

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini peran rumah sakit semakin meningkat seiring dengan perkembangan jaman. Rumah sakit harus mampu menciptakan kinerja sebaik-baiknya dan melakukan peningkatan kinerjanya secara berkelanjutan. Peningkatan kinerja tersebut perlu dilakukan oleh pihak manajemen Rumah Sakit beserta seluruh karyawannya dengan tujuan supaya dapat terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Rumah sakit harus tanggap terhadap apa yang harus dilakukan terkait dengan kelangsungan usahanya, karena setiap saat konsumen akan semakin selektif dalam menentukan keputusan untuk memilih pelayanan di rumah sakit mana yang akan mereka tuju untuk dapat memenuhi kebutuhannya.

Konsumen harus menyadari betul keinginan pasien seiring dengan perkembangan jaman dan tingkat persaingan yang ada. Semakin banyak bermunculannya rumah sakit yang baru, menyebabkan tingkat persaingan dalam lingkup usaha pelayanan kesehatan menjadi semakin ketat. Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup sebuah rumah sakit.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang tumbuh karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa, terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Tetapi jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas (Kotler dikutip dari Faiz, 2016:19).

Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan konsumen merupakan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan yang diharapkan atautkah tidak. Kepuasan sendiri bisa tercapai jika konsumen merasa terpenuhi dalam pencapaian kebutuhan, harapan, serta dalam proses mendapatkan prosuk atau jasa sebagaimana dipersepsikan setelah memakai produk atau jasa yang bersangkutan (Faiz, 2016:20). Tingkat kepuasan konsumen yang tinggi, akan menyebabkan pasien rumah sakit menjadi loyal terhadap pelayanan rumah sakit tersebut dan pada akhirnya pelanggan rumah sakit akan terus bertambah.

Kepuasan pasien rumah sakit dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, misalnya saya kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen (Gronroos dikutip dari Irnandha, 2016:21).

Harga adalah sejumlah nilai uang yang ditentukan oleh perusahaan sebagai imbalan barang atau jasa yang diperdagangkan dan sesuatu yang lain yang diadakan suatu perusahaan guna memuaskan keinginan pelanggan, di mana adanya kesesuaian antara harga dan produk atau jasa dapat membuat kepuasan bagi pelanggan (Suyitno, 2018:135). Lingkungan atau yang biasa disebut sebagai *servicescape* merupakan kesan-kesan yang diciptakan pada pancaindera oleh perancangan lingkungan fisik tempat jasa diserahkan dan memiliki elemen-elemen tertentu yang masih berhubungan dengan konsep jasa tersebut (Siwi dkk, 2017:476).

Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya berdiri pada tahun 1965 berlokasi di Jalan Danakarta No. 28 Surabaya, yang kemudian pada tahun 1978 Rumah

Sakit Al Irsyad menempati gedung di jalan K.H. Mas Mansyur No. 210-214 Surabaya. Sebagai salah satu rumah sakit yang sudah berdiri selama puluhan tahun, Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya dituntut juga untuk dapat terus meningkatkan kinerjanya yang harus dijalankan secara konsisten dan kontinyu oleh segenap jajaran manajemen beserta seluruh karyawannya untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya, dengan mengambil variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, harga, serta lingkungan rumah sakit. Oleh karena itu peneliti mengambil judul penelitian ini adalah **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya?
- 2) Apakah kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya?
- 3) Apakah harga secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya?
- 4) Apakah lingkungan rumah sakit secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan sebelumnya, penulis menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lingkungan rumah sakit secara simultan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh lingkungan rumah sakit secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Al Irsyad Surabaya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat terutama bagi:

- 1) Aspek akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan pengetahuan bagi peneliti pada khususnya dan bagi para akademisi lainnya secara umum terutama terkait dengan ilmu manajemen pemasaran jasa.

- 2) Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan bacaan sekaligus sebagai bahan kajian pustaka serta referensi bagi para peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian pada bidang yang sama.

- 3) Aspek praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak manajemen rumah sakit, khususnya adalah manajemen Rumah Sakit Al

Irsyad Surabaya sehingga dapat mengambil langkah-langkah strategis dalam upaya melakukan peningkatan kepuasan pasiennya. Peningkatan kepuasan pasien menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit sebagai upaya dalam meningkatkan daya saing dalam industri serta mempertahankan kelangsungan usaha rumah sakit yang bersangkutan.