

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesadaran masyarakat terhadap kesehatan dan keselamatan diri, khususnya dalam layanan kesehatan ibu dan anak, semakin meningkat di era informasi serba terbuka. Masa ini telah mengubah pola pikir masyarakat dalam memperhatikan aspek kebersihan, kenyamanan, dan keamanan ketika memilih fasilitas kesehatan. Hal ini berdampak pada meningkatnya ekspektasi pasien dalam memilih layanan kesehatan.

Bisnis layanan kesehatan merupakan suatu jenis usaha yang bergerak di bidang penyediaan jasa medis dan non-medis yang berkaitan dengan upaya menjaga, memelihara, serta meningkatkan derajat kesehatan individu maupun masyarakat. Kegiatan dalam bisnis ini mencakup pelayanan konsultasi, pemeriksaan, pengobatan, rehabilitasi, hingga pencegahan penyakit melalui berbagai fasilitas seperti klinik, rumah sakit, dan laboratorium.

Salah satu sektor penting dalam bisnis layanan kesehatan adalah layanan persalinan, yang mencakup berbagai pelayanan bagi ibu hamil sebelum, selama, dan setelah proses melahirkan. Layanan ini menjadi krusial karena menyangkut keselamatan dua individu sekaligus ibu dan bayi sehingga membutuhkan penanganan yang profesional, responsif, dan humanis.

Pelayanan kesehatan ibu dan anak di Indonesia memegang peran strategis dalam menurunkan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB). Kewajiban ini diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Pasal 28 H ayat 1 menegaskan bahwa “Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, sedangkan Pasal 34 ayat 3 semakin menegaskan hak tersebut “Negara bertanggung jawab penuh atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dalam fasilitas pelayanan umum yang layak” (Dirjen Dikti Kemendikbud, 2020)

Menurut Badan Pusat Statistik Jawa Barat, IPM Kabupaten Garut pada tahun 2024 mencapai 69,91, sehingga Kabupaten Garut menduduki peringkat ke-25 dari 27 daerah di Jawa Barat. Garut termasuk dalam 5 peringkat IPM terkecil di Jawa Barat yang dijelaskan di dalam data diagram berikut.

Tabel 1. 1
Data IPM Kabupaten di Jawa Barat



Sumber: BPS Jawa Barat 2024

Kabupaten Garut tercatat sebagai salah satu wilayah dengan kontribusi tertinggi terhadap Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan data Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kesehatan Kabupaten Garut tahun 2024, Garut menyumbang sebanyak 45 kasus kematian ibu dan menduduki peringkat pertama dalam kasus kematian bayi dengan 248 kasus. Kondisi ini turut memengaruhi Indeks Pembangunan Manusia (IPM) daerah, yang pada tahun 2024 tercatat hanya sebesar 69,91, menjadikan Garut berada di posisi tiga terbawah dari 27 kabupaten/kota se Jawa Barat.

42 kecamatan yang ada di Garut, Kecamatan Wanaraja menempati posisi penting. Data dari BPS menunjukkan bahwa Wanaraja merupakan salah satu wilayah dengan angka persalinan tertinggi sekaligus mencatat kasus kematian ibu dan bayi yang juga signifikan seperti yang tercantum pada tabel berikut.

Tabel 1. 2
Angka Ibu Hamil dan Ibu Bersalin

Kecamatan Wanaraja	Angka Ibu Hamil		
	2022	2023	2024
Total	1.020	1.210	1.390
Angka Ibu Bersalin			
Total	2022	2023	2024
Total	1.012	1.198	1.290

Sumber: BPS Garut 2024

Data di atas menunjukkan jumlah angka kematian baik pada ibu atau bayi yang tergolong cenderung tinggi. Temuan ini menunjukkan ada tantangan yang perlu di atasi dalam menurunkan AKI/AKB. Para pelaku usaha layanan kesehatan harus mampu bersaing dengan meningkatkan kualitas layanan yang membutuhkan penanganan profesional, responsif, dan humanis. Potensi ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi fasilitas kesehatan, termasuk Klinik Zihan *Medical Center* (ZMC) yang merupakan fasilitas persalinan pertama di wilayah tersebut.

Zihan *Medical Center* Garut hadir sebagai fasilitas persalinan pertama yang ada di salah satu daerah Garut yaitu Kecamatan Wanaraja. Seiring berjalannya waktu, pelayanan suatu institusi kesehatan pun berkembang sesuai dengan tujuan didirikannya institusi tersebut. Dahulu institusi kesehatan didirikan oleh organisasi keagamaan, organisasi kemasyarakatan (rumah sakit nirlaba), atau negara (rumah sakit umum), namun kini institusi kesehatan didirikan oleh organisasi swasta (rumah sakit swasta). Otoritas kesehatan yang sebelumnya didirikan semata-mata untuk kepentingan sosial dan kemanusiaan (nirlaba) dan tidak mempertimbangkan untung atau rugi, kini beroperasi sebagai entitas komersial yang memanfaatkan kegiatan ekonomi. Hal ini antara lain memerlukan perubahan cara pandang terhadap fasilitas kesehatan karena kini Indonesia telah memasuki sistem pasar bebas yang kompetitif. Status quo tidak akan bertahan jika penyedia layanan

kesehatan diposisikan semata-mata sebagai lembaga nirlaba, atau lembaga yang beroperasi semata-mata atas dasar sosial. Seperti diketahui, pemberlakuan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 pada tahun 2014 telah memperluas peluang usaha sehingga jumlah otoritas kesehatan terus bertambah dan masing-masing otoritas kesehatan saling bersaing untuk menarik pelanggan memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar agar dapat mengakses layanan kesehatan yang cepat dan terjangkau.

Dengan meningkatnya persaingan dalam sektor kesehatan, layanan kesehatan harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pasien (Hardiawan dkk, 2023)

Keputusan pasien adalah proses penentuan pilihan yang dilakukan pasien untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu layanan kesehatan setelah melalui serangkaian tahapan pertimbangan. Dalam konteks penelitian ini, keputusan pasien bersalin berarti proses yang dilalui ibu hamil atau keluarga dalam memutuskan apakah akan memilih Klinik Zihan *Medical Center* sebagai tempat persalinan atau memilih fasilitas kesehatan lain. dalam memilih layanan persalinan dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari ketersediaan fasilitas, reputasi tenaga medis, hingga pengalaman layanan.

Fenomena tersebut dapat dihubungkan dengan beberapa faktor yang ditemukan di lapangan. Pertama, sebagian calon pasien belum

mendapatkan informasi yang memadai mengenai layanan dan fasilitas yang tersedia di ZMC, sehingga mereka lebih mempertimbangkan fasilitas kesehatan lain yang informasinya lebih mudah diakses. Kedua, pengalaman layanan yang bervariasi antar pasien, terutama terkait kecepatan penanganan, kenyamanan fasilitas, dan interaksi dengan tenaga medis yang dapat memengaruhi persepsi serta preferensi pasien. Ketiga, adanya persaingan yang semakin ketat dari fasilitas kesehatan lain di wilayah sekitar, baik dari sisi promosi maupun penawaran layanan, mendorong pasien untuk mempertimbangkan alternatif.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Kotler & Keller (dalam Kosim Sutiono, 2023:50) bahwa keputusan konsumen dalam memilih jasa kesehatan tidak hanya didorong oleh kebutuhan medis, tetapi juga oleh persepsi terhadap mutu pelayanan, kemudahan akses informasi, dan pengalaman keseluruhan selama menerima layanan. Artinya, meskipun kebutuhan akan layanan persalinan tinggi, keputusan pasien untuk memilih ZMC tetap bergantung pada kemampuannya membangun kepercayaan, memberikan layanan yang konsisten, dan menghadirkan pengalaman yang memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan pasien. Zeithaml & Parasuraman (dalam Idrus, 2021:25) menyebutkan bahwa dimensi seperti jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati menjadi tolak ukur utama persepsi pasien terhadap layanan kesehatan. Dalam konteks persaingan yang

semakin ketat antar fasilitas kesehatan, layanan yang cepat, akurat, dan penuh perhatian sangat dibutuhkan untuk membangun citra positif di ZMC. Hasil observasi lapangan menunjukkan adanya kendala seperti waktu tunggu yang relatif lama, variasi kualitas pelayanan antar tenaga medis, komunikasi yang kurang empatik, serta fasilitas fisik yang mulai memerlukan pembaruan. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan keputusan pasien untuk memilih klinik tersebut.

Kepercayaan pasien adalah modal utama bagi keberlangsungan layanan kesehatan. Menurut Schiffman & Kanuk (dalam Utami, 2022:23), kepercayaan terbentuk dari interaksi positif, reputasi yang dapat diandalkan, dan konsistensi pelayanan. Dalam layanan persalinan, kepercayaan tidak hanya menyangkut kompetensi teknis, tetapi juga transparansi informasi medis, keamanan tindakan, dan kepedulian tenaga medis. Fenomena di ZMC menunjukkan bahwa sebagian pasien masih meragukan keandalan pelayanan, terutama terkait ketepatan jadwal, konsistensi prosedur, dan kualitas komunikasi. Rendahnya kepercayaan ini dapat menjadi salah satu penyebab menurunnya keputusan pasien, mengingat pasien cenderung memilih fasilitas yang memberikan rasa aman dan keyakinan penuh terhadap keselamatan ibu dan bayi.

Pada Tahun 2025 data internal Zihan *Medical Center* menunjukkan adanya penurunan pada kunjungan pasien bersali. Berikut temuan data kunjungan tahun 2025.

Tabel 1. 3
Jumlah Kunjungan Pasien bersalin KU ZMC

Bulan	2025
Januari	63
Februari	33
Maret	16
April	8
Mei	5
Juni	5
Juli	3
TOTAL	133

Sumber : Data Internal Klinik 2025.

Berdasarkan data tabel 1.3 Kunjungan pasien dari Januari hingga Juni menunjukkan gejala yang cukup signifikan. Pada bulan Januari, jumlah kunjungan tercatat sebanyak 63 kunjungan. Angka ini menurun di bulan Februari menjadi 33 kunjungan, dengan penurunan sebesar 30 kunjungan dibandingkan bulan sebelumnya. Pada mulai bulan Maret, terjadi penurunan yang cukup signifikan. Jumlah kunjungan menurun menjadi 16, atau turun 17 kunjungan. Tren penurunan ini terus berlanjut pada bulan April dengan jumlah kunjungan hanya mencapai 8, turun 8 kunjungan dari bulan sebelumnya. Namun dibulan berikutnya pun kembali pada bulan Mei, di mana jumlah kunjungan tercatat sebanyak 5 kunjungan, namun kunjungan sempat stabil pada bulan juni yaitu sebanyak 5 kunjungan, namun jumlah kunjungan menurun kembali hingga bulan Juli.

Penurunan ini mengindikasikan adanya faktor-faktor yang menghambat pasien untuk memilih atau kembali menggunakan layanan

Zihan Medical Center, meskipun jumlah ibu hamil di wilayah ini cukup tinggi. Potensi tersebut semestinya menjadi peluang bagi ZMC untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pasien.

Penulis mencoba melakukan pra survei mengenai keputusan pelanggan melalui pengisian kuesioner yang dilakukan kepada 30 responden. Berikut data hasil prasurvei yang didapatkan :

Tabel 1. 4
Hasil Prasurvei Penelitian Keputusan Pasien Memilih Klinik
Zihan Medical Center.

No	Keputusan Pasien	Jawaban Responden				Total	
		Ya		Tidak			
		F	%	F	%		
1	Pemilihan klinik didasarkan pada pemahaman terhadap kebutuhan sebagai ibu hamil.	10	30%	20	70%	100%	
2	Pencarian informasi dilakukan terlebih dahulu sebelum memilih klinik.	11	35%	19	65%	100%	
3	Perbandingan beberapa klinik dilakukan sebelum pengambilan keputusan.	12	46,7%	18	53,3%	100%	
4	Keputusan untuk memilih layanan bersalin di klinik ini dibuat secara mandiri.	9	30%	21	70%	100%	
5	Kepuasan dirasakan setelah menggunakan layanan bersalin di klinik ini.	9	35%	21	65%	100%	
Rata-rata		30,9%		69,2%		100%	
Jumlah Responden		30 Responden					

Sumber: Diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan hasil pra survei di atas dengan jumlah responden 30 orang dapat dilihat bahwa keputusan pasien bersalin di Klinik Zihan

Medical Center menunjukan bahwa 30,9% responden menjawab “YA” sementara 69,2% menjawab “TIDAK”. Hasil pra survei ini menunjukan bahwa tingkat keputusan untuk memilih layanan bersalin di klinik Zihan *Medical Center* dibuat secara mandiri dan layanan persalinan termasuk rendah. Mayoritas responden menunjukan kemungkinan untuk berpindah ke Klinik lain, mengindikasikan bahwa Klinik Zihan *Medical Center* meningkatkan strategi untuk meningkatkan keputusan pasien bersalin di Klinik Zihan *Medical Center*.

Fenomena masalah rendahnya keputusan pasien dipengaruhi oleh minimnya informasi yang diterima calon pasien terkait layanan persalinan di ZMC, terbatasnya promosi melalui media digital, serta belum optimalnya penyampaian keunggulan layanan dibandingkan fasilitas kesehatan lain membuat pasien kurang yakin untuk kembali menggunakan layanan klinik. Keputusan pasien untuk memilih ZMC dapat lebih tinggi apabila klinik mampu menyediakan informasi layanan secara jelas, memanfaatkan strategi promosi yang efektif dengan pengalaman positif yang berkelanjutan, pasien akan cenderung loyal dan merekomendasikan klinik kepada orang lain, sehingga menjadikan Zihan *Medical Center* sebagai pilihan utama layanan persalinan di wilayah Wanaraja.

Penulis mencoba melakukan pra survei mengenai kualitas pelayanan melalui pengisian kuesioner yang dilakukan kepada 30 responden. Berikut data hasil prasurvei yang didapatkan :

Tabel 1. 5
Hasil Prasurvei Kualitas Pelayanan di Klinik
Zihan Medical Center Garut

No	Kualitas Pelayanan	Jawaban Responden				Total	
		Ya		Tidak			
		F	%	F	%		
1	Klinik memberikan jaminan kesehatan dan keamanan bagi pasien ibu hamil	7	23%	23	77%	100%	
2	Pelayanan klinik dapat diandalkan dan sesuai yang dijanjikan	13	43,3%	17	56,7%	100%	
3	Petugas medis dan staf tanggap terhadap kebutuhan ibu hamil	12	40%	18	60%	100%	
4	Fasilitas klinik yang disediakan mendukung kenyamanan pasien	15	50%	15	50%	100%	
5	Tenaga medis dan staf menunjukkan empati kepada pasien ibu hamil	10	33,3%	20	66,7%	100%	
Rata-rata		37,9%		62,1%		100%	
Jumlah Responden		30 Responden					

Sumber: Diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan hasil pra survei di atas dengan jumlah responden 30 orang dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan klinik Zihan *Medical Center* menunjukkan bahwa 37,9% responden menjawab “YA” sementara 62,1% menjawab “TIDAK”. Hasil pra survei ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan yang kurang positif terhadap beberapa aspek pelayanan di Klinik Zihan *Medical Center*. Hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa karyawan mampu

melayani dengan baik. Secara keseluruhan, terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan di Klinik Zihan *Medical Center* untuk memenuhi harapan pelanggan.

Fenomena masalah kualitas pelayanan di ZMC, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang belum optimal terlihat dari beberapa temuan, seperti waktu tunggu yang lama, variasi kecepatan dan ketepatan tenaga medis dalam menangani pasien, komunikasi yang kurang empatik, dan kondisi fasilitas fisik yang mulai memerlukan pembaruan. Hal ini sejalan dengan konsep Zeithaml & Parasuraman (dalam Idrus, 2021:25) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dalam kesehatan meliputi dimensi jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati. Jika salah satu dimensi ini tidak terpenuhi secara konsisten, maka persepsi kualitas pelayanan akan menurun. Apabila kualitas pelayanan di ZMC dapat memenuhi lima dimensi pelayanan secara konsisten tenaga medis yang handal, respons cepat, komunikasi ramah, fasilitas bersih dan lengkap, serta rasa aman maka pasien akan merasa puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Hal ini akan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Penulis mencoba melakukan pra survei mengenai kualitas pelayanan melalui pengisian kuesioner yang dilakukan kepada 30 responden. Berikut data hasil prasurvei yang didapatkan :

Tabel 1. 6
Hasil Prasurvei Penelitian Kepercayaan Pelanggan di Klinik Zihan
Medical Center

No	Kepercayaan Pelanggan	Jawaban Responden				Total	
		Ya		Tidak			
		F	%	F	%		
1	Tenaga medis menyampaikan informasi dengan jujur	12	30%	18	70%	100%	
2	Tenaga medis di klinik memiliki kompetensi yang sesuai	11	35%	19	65%	100%	
3	Petugas klinik peduli terhadap kenyamanan pasien	14	46,7%	16	53,3%	100%	
4	Klinik memberikan pelayanan sesuai jadwal	9	30%	21	70%	100%	
5	Informasi medis dijelaskan sebelum tindakan	11	35%	19	65%	100%	
Rata-rata		35%		65%		100%	
Jumlah Responden		30 Responden					

Sumber: Diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan hasil pra survei di atas dengan jumlah responden 30 orang dapat dilihat bahwa kepercayaan pelanggan di Klinik Zihan Medical Center bahwa 35% responden menjawab “YA” sementara 65% menjawab “TIDAK”. Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan negatif terhadap kepercayaan pelanggan di Klinik Zihan *Medical Center*. Sebagian besar responden merasa bahwa petugas klinik tidak memiliki kompetensi yang baik dalam menangani persalinan. Selain itu, banyak responden

yang berpendapat bahwa tenaga medis di klinik tidak menunjukkan integritas dalam pelayanan. Secara keseluruhan, persepsi responden kepercayaan pelanggan di Klinik Zihan *Medical Center* kurang positif.

Fenomena masalah pada kepercayaan pasien di Zihan *Medical Center*, menunjukkan bahwa pada manajemen keluhan dan transparansi biaya yang lemah ini berkontribusi pada turunnya kepercayaan pasien, berkurangnya tingkat kunjungan ulang, dan meningkatnya persepsi risiko di kalangan calon pasien sehingga memicu penurunan kunjungan secara keseluruhan. Seharusnya, kepercayaan pasien dapat terbangun apabila ZMC mampu memberikan pelayanan yang konsisten, transparan, dan profesional, serta menjaga integritas dalam setiap tindakan medis. sehingga mereka tidak ragu untuk memilih Zihan *Medical Center* sebagai fasilitas persalinan utama.

Berdasarkan hasil pemaparan dan fenomena yang telah dijabarkan diatas. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM MEMILIH LAYANAN PERSALINAN: SURVEI PADA PASIEN KLINIK ZIHAN MEDICAL CENTER.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil data yang diperoleh sebelumnya, maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Keputusan Pasien: Banyak calon pasien yang lebih memilih fasilitas lain karena informasi yang kurang tersampaikan, persepsi mutu layanan yang belum merata, dan daya tarik promosi yang kalah dibandingkan kompetitor.
2. Kualitas pelayanan: Belum optimalnya penerapan lima dimensi kualitas pelayanan (jaminan, keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati) secara konsisten menimbulkan ketidakpuasan di sebagian pasien. Ketidakkonsistenan ini membuat citra klinik kurang menonjol dibandingkan pesaing,
3. Kepercayaan Pasien: Kurangnya transparansi atau tidak yakin pada kemampuan tenaga medis, rasa percaya akan berkurang. Rendahnya kepercayaan ini dapat menghambat keputusan memilih ZMC, mengurangi kunjungan ulang, serta melemahkan promosi dari mulut ke mulut
4. Kunjungan berulang menjadi rendah belum menjadikan Klinik Zihan *Medical Center* sebagai pilihan utama untuk bersalin. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pasien masih dipengaruhi oleh faktor eksternal atau ada preferensi terhadap fasilitas lain.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan pembatasan permasalahan agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Pembatasan masalah tersebut adalah:

1. Subjek Penelitian (variabel yang diteliti)
 - a. Kualitas Pelayanan
 - b. Kepercayaan Pelanggan
 - c. Keputusan Pasien
2. Unit Analisis (Objek Penelitian): Klinik Utama Bersalin
3. Unit Observasi (Lokasi Penelitian): Klinik Zihan *Medical Center* Jl. Kudang, Wanajaya, Wanaraja, Wanajaya, Garut, Kabupaten Garut, Jawa Barat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah diidentifikasi, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, dan Keputusan Pasien di Klinik Zihan *Medical Center*.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien bersalin dalam memilih layanan persalinan di Klinik Zihan *Medical Center*.
3. Seberapa besar pengaruh kepercayaan pelanggan klinik terhadap keputusan pasien bersalin dalam memilih layanan persalinan di Klinik Zihan *Medical Center*.

4. Seberapa besar kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap Keputusan Pasien Klinik Zihan *Medical Center* secara Parsial dan Simultan.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengungkap mengenai informasi dan perkembangan kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, dan keputusan konsumen pada pengunjung Klinik Zihan Medical Center yang dituangkan dalam karya tulis berupa skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mencapai gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Sangga Buana YPKP.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan maksud penelitian diatas, maka tujuan ini adalah:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, dan Keputusan Pasien Klinik Zihan *Medical Center*
2. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien bersalin dalam memilih layanan persalinan di Klinik Zihan *Medical Center*.
3. Mengukur pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pasien bersalin dalam memilih layanan persalinan di Klinik Zihan *Medical Center*.

4. Mengukur kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pasien bersalin dalam memilih layanan persalinan di Klinik Zihan *Medical Center*.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis / Akademik
 - a) Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa kesehatan.
 - b) Menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji variabel serupa, yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, dan keputusan konsumen.
 - c) Menambah literatur dalam bidang penelitian kuantitatif yang fokus pada perilaku konsumen dalam sektor pelayanan kesehatan.

2. Kegunaan Praktis / Empiris

- a) Bagi Manajemen Zihan *Medical Center*

Sebagai bahan evaluasi dan dasar perumusan strategi peningkatan kualitas layanan dan penguatan brand image untuk menarik minat pasien bersalin dalam memilih layanan persalinan.

b) Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengalaman dalam menganalisis pengaruh variabel pemasaran terhadap keputusan konsumen secara ilmiah dan sistematis.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi rujukan dan dasar pembanding dalam penelitian lanjutan yang berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan dan pengaruh citra lembaga kesehatan terhadap loyalitas pasien.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan oleh penulis di Klinik Zihan *Medical Center* yang terletak di Jl. Kudang, Wanaraja, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44183 dan waktu penelitian yang dilakukan penulis terhitung mulai dari bulan April 2025 dengan jadwal pelaksanaan sebagai berikut:

Gambar 1.1

Waktu Penelitian

NO	Kegiatan	Bulan (2025)				
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Pengajuan Judul					
2	BAB I					
3	BAB II					
4	BAB III					
5	Sidang UP					
6	BAB IV					
7	BAB V					
8	Sidang Akhir					

Sumber: Diolah oleh peneliti 2025