

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan penyedia jasa pelayanan kesehatan dimana saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya rumah sakit dan klinik swasta yang didirikan, bahkan di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional, Sebagian besar rumah sakit swasta yang beroperasi di kota-kota besar lebih berorientasi pada pada bisnis (profit oriented) terutama untuk rumah sakit swasta yang memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya (pasien).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia tentang Rumah Sakit (UU) Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, dengan semakin membaiknya pelayanan kesehatan di Indonesia dan meningkatnya keluhan masyarakat, harapan masyarakat terhadap rumah sakit yang berkualitas dan terjangkau semakin tinggi, dan rumah sakit terus berupaya untuk bersaing dalam lingkungan yang semakin meningkat ini. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat secara maksimal. Berdasarkan data badan

pusat statistik 2024, jumlah rumah sakit di seluruh Indonesia hingga 2023 mencapai 3.155 unit, baik itu rumah sakit milik pemerintahan ataupun swasta. Akibat kebijakan pasar bebas dalam industri jasa medis, rumah sakit saat ini menghadapi persaingan yang ketat. Pertumbuhan populasi dan meningkatnya permasalahan kesehatan dan meningkatkan permintaan akan layanan kesehatan masyarakat yang berkualitas. Oleh karena itu rumah sakit memegang peranan penting dalam mendukung kesehatan seluruh masyarakat.

Rumah sakit hermina merupakan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia yang tersebar di beberapa kota besar. Salah satu cabang dari rumah sakit ini berada di jalan Terusan Al Fathu no. 9, Sarilamping, Kelurahan Soreang, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat, rumah sakit hermina soreang diresmikan pada tanggal 11 mei 2022 oleh Bapak Dadang Supriatna, selaku bupati kabupaten Bandung dan menjadi cabang ke 44 yang dikelola oleh PT.Medikaloka Tbk (swasta) dengan status terakreditasi C yang terdiri dari 1 gedung dan memiliki 6 lantai serta memiliki luas bangunan 6,728.38 m² dan luas tanah 9.950 m². Di dalam Gedung tersebut terdapat ruang IGD yang menyatu dengan ruang pelayanan administrasi dan juga kamar rawat inap. Mengingat jumlah rumah sakit untuk rujukan di Kabupaten Bandung berjumlah 11 rumah sakit, membuat persaingan rumah sakit semakin meningkat. Semua rumah sakit yang berada di kabupaten Bandung berkompetisi dalam memberikan pelayanan yang paling baik untuk masyarakat yang berobat ke rumah sakit dengan demikian

pihak manajemen rumah sakit harus dapat berfikir inovatif dan kreatif agar mampu bersaing di era globalisasi yang serba canggih. Agar mampu bersaing maka dibutuhkan pelayanan yang baik dan meningkatkan kesan rumah sakit yang dapat meningkatkan dampak positif terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Hermina soreang, hal ini merupakan Langkah tepat yang dapat memberikan dampak secara langsung atas meningkatnya volume pasien yang datang ke rumah sakit untuk berobat.

Rumah sakit berusaha sekuat tenaga untuk merebut hati konsumen dan menjadi pelanggan setia/loyal. Inti dari bisnis adalah memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap produk/jasa yang ditawarkan K.Kotler & Keller (2019:137). Maka dapat disimpulkan bahwa Loyalitas pasien merupakan faktor penting bagi kesuksesan rumah sakit di era persaingan yang semakin ketat. Untuk meningkatkan loyalitas pasien tidak mudah bagi rumah sakit ditambah banyaknya pesaing dari rumah sakit lain, seperti RS Hermina merasakan hambatan-hambatan naik turunnya kunjungan pasien yang ingin berobat. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti terhadap manajer rumah sakit, peneliti memperoleh data kunjungan pasien rawat jalan RS Hermina soreang. Pada tabel 1.1 dapat dilihat jumlah kunjungan pasien pada bulan januari 2023 sampai Desember 2023.

Tabel 1. 1
Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Periode Januari - Desember 2023
Di RS Hermina Soreang

Bulan	Jumlah kunjungan	kenaikan/penurunan	%
Januari	5460		
Februari	4972	-488	-8.94%
Maret	4771	-201	-3.68%
April	4548	-424	-4.12%
Mei	4753	205	4.31%
Juni	5116	363	6.67%
Juli	4637	-479	-8.77%
Agustus	4303	-514	-7.63%
September	3952	-334	-8.06%
Oktober	3686	-266	-7.21%
November	3943	257	6.97%
Desember	4079	136	3.34%

Sumber: data diperoleh peneliti tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan RS Hermina Soreang secara keseluruhan mengalami penurunan sebesar 2.666 pasien rawat jalan selama 12 bulan yang dihitung. Maka perlu dikaji faktor-faktor penyebab penurunan jumlah kunjungan pasien di RS Hermina soreang.

Loyalitas merupakan komitmen atau kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan atau merek tertentu yang didasarkan pada sikap positif yang dapat tercermin dalam pembelian berulang dan konsisten (Iswara & Rustam Triana Ananda, 2021, p. 455). Menurut peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia nomor 30 tahun 2022, mutu pelayanan Kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan bagi individu dan Masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan,

dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Penyedia layanan yang mampu meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan sesuai standar yang telah ditetapkan dan menyesuaikan dengan kebutuhan pasien akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Pada penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Akbar & Am, 2022, p. 220). Dengan judul Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan (Studi kasus di Kampar Bakery Bangkinang). Hasil dari penelitian tersebut bahwa Kualitas layanan yang tinggi cenderung akan meningkatkan peran kepuasan Pelanggan Dalam memediasi pengaruh kualitas Pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Upaya untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien RS Hermina Soreang ini sangat diperlukan manajemen yang baik dengan memperhatikan efisiensi pelayanan dan kesan terhadap rumah sakit tersebut, sehingga RS Hermina Soreang ini juga perlu diperhatikan, karena melihat loyalitas seorang pasien berkurang. Permasalahan ini dapat dilihat pada tabel pra-survey awal yang dibuat di RS Hermina Soreang untuk mengetahui loyalitas pasien. Di bawah ini adalah tabel 1.2 hasil pra-survey awal loyalitas pasien di RS Hermina Soreang.

Tabel 1. 2
Hasil Pra-Survey Loyalitas pasien Di RS Hermina Soreang

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				JUMLAH RESPONDEN
		YA	F	TIDAK	F	
1	pernahkah anda berobat di RS Hermina Soreang	36%	9	64%	16	25
2	pasien memerlukan perawatan di RS Hermina Soreang	40%	10	60%	15	25
3	RS Hermina soreang perlu direkomendasikan kepada orang lain atau orang terdekat	36%	9	64%	16	25
4	RS Hermina Soreang menjadi pilihan rujukan faskes kedua dari RS lain	36%	9	64%	16	25
	RATA - RATA	37%		63%		25

Sumber: Responden Pasien Di RS Hermina Soreang

Dari hasil Pra-Survey pada tabel 1.2 dengan jumlah responden 25 orang pasien Di RS hermina soreang menunjukan hasil rata rata 37% yang menjawab “YA” dan 63% yang menjawab “TIDAK” artinya pasien belum loyal untuk berobat ke RS Hermina soreang, mengingat pasien tidak terlalu sering berobat ke rumah sakit, kemudian masih banyak pasien yang tidak merekomendasikan kepada orang terdekat atau orang lain, selain itu masih banyak pasien yang tertarik atau ingin mencoba untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit lain yang berada di kabupaten Bandung. Melihat kenyataan ini perlu adanya suatu tindakan yang dapat meningkatkan loyalitas pasien, dengan adanya tindakan tersebut, kemungkinan besar akan

meningkatkan kunjungan rumah sakit, untuk itu perlu dilakukan peningkatan dan evaluasi atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, loyalitas pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kualitas layanan dan citra merek. Namun loyalitas pasien dapat tercapai apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit. Untuk mencapai kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.

Citra merek merupakan asosiasi yang muncul di benak pasien ketika mengingat Rumah Sakit Hermina Soreang. Aspek ini memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih dan menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit hermina soreang. Mengacu pada penelitian yang dilakukan (Antukay et al., 2021, p. 47). Dengan judul *The Influence Of Hospital Image And Service Quality On Patient Loyalty At Sitti Khadijah Mother And Child Hospital, Gorontalo*. Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap RS Ibu dan Anak Sitti Khadijah Kota Gorontalo.

Menurut Kotler dan Keller dalam buku (Rahmadani et al., 2022, p. 20) citra merek adalah persepsi dan keyakinan konsumen yang tercermin dalam asosiasi-asosiasi yang muncul dalam ingatan konsumen. Citra merek yang kuat memberi keuntungan yang signifikan, termasuk keunggulan kompetitif. Citra adalah suatu hal yang paling berpengaruh bagi produsen, karena citra

merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan konsumen dalam membuat suatu keputusan untuk membeli. Oleh karena itu citra adalah suatu hal yang sangat berpengaruh bagi produsen (Rahmadani et al., 2022, p. 20). Bahwa citra merek sangat penting bagi rumah sakit. Karena citra Perusahaan yang baik akan mendorong segala bentuk atau jasa yang ditawarkan Perusahaan, khususnya RS Hermina Soreang. Pada kenyataannya, menurut pasien, citra RS Hermina terpuruk karena pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanannya tidak efisien dan tidak memenuhi harapan pasien. Permasalahan tersebut dapat dibuktikan dari hasil pra-survey awal yang dilakukan peneliti di RS Hermina soreang. Berikut tabel 1.3 hasil pra-survey citra merek RS Hermina Soreang.

Tabel 1. 3

Hasil Pra-Survey Awal Citra RS Hermina Soreang

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				JUMLAH RESPONDEN
		YA	F	TIDAK	F	
1	RS hermina soreang memiliki tanggung jawab social terhadap pasien	52%	13	48%	12	25
2	RS hermina soreang memiliki nilai dan reputasi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien	44%	11	56%	14	25
3	Pelayanan pada RS Hermina Sudah memadai	44%	11	56%	14	25

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				JUMLAH RESPONDEN
		YA	F	TIDAK	F	
4	RS Hermina Soreang sangat mudah dikenali berdasarkan ciri khas yang dimiliki (warna gedung dan logo)	48%	12	52%	13	25
	RATA - RATA	47%		53%		25

Sumber : Responden Pasien Di RS Hermina Soreang

Hasil pra-survey pada tabel 1.3 dapat dilihat dari nilai rata-rata yang dihasilkan ada 47% dengan jawaban “YA” sedangkan yang menjawab “TIDAK” ada 53% responden. Ini menunjukkan bahwa RS Hermina Soreang masih kurang baik. melihat permasalahan dari ketiga pernyataan yang mendapat respon negatif dari Masyarakat maka RS Hermina Soreang. Oleh karena itu, perlu dilakukan berbagai Upaya peningkatan untuk meningkatkan loyalitas pasien dalam membangun citra merek rumah sakit.

Mutu pelayanan Kesehatan mampu memberikan rasa kepuasan kepada pasien pada saat merasakan jasa pelayanan medis yang diterimanya, dan setara dengan rata-rata Tingkat kepuasan penyedia layanan Kesehatan yang memenuhi kebutuhan Masyarakat dan tenaga professional mengerjakan memenuhi standar etika (Binendra & Prayoga, 2022, p. 1200). Pada variabel penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu oleh (Algifari & Hasbi, 2021, p. 6181), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan jasa Go-Ride Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Kota Cilegon. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan dengan besaran pengaruhnya sebesar 40,7% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Menurut Lewis & Booms dalam buku (Dedeh, 2021, p. 15), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan tergantung pada bagaimana penerimaan pelanggan akan pelayanan nyata yang diperolehnya sehubungan dengan apa yang pasien harapkan. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan selisih antara pengharapan pelanggan atau keinginan pasien dengan persepsi pasien. Kualitas pelayanan yang baik juga harus dilaksanakan demi kelangsungan hidup suatu perusahaan, baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten (Dewi & Sukei, 2022, p. 10). Namun, pada kenyataannya, berdasarkan dari tanggapan responden pasien RS Hermina bahwa pelayanan diberikan belum memenuhi harapan. Masalah ini bisa dilihat dari hasil pra-survey awal yang telah peneliti lakukan. Berikut tabel 1.4 pra-survey kualitas pelayanan RS Hermina Soreang.

Tabel 1. 4

Hasil Pra-Survey Awal Kualitas Pelayanan RS Hermina Soreang

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				JUMLAH RESPONDEN
		YA	F	TIDAK	F	
1	Fasilitas ruang tunggu khusus pelayanan di RS Hermina memadai	40%	10	60%	15	25
2	Petugas pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan	40%	10	60%	15	25
3	Petugas pelayanan dapat melayani dan memberikan bantuan terhadap pasien dengan baik	56%	14	44%	11	25
4	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan	44%	11	56%	14	25
5	Petugas pelayanan mudah diajak berkomunikasi	60%	15	40%	10	25
	RATA-RATA	48%		52%		25

Sumber : Responden Pasien Di RS Hermina Soreang

Dari hasil observasi ini dapat dilihat nilai rata-rata yang dihasilkan 48% yang menjawab “YA” dan 52% menjawab “TIDAK”. Walaupun hasilnya sangatlah tipis dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas RS Hermina Soreang belum memenuhi harapan pasien yang berobat ke RS Hermina Soreang. Untuk itu, rumah sakit harus mampu menjaga kemudahan komunikasi antara petugas pelayanan dengan pasien agar proses administrasi berjalan lancar dan pasien merasa nyaman.

Melihat hasil pra-survey baik mengenai variabel kualitas pelayanan, citra merek dan loyalitas pasien rawat jalan tentu tidak bisa menyalahkan pihak rumah sakit sepenuhnya mengingat rumah RS Hermina Soreang ini tergolong masih baru dan belum lama didirikan, kemudian kurang siapnya prasarana rumah sakit dalam menerima pasien dan kurangnya petugas yang dipekerjakan oleh pihak RS Hermina Soreang pada bidang pelayanan non medis. Menghadapi permasalahan tersebut, rumah sakit tentunya dituntut untuk mengambil langkah-langkah yang lebih inovatif dan kreatif, namun peningkatan kinerja rumah sakit ini juga memerlukan evaluasi dan sistem monitoring yang baik. Untuk meningkatkan loyalitas pasien dan pendapatan rumah sakit memerlukan kinerja yang baik dan kesiapan petugas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan hasil pra-survey maka dirasa peneliti perlu mengajukan penelitian dengan judul **“pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Hermina Soreang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi suatu permasalahan, sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Hermina mengalami penurunan kunjungan pasien rawat jalan.

2. Kurangnya fasilitas yang ada seperti tempat duduk, kursi roda dan telfon gratis ke call center Hermina soreang.
3. Kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan.
4. Belum terbentuknya citra yang baik bagi RS Hermina Soreang.
5. Menurunnya loyalitas pasien rawat jalan RS hermina soreang diakibatkan dari kualitas pelayanan yang kurang baik.

1.3 Batasan Masalah

Dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan, diperlukan adanya Batasan masalah untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada. Beberapa Batasan masalah yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas pelayanan, citra Perusahaan, dan loyalitas pasien.
2. Variabel bebas yang di teliti pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan citra merek variabel terikat yang diteliti pada penelitian ini adalah loyalitas pasien.
4. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit hermina soreang pada bagian petugas pelayanan non medis.

5. Unit analisis pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan rumah sakit hermina soreang.
6. Penelitian ini berlangsung selama 4 bulan, dari bulan april hingga juli 2024.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan Batasan masalah yang sudah di jabarkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan, citra merek dan loyalitas pasien RS Hermina Soreang.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RS Hermina Soreang.
3. Seberapa besar pengaruh citra merek terhadap loyalitas pasien di RS Hermina Soreang.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien di RS Hermina Soreang

1.5 Maksud Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh, mempelajari, dan menganalisa data untuk menarik kesimpulan dan

mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien di RS Hermina Soreang.

1.5.2 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian dilaksanakannya peneliti ini untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis :

1. Kualitas pelayanan, citra merek dan loyalitas pasien rawat jalan RS Hermina Soreang.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Hermina Soreang
3. Pengaruh Citra Merek terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada RS Hermina Soreang
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien pada RS Hermina Soreang

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan peneliti bisa memberikan manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1.6.1 Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Pendidikan, khususnya dalam ilmu manajemen pemasaran untuk

meningkatkan kesuksesan suatu Perusahaan pada bidang perhotelan terutama memanfaatkan promosi melalui media social dan komunikasi pemasaran.

1.6.2 Secara Empiris

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada RS Hermina Soreang mengenai kondisi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Selain itu juga diharapkan juga dapat berguna dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

2. Bagi akademik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien.

3. Bagi peneliti

Harapannya hasil dari penelitian akan dapat memberikan pengetahuan yang lebih mendalam, kemudian dapat memberikan Pelajaran dalam mendeteksi permasalahan dan menyelesaikannya.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RS Hermina Soreang yang terletak di Jl. Terusan Al Fathu no. 9, Sarilamping, Kelurahan Soreang, Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Adapun waktu penelitiannya dari bulan maret sampai dengan bulan juni 2024, dengan jadwal sebagai berikut.

Tabel 1. 5

Waktu Penelitian

URAIAN KEGIATAN	JADWAL KEGIATAN					
	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGT
pengajuan judul						
bimbingan UP						
Persiapan siang UP						
Sidang UP						
bimbingan UP						
Persiapan sidang akhir						
Sidang akhir						