

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia kesehatan terus meningkat dari segi kualitas dan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit. Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata, dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian(Indrawanto-2011). Rumah Sakit menurut Menteri Kesehatan RI No. 983/Menkes/per/II/1992 yaitu sarana upaya kesehatan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Berikut Tipe-tipe Rumah Sakit

a. Rumah Sakit Tipe-A

Rumah sakit tipe-A adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis luas. Oleh pemerintah, rumah sakit tipe-A ini telah ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi (Top Refetral Hospital).

b. Rumah Sakit Tipe-B

Rumah sakit tipe-B adalah yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dan subspecialis terbatas. Direncanakan rumah sakit tipe-B didirikan disetiap ibukota Propinsi (Provincial Hospital) yang menampung pelayanan rujukan rumah sakit Kabupaten.

c. Rumah Sakit Tipe-C

Rumah Sakit Tipe-C adalah yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Pada saat ini ada empat macam pelayanan spesialis yang disediakan yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak serta pelayanan kebidanan dan kandungan.

d. Rumah Sakit Tipe-D

Rumah sakit tipe-D adalah rumah sakit yang bersifat transisi karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi RS tipe-C. Pada saat ini kemampuan rumah sakit tipe-D hanyalah memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi.

e. Rumah Sakit Tipe-E

Rumah sakit tipe-E adalah rumah sakit khusus (special hospital) yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kedokteran saja (Azwar, 1996).

Di Indonesia memiliki dua jenis rumah sakit yang terdiri rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit swasta. Dengan melihat data jumlah penduduk yang banyak di Kota Bandung banyak berdirinya rumah sakit swasta terutama rumah sakit bersalin/ibu dan anak. Pelayanan rumah sakit persalinan merupakan peran penting karena menyangkut dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu semua badan pelayanan persalinan harus meningkatkan kualitas layanannya.

Rumah Sakit Limijati merupakan rumah sakit swasta yang memberikan sarana kesehatan. Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati didirikan Pada 12 Februari 1961. Nama Limijati diambil dari nama pendiri rumah sakit yaitu Bd. Hetty Limijati (Almh.). Zuster Liem mendirikan klinik bersalin dan berkembang menjadi RSB Limijati, sehingga setiap tanggal 12 Februari diperingati sebagai Hari Ulang Tahun RSIA Limijati, Sejak Agustus 2010 berubah menjadi RSIA Limijati tipe C. Mulai November 2015, naik kelas menjadi RSIA Limijati tipe B. Sebelum menjadi rumah sakit ibu dan anak , limijati merupakan sebuah klinik lalu dan telah banyak mengganti namanya , pada tahun 1973 berubah namanya menjadi rumah sakit bersalin untuk kebidanan dan penyakit kandungan , lalu pada tahun 2005 Limijati sebelumnya merupakan yayasan dan sekarang menjadi PT.LIMIJATI , dan pada akhirnya di tahun 2010 Limijati berubah statusnya dari Rumah Sakit Bersalin menjadi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati.

Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan rumah sakit persalinan harus memahami dan memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan memenuhi dan memahami kebutuhan konsumen maka akan dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen , dengan merasa puas konsumen juga akan loyal pada badan pelayan persalinan.

Menurut Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Dengan memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan maka pelanggan akan merasa puas, lalu apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pelanggan akan loyal dengan perusahaan kita.

Menurut Amir dalam Tambrin (2010):

“Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan”.

Supranto dalam Tambrin (2010) mendefinisikan:

“Kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa”.

Kepuasan pelanggan juga dapat dianggap sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan (Engel dalam Ardhani,2007). Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hal yang dirasakan pelanggan setelah mendapatkan hasil yang dicapai atas harapan pelanggan pada produk atau jasa tersebut.

Menurut Tjiptono (2011):

“Loyalitas adalah perilaku pembelian ulang semata mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (bisa dikarenakan memang hanya satu satu nya merk yang tersedia, merek termurah dan sebagainya)”. menurut Hasan (2008):

“Loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang hanya tidak membeli ulang suatu barang dan jasa misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli”.

Menurut Griffin (2010):

“Loyalitas adalah seorang konsumen dikatakan setia atau loyal apabila konsumen menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan konsumen membeli paling Sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu.

Dengan adanya kualitas layanan yang diberikan, dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati , tentu akan adanya loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati. Dengan adanya loyalitas pelanggan maka para pelanggan akan datang/mengunjungi kembali ke perusahaan dan mereferensikan kepada kerabat dan temannya.

Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati memiliki visi menjadi Rumah Sakit Bersalin pilihan utama masyarakat, disaat terpenting dalam hidup ketika menyongsong kehadiran putra-putri tercinta , dan menjadi rumah sakit ibu dan

anak yang paling dipercaya oleh masyarakat Bandung dan sekitarnya dengan menyediakan pelayanan yang komprehensif dan berkualitas bagi ibu dan anak. Lalu misinya Menyediakan pelayanan kesehatan bagi ibu dan anak yang dapat diandalkan, sehingga secara bermakna membantu menurunkan AKI dan AKB, dengan cara :

1. Memberikan pelayanan **promotif** serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan , **preventif** (suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit), **kuratif** (kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit) dan **rehabilitatif** (kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya yang berkualitas untuk ibu dan anak, termasuk tumbuh kembang anak).
2. Memberikan pelayanan yang bersahabat, aman dan nyaman terhadap ibu dan anak dan memiliki moto kepuasan anda adalah kebahagiaan kami. Namun Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati memiliki persaingan dengan adanya rumah sakit ibu dan anak seperti Rumah Sakit Hermina, Rumah Sakit Melinda, Rumah Sakit Al Islam.

Dengan adanya persaingan yang ketat, maka Rumah Sakit Limijati harus membuat strategi-strategi dalam meningkatkan kualitas layanan jasa atau fasilitas

rumah sakit yang memadai untuk menciptakan layanan yang berbeda dari para pesaing. Sampai saat ini Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati masih dianggap cukup baik dalam kualitas pelayanannya. Namun untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain, Limijati harus membuat strategi dalam layanan jasa nya atau fasilitas yang diberikan pada pelanggan yang berbeda dari pesaing lainnya, agar dapat memenangkan persaingan yang ketat dan pelanggan merasa puas, lalu membuat pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan. Hal ini membuat peneliti tertarik mengangkat tema penelitian “Studi Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati di Bandung : studi kasus pada konsumen Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi adalah sebagai berikut :

- 1 Apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati Bandung ?
- 2 Apakah Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati Bandung ?
- 3 Apakah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah melihat besar pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati , peneliti menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1 Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati Bandung.
- 2 Untuk menganalisis Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bandung.
- 3 Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan praktis
 1. Bagi penulis

Sebagai alat untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

2. Bagi perusahaan

Memberikan saran-saran yang bermanfaat dalam memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, khususnya dalam permasalahan Kualitas Pelayanan

dan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen

2. Kegunaan teoritis

Bagi masyarakat khususnya dilingkungan perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan yang lebih jelas tentang Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan serta pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti lain yang berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan serta pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen.

