerah ini, sebut saja suku betawi, suku Jawa, suku Sunda, suku Batak serta suku lainnya di Indonesia. Kota Bekasi juga kerap disebut Kota Satelit, Kota Pejuang, Kota Patriot dan sebutan-sebutan yang lain yang disematkan kepadanya.

Menjadi bagian dari megapolitan karena dekat dengan Ibukota Negara Indonesia mempunyai jumlah penduduk terbanyak di Indonesia. Menjadi rumah bagi 3.622.203 masyarakat dari berbagai suku.

Dengan jumlah penduduk yang begitu besar, tak heran jika banyak usaha yang berkembang pesat tumbuh dimana-mana meliputi usaha kuliner, fashion, hiburan, dan kesehatan. Pada usaha bidang jasa khususnya kesehatan, banyak sekali jenis klinik- klinik pengobatan yang tumbuh di kota Bekasi dari yang modern hingga tradisional, seperti Rumah Sakit, Klinik Gigi, Klinik Kecantikan, dan Klinik Bekam dan Ruqyah yang dapat kita temui di setiap wilayah kota Bekasi. Pada kesempatan ini peneliti tertarik untuk meneliti klinik Bekam dan Ruqyah yang dimana perkembangannya cukup pesat belakangan ini.

Bekam adalah pengobatan yang di contohkan oleh baginda Rasulullah Salallahu Alaihi Wasalam. Pengobatan ini cara kerjanya yaitu dengan mengeluarkan darah kotor yang telah mengendap dibawah permukaan kulit dengan cara khusus. Bekam sendiri diyakini dapat menyembuhkan berbagai penyakit seperti Vertigo, Kolesterol, Asam Urat, dan lain-lain.

Sedangkan Ruqyah adalah pengobatan penyakit yang berkaitan dengan penyakit non- medis seperti gangguan Jin ataupun penyakit yang tidak dapat dijelaskan oleh ilmu kesehatan modern. Cara kerja pengobatan Ruqyah sendiri yaitu dengan memperdengarkan ayat-ayat suci Al-Qur'an kepada yang datang berobat sampai dia bereaksi seperti orang kesurupan ataupun menangis histeris yang menandakan bahwa pasien tersebut mengalami gangguan jin, sehingga sang peruqyah dapat mengusir jin tersebut dari sangpasien.

Beberapa alasan yang mendukung pesatnya perkembangan Klinik Bekam dan Ruqyah adalah adanya orang yang telah jenuh dan tak kunjung mendapatkan kepuasan yang cukup terhadap pengobatan modern, dan ada juga orang yang mengobati penyakit non- medis yang ia alami, dan ada juga orang yang hanya sekedar menjalankan sunnah baginda Rasulullah Salallahu Alaihi Wassalam, selain itu telah banyak orang yang telah jatuh hati dengan pengobatan ini karena telah merasakan manfaatnya dan selain itu harga yang ditawarkan pengobatan ini juga relatif lebih terjangkau sehingga banyak orang yang rutin berkunjung untuk berbekam ataupun Ruqyah.

Seiring pesatnya peminat pengobatan ini memicu banyak orang mendirikan usaha pengobatan serupa, sehingga sekarang kita dapat dengan mudah menemui klinik yang menawarkan pengobatan Bekam ataupun Ruqyah. Beberapa Klinik Bekam dan Ruqyah yang telah berhasil membuka beberapa cabang khususnya di Kota Bekasi antara lain Pusat Bekam dan Ruqyah, Bengkel Rohani, Pondok Qolbuku, dan Bekam Ruqyah Center. Sehingga Pusat Bekam Ruqyah sendiri selalu memberikan promosi yang berbagai macam seperti bekam 2 gratis 1 ataupun jika melakukan bekam dan Refleksi maka diberikan diskon pembelian herbal. Pada penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada Pusat Bekam dan Ruqyah atau yang lebih dikenal dengan PBR.

Dalam dunia usaha, harga termasuk yang paling sering dijadikan faktor penentu keputusan bagi konsumen maupun pelanggan. Harga yang tinggi membuat pelanggan akan menarik diri dan akan beralih kepada klinik yang terjangkau atau lebih murah. Sehingga kehati-hatian dalam menentukan harga menjadi hal paling penting.

Harga dapat menjadi tolak ukur bagi para pelanggan, adakah harga yang mereka keluarkan atau mereka berikan sesuai dengan yang mereka dapatkan atau tidak sama sekali. Sesuai yang dijelaskan menurut Hasan (2018:298) yang dikutip dari Rahmat Nur Ruandika (2017:53) mempunyai pendapat yaitu harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk.

Fasilitas menjadi hal paling penting dalam menjaga pelanggan jasa untuk

kembali datang. Fasilitas yang memadai dan tempat yang strategis dan gampang ditemukan beberapa contoh penting yang harus menjadi perhatian owner Pusat Bekam Ruqyah. Semakin lengkap dan detail fasilitas yang diterima pelanggan maka, semakin kuat untuk mendapatkan kebutuhan kesembuhan dan menjaga kebugaran kembali di klinik Pusat Bekam Ruqyah. Sebagaimana tertera dalam Fandy Tjiptono (2016) yaitu fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

Terdapat pengertian pada promosi yaitu menjadikan permintaan selalu fleksibel, mengikuti harga naik dan turun. Artinya adalah menemukan cara supaya angka penjualan naik ketika harga cenderung turun. Promosi adalah langkah cerdas dalam membentuk opini calon konsumen maupun pelanggan untuk datang dan mendapatkan jasa dalam program pemasaran. Sebagus dan sekeren apapun produk jasa atau barang yang ditawarkan tanpa promosi yang seimbang maka kurang mendapatkan respon atau malah tidak ada yang datang atau membeli produk jasa itu.

Seperti dijelaskan menurut Tjiptono, (2017:219) promosi adalah aktifitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk dan atau mengingatkan pasar sasaran atau perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan.

Meningkatkan segala aspek dalam perusahaan atau terus dijaga dan ditingkatkan menjadi strategi paling utama untuk mengangkat brand perusahaan. Permintaan dari pelanggan sangat dominan terus berubah, maka kualitas yang diberikan juga harus mengikuti arah kemauan pelanggan. Nilai kualitas harus terus ditingkatkan. Para penerima manfaat dari perusahaan ini akan memberikan nilai seberapa besar service yang dilakukan dan dirasakan oleh mereka. Memberikan perbandingan kualitas klinik yang saat ini mereka datangi dengan kualitas klinik yang berbeda. Dan pasti membedakan apa yang telah mereka peroleh berkaitan dengan kualitas yang dicita-citakan.

Klinik Pusat Bekam dan Ruqyah selalu diberikan target supaya bisa memahami kemauan para pelanggan atau yang dicita-citakan para pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Semua proses service pada Klinik Pusat Bekam dan Ruqyah dirasa masih kurang memuaskan, dikarenakan lamanya antrian pelanggan dan fasilitas ruang tunggu masih minim.

Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan untuk memberi nilai lebih kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang mempunyai standar mampu mewujudkan pelanggan setia dan menjadi rujukan untuk terus menjadi pilihan pertama. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2017:142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

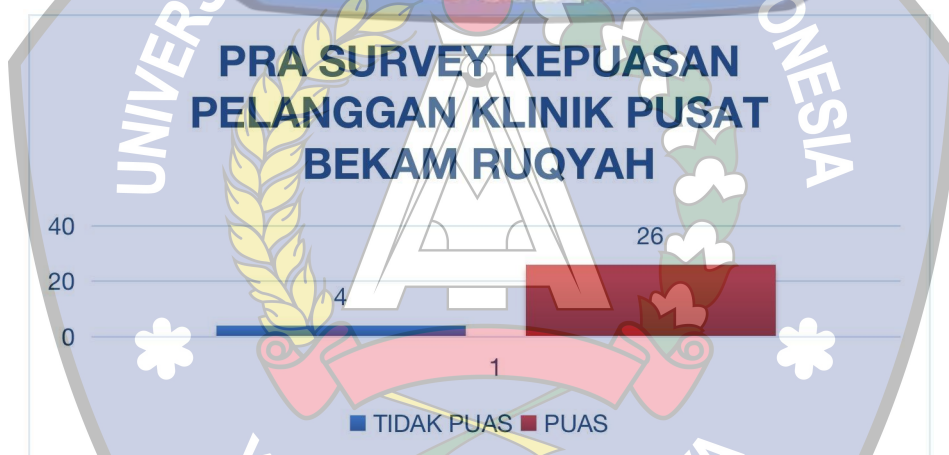
Dengan demikian, satu hal ini yaitu kualitas pelayanan selalu memiliki pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Sesuatu ini bisa diukur berlandaskan poin-poinnya, adalah kecakapan, bukti langsung, daya tanggap, empati dan jaminan. Tercapainya kepuasan pelanggan bisa menghantarkan multi manfaat, diantaranya jalinan atau kesamaan value antara klinik dan pelanggan menjadi lebih bagus, menghantarkan poin besar dalam hal melakukan pembelian ulang dan pasti terdapat loyalitas dan mampu membuat satu pengarahannya untuk orang lain guna melakukan pembelian dan menguntungkan pihak klinik atau perusahaan (Tjiptono dalam Tjiptono, 2018:24).

Melalui kajian teori, hasil penelitian terdahulu, serta data valid dari sebuah perusahaan, dan berikutnya akan memberikan hasil kajian secara observasi mendalam seberapa dekat hubungan atau pengaruh harga fasilitas, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam memberikan insight atau kompas arah dalam penelitian, diberikan catatan berbeda penelitian pada research gap di bawah ini;

Dari hasil penelitian terdahulu oleh Setya Ayu Diasari (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung harga, dan kualitas terhadap kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh cukup kuat terhadap kepuasan pelanggan. Dan penelitian Muhammad Demas Nurdiansyah (2016) kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Akan tetapi, observasi mendalam Fadhel M Ilham (2017) memberikan nilai yaitu kualitas pelayanan lah yang sangat memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Sedangkan Efraim Eing (2019) mahasiswa Universitas Sanata Darma mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa harga, fasilitas, serta kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam observasi pra survey penulis lakukan, dari 30 pelanggan Klinik Pusat Bekam Ruqyah sebanyak 4 orang menyatakan bahwa tidak puas terhadap klinik pusat bekam ruqyah. Sedangkan 26 orang merasa puas. Menunjukkan bahwa, meskipun Klinik Pusat Bekam Ruqyah sekarang sudah semakin berkembang tetapi ada item atau indikator yang harus dibenahi oleh Klinik Pusat Bekam Ruqyah.



: Pra Survey

Gambar 1. 1 : Pra Survey

Sumber: Diolah Peneliti

Sedangkan dalam 3 tahun terakhir penjualan segala produk di Klinik Pusat Bekam Ruqyah terus terjadi peningkatan tetapi belum mencapai target yang ditentukan perusahaan.



Gambar 1. 2: Hasil Penjualan Klinik PBR

Sumber: Klinik PBR diolah peneliti (dalam rupiah).

Berdasarkan fenomena di atas dan adanya kenaikan penjualan yang belum sesuai yang diinginkan di Klinik Pusat Bekam Ruqyah, maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah harga, fasilitas, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan judul **“Pengaruh Harga, Fasilitas, Promosi Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah Bekasi”**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa faktor masalah biasa terdapat, bisa dikelompokkan peneliti beriktu ini;

1. Ruang tunggu pasien yang sangat sempit, sehingga pasien terkadang harus mengantri dengan berdesakan.
2. Waktu antrian yang kadang tidak sesuai dengan informasi dari kasir, yang ketika pendaftaran bahwa kasir menginformasikan bahwa waktu antrian cuma 30 menit namun pada kenyataannya terkadang melesat melebihi 30 menit.
3. Penataan ruangan yang masih kurang rapi, seperti brosur dan aksesoris tidak tertata rapi.
4. Fasilitas tunggu masih minim, seperti kursi tunggu yang kurang sehingga terkadang pasien harus mengantri dan menunggu diluar klinik.

5. Tempat parkir yang sempit sehingga pasien yang menggunakan mobil akan susahmemarkirkan mobilnya.
6. Waktu antrian yang cukup lama disebabkan jumlah terapisnya yang minim sehinggapasien butuh waktu lama untuk menunggu gilirannya.
7. Proses transaksi yang terkadang lama disebabkan terkadang kasir tidak memiliki uang kembalian sehingga harus keluar untuk menukarkan duit dan membuat pasien menunggu.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Isu yang ingin kami olah dan cermati dapat bersumber dari isu-isu tersebut, antara lain;

1. Apakah harga, fasilitas, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah?
4. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah?
5. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan definisi masalah tersebut, peneliti mengejar beberapa tujuan, antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Harga, Fasilitas, Promosi, dan Kualitas Layanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah.
2. Untuk mengetahui apakah harga mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah?
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah?

4. Untuk mengetahui apakah promosi mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah?
5. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Klinik Pusat Bekam Ruqyah?

### 1.5. Manfaat Penelitian

Hasil pengolahan data tersebut di asumsikan akan memberikan value, yaitu;

#### 1. Kepada penulis

- Hasil akhir di targetkan mampu memberikan manfaat dan menceritakan seluruh proses dan alasan penyebab puasnya pelanggan di Pusat Bekam Ruqyah Bekasi.
- Mengimplimentasi seluruh ilmu dan teori yang dipelajari selama dalam bangku kuliah pada bidang manajemen pemasaran dan kepuasan pelanggan.

#### 2. Pihak lain

- Hasil observasi di asumsikan bermanfaat untuk dasar evaluasi bagi pengembangan Klinik Pusat Bekam Ruqyah Bekasi.
- Memberikan manfaat kepada pembaca dalam hal kepuasan pelanggan pada klinik kesehatan.
- Sebagai referensi penelitian yang relevan untuk penulis setelah ini.