

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

*Customer care* (layanan pelanggan) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. *Customer care* adalah faktor kunci sukses perusahaan. Hal ini berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan dan menambah pelanggan baru. Dalam era pasar bebas saat ini, banyak ditawarkan barang bermutu tinggi saja, tapi hubungan yang berlanjut dan berkesinambungan antara penjual dan pelanggan belum diperhatikan dengan baik.

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (*responsive*). Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Freed Luthans (1995:46), pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Pelayanan cepat menentukan kepuasan pasien. Berapa lama pasien harus menunggu di loket pendaftaran hingga dia mendapatkan kartu, demikian hal ketika menunggu untuk diperiksa dokter, di apotek, di laboratorium, dll.

Peralatan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, guna mencapai kondisi maupun fungsi peralatan kesehatan yang baik serta dapat mendukung pelayanan

kesehatan maka perlu adanya pengelolaan pelayanan kesehatan yang terpadu.

Komunikasi adalah proses di manaindividu, kelompok/*group* a tau organisasi mengirimkan berbagai bentuk informasi atau pesan kepada orang lain, kelompok atau organisasi. Berdasarkan definisi ini maka baik individu, kelompok atau organisasi dapat bertindak sebagai pengirim/*sender* maupun sebagai penerima/*receiver* (Greenberg dan Baron, 2003:69). Menurut Partini dan Hartono (2013:1223) komunikasi adalah usaha mendorong orang lain menginterpretasikan pendapat seperti apa yang di kehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut.

Komunikasi sangatlah diperlukan untuk menarik perhatian pelanggan. Semakin pelanggan itu nyaman dengan apa yang kita sampaikan maka semakin pelanggan tersebut mempercayai apa yang kita sampaikan. Hal tersebut bisa menjadi nilai jual dari sebuah pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, maka perlu diadakannya penelitian dengan judul “PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KELENGKAPAN PERALATAN MEDIS, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MENGGUNAKAN PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT PHC SURABAYA.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang masalah maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Apakah faktor kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit PHC Surabaya?

- 1.2.2 Apakah faktor kelengkapan peralatan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit PHC Surabaya?
- 1.2.3 Apakah faktor komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit PHC Surabaya?
- 1.2.4 Apakah faktor kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, dan komunikasi berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit PHC Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit PHC Surabaya.
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan peralatan medis terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit PHC Surabaya.
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit PHC Surabaya.
- 1.3.4 Untuk mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, komunikasi terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit PHC Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Bagi STIE Mahardhika Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang *Customer Care* dan juga penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

### 1.4.2 Bagi Rumah Sakit PHC Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kelengkapan peralatan medis, komunikasi untuk meningkatkan keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit PHC Surabaya.