

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan kesehatan merupakan bagian yang sangat penting dari pembangunan nasional secara menyeluruh. Adapun tujuan pembangunan kesehatan adalah mencapai kemampuan hidup sehat bagi tiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata, yang mampu mewujudkan kesehatan optimal. Sedangkan sasaran pembangunan kesehatan adalah terselenggaranya manusia tangguh, sehat, kreatif dan produktif. Untuk mencapai itu, maka visi pembangunan kesehatan tahun 2010 adalah mewujudkan masyarakat, bangsa dan negara yang sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya diseluruh wilayah Republik Indonesia. Misi dari pembangunan kesehatan yaitu melaksanakan upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Upaya tersebut dilaksanakan disemua tempat pelayanan kesehatan dari Puskesmas sampai rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta (DepKes RI, 2001: 43).

Tujuan pokok program pelayanan kesehatan (modern) adalah meningkatkan pemerataan dan mutu upaya kesehatan yang berhasil guna dan berdayaguna serta terjangkau oleh segenap anggota masyarakat. Sasaran program ini adalah tersedianya pelayanan kesehatan dasar dan rujukan, baik oleh pemerintah maupun swasta yang didukung oleh peran serta masyarakat (DepKes.RI,1999: 12). Pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan

pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Depkes RI, 2001: 8).

Populasi penduduk Indonesia yang besar, membuka peluang perkembangan industri Indonesia, salah satunya adalah industri jasa yang banyak berkembang seiring dengan perubahan gaya hidup, keinginan dan kepuasan konsumen. Menurut Fandy Tjiptono (2011:5), perkembangan sektor jasa tidak bisa lepas dari tahap-tahap perkembangan aktivitas perekonomian yang terdiri atas lima tahap:

1. Tahap Primer (Ekstraktif)

Meliputi pertanian, pertambangan, perikanan, dan kehutanan.

2. Tahap Sekunder (Produksi Barang)

Meliputi pemanufakturan dan pemrosesan.

3. Tahap Tersier (Jasa Domestik)

Terdiri atas restoran dan hotel, salon kecantikan, *laundry* dan *dry cleaning*, pemeliharaan, dan reparasi.

4. Tahap Kuarter (Perdagangan)

Meliputi transportasi, perdagangan ritel, komunikasi, keuangan dan asuransi, *real estate*, dan pemerintahan.

5. Tahap Kuiner (Perbaikan dan peningkatan kapasitas manusia)

Terdiri atas kesehatan, pendidikan, riset, rekreasi, dan kesenian.

Masyarakat Indonesia saat ini mulai memperhatikan gaya hidup sehat, terutama di perkotaan besar yang menjadi sorotan beberapa lembaga pelayanan masyarakat dalam bidang kesehatan salah satunya Rumah Sakit.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Kristen Maranatha Bandung merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat dalam bidang kesehatan. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha menyediakan fasilitas rawat jalan gigi umum, rawat jalan gigi spesialis: bedah mulut dan maksilofasial, ortodonti, konservasi gigi, kedokteran gigi anak, prostodontik, periodontik, dan penyakit mulut.

Tingkat persaingan yang tinggi dalam bidang jasa pelayanan publik khususnya Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha memperhatikan pentingnya elemen kualitas pelayanan dengan tujuan untuk menarik dan mempertahankan konsumen agar tetap loyal terhadap perusahaan dan tidak berpindah ke pesaing lainnya, melalui acara bakti social pemeriksaan gigi gratis untuk umum yang dilakukan tiap tahun.

Wyckof dalam Wisnalmawati (2005:155) berpendapat bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mendorong loyalitas pelanggan.

Menurut Ali Hasan (2008:83), loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2008:6), loyalitas pelanggan adalah kelekatan pelanggan pada suatu merek, toko, pabrikan, pemberi jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik, seperti pembelian ulang.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, maka loyalitas pelanggan dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk atau jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan di dalamnya, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, namun tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut.

Dengan adanya situasi seperti yang telah di jelaskan di atas, peneliti melihat pentingnya peranan kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan pelanggan sehingga dapat menciptakan pelanggan yang loyal. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang peranan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan topik penelitian: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS**

PELANGGAN RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA BANDUNG”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Kristen MaranathaBandung?
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Kristen MaranathaBandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Kristen MaranathaBandung.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Kristen MaranathaBandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berpartisipasi dalam pembuatannya baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan yang nyata terjadi dalam suatu perusahaan dan membandingkannya dengan teori-teori yang telah dipelajari selama ini dalam perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan saran atau kritik untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan khususnya terhadap loyalitas pelanggan. Perusahaan juga dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dalam upaya mendapatkan pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu dan referensi mengenai kualitas pelayanan dalam industri layanan jasa terkait.

