

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dimasa ini fasilitas kesehatan berperan penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang berguna untuk mempromosikan kesehatan dan pencegahan penyakit serta memberikan perawatan medis bagi masyarakat yang membutuhkan. Ketersediaan fasilitas kesehatan di setiap daerah memiliki peran yang sangat penting dalam membangun sistem kesehatan yang efektif dan inklusif serta dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan yang mereka butuhkan tanpa harus menempuh perjalanan jauh. Salah satu jenis fasilitas kesehatan yang tersebar diseluruh daerah adalah klinik.

Klinik menjadi fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dasar, biasanya berfokus pada diagnosa awal pasien dan pengobatan sederhana yang tidak memerlukan perawatan di rumah sakit. Klinik terbagi menjadi dua jenis yaitu klinik pratama dan klinik utama, perbedaan antara Klinik Pratama dan Klinik Utama terletak pada jenis pelayanan medis yang disediakan. Klinik Pratama menyediakan pelayanan dasar yang mencakup berbagai bidang kesehatan, sementara Klinik Utama menawarkan pelayanan dasar dan spesialis.

Klinik pratama menjadi salah satu jenis penyedia layanan kesehatan yang berkembang pesat di wilayah perkotaan dan pedesaan. Klinik pratama sering menjadi pilihan bagi masyarakat yang mencari perawatan kesehatan yang lebih terjangkau dan mudah diakses dibandingkan dengan rumah sakit. Salah satu klinik

pratama yang ada di wilayah kabupaten Bandung Selatan yaitu Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey milik Ratnasari Sehat Grup.

Ratnasari Sehat Grup berdiri sejak tahun 2011 dengan total lebih dari 100.000 pasien yang telah ditangani dan saat ini memiliki total 7 cabang klinik yang tersebar di Kabupaten Bandung dengan 5 cabang diantaranya mendapatkan akreditasi paripurna dari Kementerian Kesehatan, salah satunya adalah Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 yang terletak di Jl. Raya Ciwidey Kp. Haur Koneng Rt. 001 Rw. 023, Desa Ciwidey, Kec. Ciwidey, Kab. Bandung. Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey melayani pasien umum dan BPJS serta menyediakan banyak layanan kesehatan yaitu poli umum, poli gigi, poli estetik, khitan, bedah minor, USG dan EKG, serta adanya pelayanan UGD yang tersedia 24 jam.

Tabel 1. 1

Data Kunjungan Pasien Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey 2023-2024

Bulan	Jumlah Pasien	Selisih	%
Januari	2.469	-	-
Februari	2.029	-440	-0.178
Maret	2.411	382	0.188
April	2.905	494	0.205
Mei	3.146	241	0.083
Juni	2.966	-180	-0.057
Juli	2.975	9	0.003
Agustus	2.984	9	0.003
September	2.865	-119	-0.040
Oktober	2.615	-250	-0.087
November	2.651	36	0.014
Desember	3.005	354	0.134
Januari	2.879	-126	-0.042
Februari	2.865	-14	-0.005

Sumber : Data Pengunjung Tercatat di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey

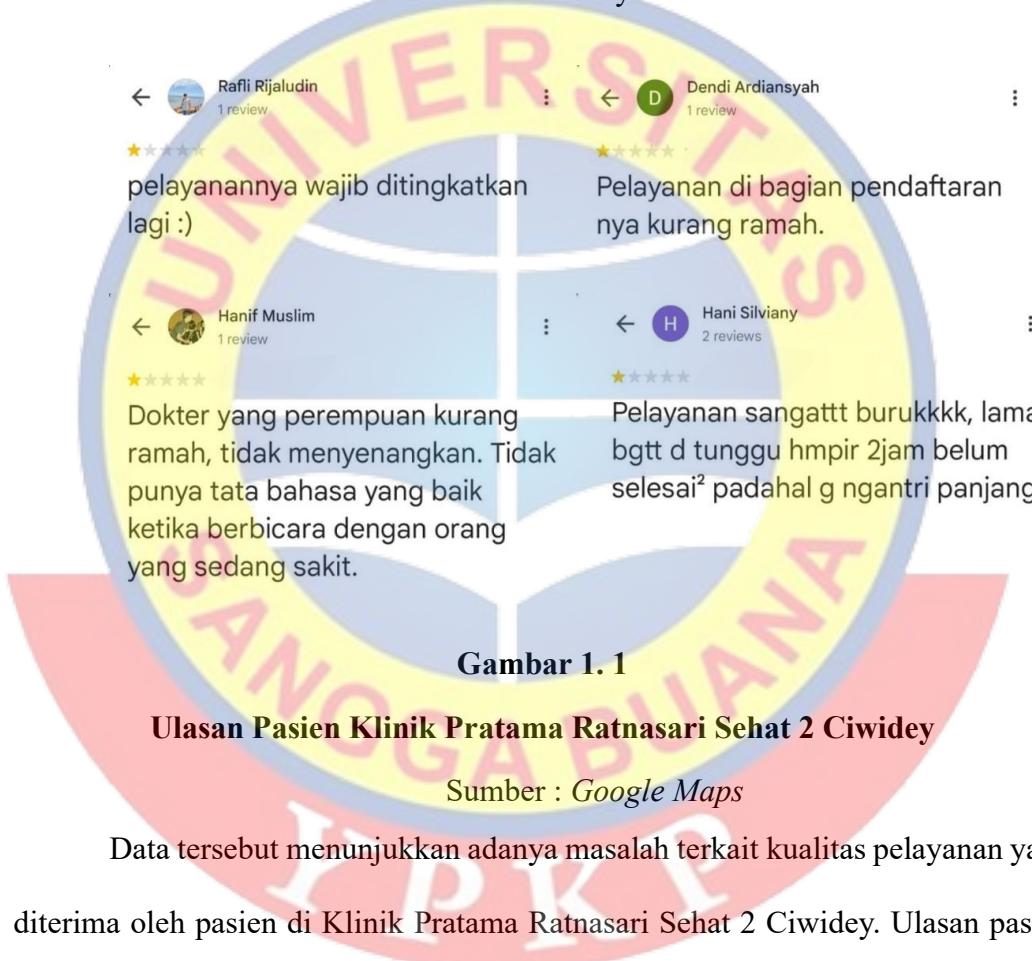
Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa adanya fluktuasi kunjungan pasien Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey yang tidak selalu meningkat setiap bulannya, bahkan beberapa kali sempat menunjukkan penurunan. Hal ini menunjukkan ketidakkonsistenan dalam jumlah kunjungan pasien, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang mungkin berperan adalah tingkat loyalitas pasien yang masih rendah, yang kemudian berdampak pada fluktuasi jumlah kunjungan.

Menurut Hakim et al. (2019:2) loyalitas pasien penting bagi keberlangsungan klinik, karena itu maka klinik tersebut harus bisa mempertahankannya. Pasien dengan loyalitas tinggi tidak hanya dilihat dari penggunaan jasa yang berulang tetapi juga akan secara sukarela merekomendasikan kepada orang disekitarnya sehingga menarik pasien baru untuk datang ke klinik. Menurut Kotler dalam (Hakim et al. 2019:2) mendatangkan pelanggan baru akan memerlukan biaya yang lebih besar daripada mempertahankan pelanggan lama, jadi akan jauh lebih efisien jika klinik mempertahankan pasien yang sudah ada dengan memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan loyalitas yang dimiliki oleh pasien.

Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi rendahnya loyalitas pasien di Klinik Pratama Ratnsari Sehat 2 Ciwidey mencakup berbagai aspek yaitu salah satunya kualitas pelayanan kurang baik, hal ini didukung oleh pandangan Nuraeni et al. (2020:488) bahwa loyalitas pelanggan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang didapatkan pelanggan saat membeli produk atau jasa suatu perusahaan. Menurut Ernaawati et al. (2024:75) bahwa “semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin baik loyalitas pelanggan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut”.

Adanya keluhan mengenai kualitas pelayanan klinik yang kurang, dapat diketahui dari ulasan yang diberikan oleh pasien melalui halaman google *maps* milik Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey.



Data tersebut menunjukkan adanya masalah terkait kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey. Ulasan pasien mengeluhkan pelayanan yang diberikan kurang ramah dan lama serta pelayanan yang tidak menyenangkan dan perlu ditingkatkan. Kualitas pelayanan tersebut diduga kuat dapat berpengaruh terhadap turunnya loyalitas pasien di klinik.

Menurut Afandi dalam (Fery Sumadi et al. 2022:87) menyebutkan bahwa “kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen lalu berakhir pada

persepsi konsumen". Kualitas pelayanan yang di terima oleh pasien di fasilitas kesehatan akan sangat bergantung pada cara petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada pasien dan sistem pelayanan yang berlaku pada fasilitas kesehatan tersebut. Para tenaga medis maupun non medis yang bertugas di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey harus paham cara melayani pasien dengan baik, karena apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima maka mereka akan datang secara terus menerus saat merasa perlu mendapatkan pelayanan medis. Sebaliknya, apabila pelayanan yang didapatkan dirasa buruk maka mereka tidak akan menggunakan jasa dari klinik ini lagi dan berpindah ke klinik lain yang bisa memberikan pelayanan lebih baik. Menurut Tjiptono dalam (Mustajab & Amelia, 2023:725) menyatakan kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan harapan konsumen. Mustajab & Amelia (2023:725) juga menyatakan bahwa kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima), maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan akan meninggalkan kesan baik bagi pasien dan membuat para pasien merasa puas yang kemudian akan berdampak pada loyalitas pasien semakin meningkat.

Mengingat banyaknya klinik dan praktik dokter yang ada di wilayah Ciwidey, membuat persaingan antar fasilitas kesehatan semakin ketat. Penting bagi pihak manajemen klinik untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar sesuai dengan kebutuhan dan bahkan dapat melebihi harapan pasien dengan memastikan pelayanan yang ramah, berkualitas, efisien, serta memberikan perhatian yang

personal kepada pasien agar dapat memperkuat hubungan dengan pasien sehingga loyalitas pasien semakin meningkat. Hal ini selaras dengan pendapat dari Liang dan Zhang dalam (Budiarno et al., 2022:227) bahwa apabila suatu perusahaan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada setiap pelanggannya, maka perusahaan akan menghasilkan loyalitas pelanggan karena jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung menjadi pelanggan yang setia dan akan kembali untuk memberi produk atau jasa tersebut.

Selain kualitas pelayanan, faktor harga juga diduga dapat mempengaruhi loyalitas, hal ini didukung oleh pandangan Wijaya & Lomi (2019:75) yang menyatakan semakin baik penilaian pasien terhadap harga yang ditawarkan, maka akan berpengaruh pada meningkatnya loyalitas pasien. Berikut perbandingan harga yang ditetapkan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey dengan fasilitas kesehatan lain yang ada di Ciwidey dengan jenis pelayanan yang sama.

Tabel 1. 2
Perbandingan Harga Klinik Pratama di Ciwidey

Fasilitas Kesehatan	Harga	
	Flu Batuk Demam Ringan	Biaya Konsultasi Dokter
Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2	Rp. 60.000	Rp. 35.000
Klinik Pratama SalmaVita Hayati	Rp. 50.000	Rp. 25.000
Klinik Pratama Walagri 2	Rp. 45.000	Rp. 25.000

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan data diatas menunjukkan memang ada perbedaan signifikan mengenai harga yang ditetapkan oleh Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey dengan klinik pesaing. Perbedaan harga ini diduga kuat dapat berpengaruh terhadap

loyalitas pasien, hal ini didukung dengan pendapat Irwan Suaeb (2023:219) yang menyatakan bahwa harga merupakan aspek penting bagi pasien karena semakin tinggi harga yang harus dibayarkan, maka semakin tinggi harapan pasien untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik, maka dari itu penetapan harga harus sesuai dengan manfaat yang akan didapatkan oleh pasien untuk meningkatkan loyalitas pasien.

Menurut Ernaawati et al. (2024:69) harga adalah nilai atau jumlah uang dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Sederhananya, harga merupakan nilai yang ditetapkan oleh perusahaan untuk produk atau jasa yang mereka tawarkan. Menurut Fatihudin & Firmansyah (2019:114) penetapan harga terutama untuk konteks pemasaran jasa sulit dilakukan, karena harga yang terlalu tinggi bisa meningkatkan laba jangka pendek namun sulit dijangkau oleh konsumen dan sulit bersaing dengan kompetitor, sedangkan harga yang terlalu rendah dapat meningkatkan jangkauan target pasar tetapi menurunkan laba bersih dan bisa dipersepsikan memiliki kualitas yang jelek. Oleh karena itu, perusahaan harus cermat dalam menetapkan harga jasa yang ditawarkan dengan mempertimbangkan faktor biaya, daya beli konsumen, persaingan dan kualitas yang diberikan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pihak manajemen dari Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey menyatakan bahwa hingga saat ini mereka belum pernah melakukan pengukuran tingkat loyalitas pasien terhadap kualitas pelayanan yang didapat serta harga yang ditetapkan kepada pasien. Oleh karena itu, penulis melakukan pra survei pada 20 pasien untuk mengetahui kondisi

loyalitas pasien, kualitas pelayanan dan harga di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey. Berikut hasil pra survei tersebut:

Tabel 1. 3

Hasil Pra Survei Loyalitas Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Pasien sering melakukan kunjungan ulang ke Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey	7	35%	13	65%
2	Pasien merasa perlu merekomendasikan Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey kepada orang lain	4	20%	16	80%
3	Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey menjadi pilihan pertama pasien untuk dikunjungi daripada klinik lain	2	10%	18	90%
Rata rata		21.7%		78.3%	
Jumlah		20 Responden			

Sumber : Pra Survei pada pasien Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pra survei pada tabel 1.3 yang telah diisi oleh 20 responden menunjukkan hasil rata rata 21.7% menjawab YA dan 78.3% lainnya menjawab TIDAK, ini menunjukan bahwa loyalitas dari pasien Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey masih sangat rendah. Pada pernyataan pertama 65% pasien menjawab tidak sering melakukan kunjungan ulang ke Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey, pernyataan ini selaras dengan pendapat Widodo & Sutopo (2020:78) yang menyatakan bahwa frekuensi kunjungan ulang pasien merupakan indikator penting dalam mengukur loyalitas pasien terhadap suatu fasilitas kesehatan. Lalu pada pernyataan kedua sebanyak 80% pasien menjawab

tidak merasa perlu merekomendasikan Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey kepada orang lain, pernyataan ini selaras dengan penelitian Nugroho (2021:156) yang menyatakan bahwa kesediaan pasien untuk merekomendasikan layanan kesehatan kepada orang lain menunjukkan tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan penting untuk mengukur loyalitas pasien. Serta pada pernyataan ketiga 90% menjawab tidak menjadikan Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey sebagai pilihan pertama pasien untuk dikunjungi daripada klinik lain, pernyataan ini selaras dengan pendapat Pratiwi & Susanto (2019:203) bahwa menjadi pilihan utama pasien dalam mencari layanan kesehatan mencerminkan loyalitas dan kepercayaan yang kuat terhadap suatu institusi kesehatan.

Berdasarkan permasalahan pada kualitas pelayanan, penulis juga melakukan pra survei untuk memperkuat adanya masalah tersebut. Berikut hasil pra survei pada kualitas pelayanan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey:

Tabel 1. 4

**Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2
Ciwidey**

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Perawat dan Dokter di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey mampu memberi pelayanan yang memuaskan	6	30%	14	70%
2	Perawat dan Dokter di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey memiliki daya tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan	3	15%	17	85%
3	Perawat dan Dokter di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah	7	35%	13	65%
4	Pasien yakin pada kualitas pelayanan yang didapatkan dari Perawat dan Dokter di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey	6	30%	14	70%
5	Fasilitas ruang tunggu pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey lengkap dan bersih	8	40%	12	60%
Rata rata		30%		70%	
Jumlah		20 Responden			

Sumber : Pra Survei pada Pasien Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2
Ciwidey

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan hasil pra survei mengenai kualitas pelayanan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey dengan jumlah responden 20 orang pasien dan didapatkan hasil rata rata 30% menjawab YA dan 70% lainnya menjawab TIDAK, itu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey masih kurang dan belum bisa memenuhi harapan para pasien yang pernah berobat disana. Pada pernyataan pertama mengenai kemampuan dokter dan perawat memberikan pelayanan yang memuaskan, 30% responden menjawab YA dan 70% lainnya menjawab TIDAK ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas medis di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2

Ciwidey belum memuaskan. Menurut Widiastuti (2022:45) kemampuan perawat dan dokter dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan Kesehatan. Lalu pada pernyataan kedua mengenai daya tanggap dan kecepatan dokter serta perawat dalam memberikan pelayanan 15% menjawab YA dan 85% responden menjawab TIDAK, hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap dan kecepatan petugas medis di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey masih sangat jauh dari harapan para responden. Menurut Nugroho & Santoso (2021:112) daya tanggap dan kecepatan pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Selanjutnya pada pernyataan ketiga mengenai keramahan dokter dan perawat disana mendapatkan hasil 35% menjawab YA dan 65% lainnya menjawab TIDAK ini menunjukkan bahwa keramahan dari petugas medis di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey masih harus ditingkatkan lagi. Pratiwi (2020:78) menyatakan keramahan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien. Selanjutnya pernyataan keempat mengenai keyakinan kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien, hanya 30% responden yang menjawab YA dan sisanya 70% menjawab TIDAK yakin atas kualitas pelayanan yang diberikan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang dari harapan para pasien sehingga mereka tidak merasa yakin. Menurut Sari (2023:156) keyakinan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dan dokter sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Selanjutnya pada pernyataan kelima mengenai fasilitas ruang tunggu yang bersih dan lengkap 40% responden menjawab YA dan 60% lainnya menjawab TIDAK, ini menunjukkan kualitas ruang tunggu

yang disediakan oleh Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey masih harus diperbaiki lagi sehingga para pasien merasa puas dengan fasilitasnya. Penelitian Hermawan (2019:203) menyatakan bahwa fasilitas ruang tunggu yang lengkap dan bersih merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan.

Kurangnya penilaian dari hasil pra survei mengenai kualitas pelayanan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey tidak hanya bisa disalahkan kepada pihak klinik saja, melainkan juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya. Beberapa faktor yang mungkin berkontribusi terhadap hasil survei survei tersebut antara lain yaitu komunikasi yang kurang antara petugas medis dan pasien, keterbatasan sumber daya seperti kurangnya tenaga medis yang ada, serta ketidaksesuaian harapan pasien dengan pelayanan yang diberikan. Klinik harus memperhatikan faktor-faktor ini serta melakukan evaluasi menyeluruh mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan permasalahan pada harga, penulis telah melakukan pra survei untuk memperkuat adanya masalah tersebut, berikut hasil pra survei mengenai harga di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey:

Tabel 1. 5**Hasil Pra Survei Harga Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey**

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Harga pelayanan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey terjangkau sesuai dengan kemampuan pasien	6	30%	14	70%
2	Harga pelayanan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey mampu bersaing dengan klinik lain	7	35%	13	65%
3	Harga pelayanan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pasien	8	40%	12	60%
Rata rata		35%		65%	
Jumlah		20 Responden			

Sumber : Pra Survei pada pasien Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 1.5 mengenai harga yang telah diisi oleh 20 responden mendapatkan hasil rata rata 35% menjawab YA dan 65% lainnya menjawab TIDAK, Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung merasa bahwa harga pelayanan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey tidak sesuai dengan harapan atau kemampuan mereka. Oleh karena itu, klinik mungkin perlu mempertimbangkan untuk meninjau kembali kebijakan harga mereka dan memastikan bahwa pelayanan yang ditawarkan sebanding dengan biaya yang dikenakan kepada pasien. Pada pernyataan pertama mengenai keterjangkau harga pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pasien sebanyak 30% responden menjawab YA, sementara 70% menjawab TIDAK, ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa harga pelayanan tidak sesuai dengan

kemampuan mereka. Kusuma (2022:67) dalam penelitiannya menyatakan bahwa keterjangkauan harga pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan pasien merupakan faktor penting dalam akses layanan Kesehatan. Lalu pada pernyataan kedua mengenai harga pelayanan yang mampu bersaing dengan klinik lain, terdapat perbedaan pendapat di sini, dimana 35% menjawab YA yang berarti mereka merasa bahwa harga pelayanan mampu bersaing dengan klinik lain, sementara 65% menjawab TIDAK yang berarti tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Menurut Wijaya (2021:134) kemampuan bersaing dalam hal harga dengan fasilitas kesehatan lain sangat penting karena menjadi pertimbangan pasien dalam memilih layanan kesehatan .Selanjutnya pada pernyataan ketiga mengenai kesesuaian harga pelayanan dengan manfaat yang diterima oleh pasien, Sebanyak 40% menjawab YA menunjukan bahwa para responden merasa harga pelayanan sesuai dengan manfaat yang diterima, sedangkan 60% menjawab TIDAK. Rahmawati (2020) menyatakan bahwa kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima pasien sangat penting karena akan mempengaruhi persepsi nilai dan kepuasan pasien terhadap layanan Kesehatan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK PRATAMA RATNASARI SEHAT 2 CIWIDEY**”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan kualitas pelayanan dan penetapan harga yang lebih efektif untuk meningkatkan loyalitas pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey sebagai berikut:

1. Terjadinya Fluktuasi jumlah kunjungan pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey setiap bulannya.
2. Persaingan yang semakin ketat antar fasilitas Kesehatan di daerah Ciwidey.
3. Loyalitas pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey relatif masih rendah karena kualitas pelayanan yang kurang baik.
4. Pasien tidak sering melakukan kunjungan ulang ke Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey.
5. Pasien tidak merekomendasikan Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey kepada orang lain.
6. Pasien tidak menjadikan Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey sebagai pilihan pertama untuk dikunjungi saat sakit.
7. Adanya keluhan dari pasien mengenai kualitas pelayanan yang kurang baik di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey.
8. Pasien merasa petugas Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey tidak mampu memberi pelayanan yang memuaskan.
9. Pasien menilai petugas Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey tidak memiliki daya tanggap dan tidak cepat dalam memberikan pelayanan.
10. Pasien merasa petugas Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey tidak ramah dalam memberikan pelayanan.

11. Pasien menilai fasilitas ruang tunggu di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey tidak lengkap dan bersih.
12. Adanya keluhan mengenai harga layanan yang ditetapkan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey kurang sesuai dengan kemampuan pasien dan kualitas pelayanan yang diberikan.
13. Pasien menilai harga pelayanan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey tidak mampu bersaing dengan klinik lain.

1.3. Pembatasan Masalah

Berikut batasan masalah yang akan diterapkan dalam penelitian ini:

1. Permasalahan dibatasi pada kualitas pelayanan, harga dan loyalitas pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey
2. Penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey
3. Responden pada penelitian ini adalah pasien umum di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey yang sudah lebih dari satu kali berkunjung

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat ditemukan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey

3. Seberapa besar pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey, yang penyusunannya disajikan dalam bentuk skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi S1 Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.5.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kondisi Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas Pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey
2. Mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey
3. Mengukur pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey

4. Mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey

1.6. Kegunaan Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

- 1) Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga untuk pengembangan teori manajemen pemasaran mengenai kualitas pelayanan, harga dan loyalitas. Diharapkan temuan dalam penelitian ini dapat menambah pemahaman tentang bagaimana variabel – variabel ini saling berinteraksi dan mempengaruhi perilaku konsumen dalam manajemen pemasaran khususnya di industri layanan kesehatan.

- 2) Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penulis untuk melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan topik serupa di masa mendatang.

1.6.2. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 Ciwidey untuk memahami kebutuhan dan harapan pasien dengan lebih baik, juga dapat menjadi fokus klinik untuk merancang strategi pemasaran yang lebih efektif guna meningkatkan loyalitas pasien, serta diharapkan juga dapat

menjadi informasi bagi klinik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih dari harapan para pasien.

2) Bagi Akademik

Harapannya, penelitian ini dapat berguna untuk membantu menambah wawasan dan referensi penelitian selanjutnya dalam bidang pemasaran terutama yang berkaitan dengan perilaku konsumen di industri layanan kesehatan dengan teori mengenai kualitas pelayanan, harga dan loyalitas.

3) Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, diharapkan memberikan pengalaman berharga bagi penulis untuk dapat mengembangkan pengetahuan yang lebih mendalam dan melatih keterampilan menganalisis suatu penelitian dengan mengimplementasikan teori yang didapat saat perkuliahan.

1.7. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

1.7.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Ratnasari Sehat 2 yang beralamat di Jl. Raya Ciwidey Kp. Haur Koneng Rt. 001 Rw. 023, Desa Ciwidey, Kec. Ciwidey, Kab. Bandung.

1.7.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2024.

Tabel 1. 6
Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Jadwal Kegiatan Penelitian					
		Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Desember
1.	Pengajuan Judul	Red					
2.	Penyusunan BAB I	Red	Red				
3.	Penyusunan BAB II		Red	Red			
4.	Penyusunan BAB III				Red		
5.	Sidang UP						
6.	Penyebaran Kuesioner dan Pengolahan Data						
7.	Penyusunan BAB IV					Red	
8.	Penyusunan BAB V					Red	
9.	Sidang Akhir						Red

Sumber : Data diolah penulis

