BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Globalisasi dan Modernisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif seiring dengan perkembangan bisnis dewasa ini yang semakin pesat. Persaingan yang ketat mengharuskan setiap pelaku bisnis untuk bekerja lebih keras dan memperhatikan akan pentingnya citra perusahaan dan kepuasan pelanggan dalam menekuni bisnisnya. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan barang atau jasa berkualitas, maka diperlukan pemahaman terhadap kepuasan pelanggan agar dapat menikmati barang maupun jasa yang ditawarkannya.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat berupa pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas merupakan inti keberlangsungan hidup sebuah perusahaan seperti rumah sakit, jika suatu perusahaan ingin hidup dan berkembang maka perusahaan dituntut untuk terus melakukan beberapa perubahan untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan. Dengan adanya perubahan dan peningkatan didalam suatu perusahaan diharapkan akan menciptakan kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

Perusahaan jasa seperti rumah sakit perlu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan atas suatu produk atau jasa yang dihasilkannya. Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan hal yang perlu dipenuhi oleh pihak rumah sakit. Rumah Sakit akan semakin maju apabila kinerja dari apa yang telah dilakukannya mampu ditingkatkan dan dipertahankan, agar dalam mempertahankan pelanggan serta menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dapat tercapai. Dalam upaya mempertahankan pelanggan, tentunya pihak rumah sakit dituntut untuk menjaga konsistensinya dan kepercayaan konsumen dengan memperhatikan kebutuhan konsumen untuk memenuhi keinginan sesuai dengan apa yang diharapkannya yang nantinya akan tercipta kepuasan pelanggan dimana kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama didalam suatu perusahaan terutama perusahan jasa seperti rumah sakit.

Kepuasan pelanggan merupakan selisih antara harapan dengan kinerja suatu perusahaan. Kepuasan itu sendiri tidak bisa dipisahkan dari loyalitas pelanggan. Dampak kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan berbeda-beda untuk setiap perusahaan. Pelanggan yang loyal belum tentu mereka puas, sebaliknya pelanggan yang puas cenderung untuk menjadi pelanggan yang loyal. Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang (Oliver dalam Hurriyati, 2008).

Kepuasan pelanggan berkaitan dengan Kualitas layanan, dimana kualitas layanan yang baik diharapkan dapat membantu perusahaan jasa seperti rumah sakit dalam memperoleh pelanggan baru sekaligus mempertahankan pelanggan lama, sehingga menjadi pelanggan yang loyal pada perusahaan. Konsumen rumah sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan tentunya tidak hanya mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan, namun juga mengharapkan dari segi kenyamanan, hubungan yang harmonis antara staff rumah sakit dengan pasien. Dengan demikian diharapkan rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang terbaik demi terwujudnya kepuasan pelanggan. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa lain yang sejenis. Apabila pelanggan benar-benar merasa puas, mereka akan menggunakan jasa serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa di tempat yang sama. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang maupun jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003).

Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo yang terletak di Dusun Beji Kecamatan Wates, tepatnya di Jalan Tentara Pelajar Km 1 No. 5 Wates Kulon Progo merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo. Rumah Sakit sebagai sarana jasa pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menciptakan masyarakat sehat sejahtera. Visi dari Rumah Sakit Umum

Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo adalah Terwujudnya Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo yang unggul dalam pelayanan bermutu dan memberikan kepuasan pelanggan.

Pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa kesehatan ini dilakukan oleh tenaga medik, keperawatan dan non medis. Kegiatan operasional rumah sakit yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan berusaha mengutamakan mutu dan kualitas jasa pelayanan guna memenuhi harapan pasien, tentu hal ini yang ditekankan oleh pihak rumah sakit sebagai penyedia fasilitas jasa pelayanan untuk terus mengupayakan yang terbaik atas pelayanan yang diberikan. Dalam mengupayakan usaha tersebut, tentunya kinerja yang dilakukan oleh pihak rumah sakit harus konsisten, sesuai harapan pasien dan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik demi terciptanya kepuasan pelanggan yang nantinya diharapkan akan membuat pelanggan yang loyal. Semakin pelanggan merasa puas tentunya dibenak pelanggan akan muncul citra yang baik pada rumah sakit tersebut.

Persepsi pelanggan/pasien yang mengindikasikan rumah sakit dalam pelayanan kesehatan dikenal kurang ramah dapat dirubah dengan adanya motto Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo yang "Mengedepankan Mutu dan Kepuasan Pelanggan". Hal ini dibuktikan dengan cara memperhatikan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, ramah kepada pasien, tanggap terhadap keluhan pasien serta cepat dalam melakukan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Dengan adanya bukti tersebut diharapkan mampu merubah image dan menjadikannya kekuatan tersendiri

dalam hal kepercayaan, sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan dari kinerja yang dilakukan oleh pihak rumah sakit. Pelanggan yang puas tentunya akan membentuk loyalitas dalam menggunakan jasa rumah sakit disaat pelanggan/pasien membutuhkan layanan kesehataan di lain waktu.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fatmawati pada tahun 2004 yaitu citra rumah sakit, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (studi pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta). Penelitian tersebut mengukur citra, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitiannya adalah citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Loyalitas juga secara parsial dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan terhadap penerimaan, prosedur administratif dan ketepatan jadwal serta kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk memilih judul " **Pengaruh Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo** "

B. Batasan Masalah Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel independen yang diteliti hanya variabel citra dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan yang pernah

menggunakan jasa rawat inap atau sedang menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah citra dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas terdapat tujuan yang ingin dicapai oleh penulis, yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisa apakah citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Untuk menguji dan menganalisa apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Untuk menguji dan menganalisa apakah citra dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Operasional

   Sebagai masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo untuk memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan atas kinerja rumah sakit sehingga dapat dijadikan acuan untuk membuat rencana strategis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat untuk pengembangan ilmu

   Sebagai masukan yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian lebih lanjut dari penelitian serupa atau sebagai acuan dalam penelitian lain.