

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Mitra Sejati merupakan salah satu rumah sakit ternama di kota Medan yang bergerak dalam pelayanan kesehatan. Dimasa era globalisasi ini masyarakat yang semakin kritis dalam memilih untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang bagus, cepat, dan tanggap. Pelayanan kesehatan yang bagus, cepat, dan tanggap dapat ditingkatkan melalui manajemen pelayanan yang dilakukan dengan baik, memiliki kemampuan melayani perawat, dan staff dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga terwujud rasa aman, nyaman dan mendapatkan kepuasan yang berdampak pada kesehatan pasien.

Rumah sakit Mitra Sejati merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang kesehatan yang berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas dalam memulihkan kesehatan pasien, dan meningkatkan kesehatan pasien. Untuk itu keuntungan yang diperoleh rumah sakit bergantung dari kualitas pelayanan, Harga, Keputusan Berobat, dan Loyalitas Konsumen terhadap rumah sakit. Karena dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik maka pasien akan tertarik untuk berobat dan apabila Harga sesuai dengan apa yang diharapkan akan meningkatkan pasien yang sakit akan memutuskan berobat dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berobat.

Didalam *Theory Reason Action* didalam teori ini menghubungkan antara keyakinan (Belief), Sikap (Attitude), Kehendak (Intention) dan Perilaku (Behavior) peneliti menggunakan teori ini karena memiliki hubungan antara Keyakinan, Sikap, Kehendak dan Perilaku, Dimana seseorang akan memiliki keyakinan pada sesuatu yang membuatnya percaya lalu dapat mengubah sikapnya kepada sesuatu yang dia percaya, dan memiliki kehendak untuk dapat memutuskan memilih sesuatu yang dia percaya dan menjadi memiliki perilaku untuk memutuskan mengambil sesuatu yang dia percaya. seseorang akan selalu mempertimbangkan sesuatu sebelum memutuskan untuk menggunakan atau membeli. Dengan begitu Perusahaan memiliki sesuatu cara untuk memasarkan rumah sakitnya dengan memperhatikan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan untuk Meningkatkan Keputusan Berobat rawat inap Di RSU Mitra Sejati.

Berdasarkan Latar Belakang, Data, dan Pengamatan Awal peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan harapan akan memberikan hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan dan dijabarkan, maka masalah yang dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pasien rumah sakit masih kurang baik dan kurang Optimal ditandai dengan masi banyaknya keluhan konsumen yang ditujukan kepada Rumah Sakit Mitra Sejati.
2. Harga yang ditetapkan masih terlalu mahal dengan kelengkapan fasilitas yang diberikan.
3. Keputusan Berobat Rawat Inap di RSU Mitra Sejati masih belum mencapai target yang sudah ditentukan.
4. Kurangnya pelayanan yang membuat nyaman pasien sehingga menyebabkan Indeks Kepuasan Pasien tidak pernah tercapai

1.3 Pembatasan Masalah

Permasalahan pada identifikasi masalah di atas tidak akan dibahas secara luas karena berbagai keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan, maka peneliti ini membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan Variabel Independen Kualitas Pelayanan dan Harga. Sedangkan untuk variabel Dependen adalah Keputusan Berobat, dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel Intervening
2. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mitra Sejati
3. Data yang diteliti dibatasi pada tahun 2020 – 2021

1.4 Perumusan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap di RSU Mitra Sejati?
2. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap di RSU Mitra Sejati?
3. Bagaimana Pengaruh Keputusan Berobat terhadap Kepuasan Konsumen di RSU Mitra Sejati?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di RSU Mitra Sejati?
5. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di RSU Mitra Sejati?

6. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening?
7. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

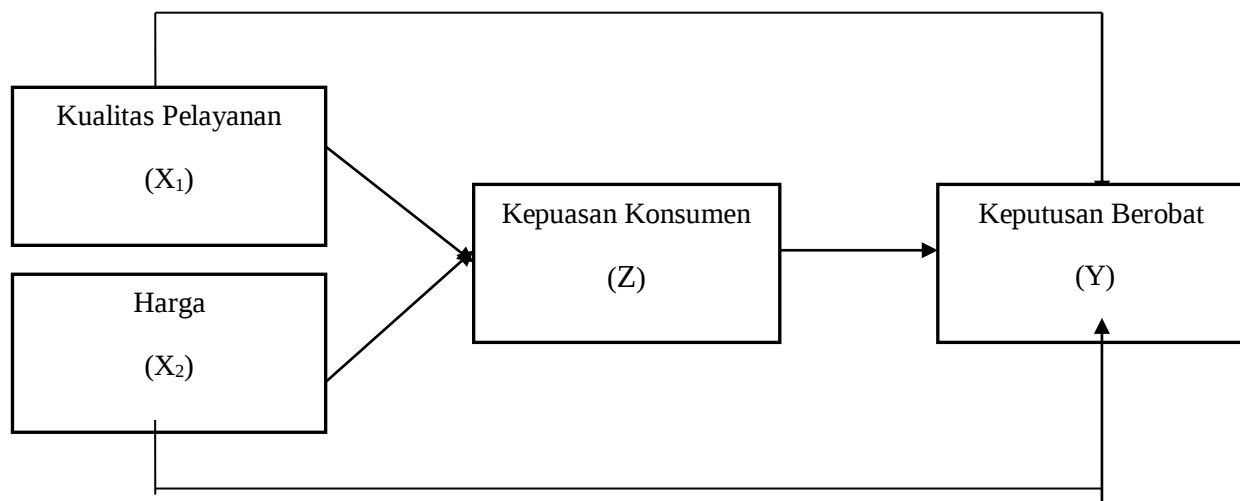
1. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap di RSUD Mitra Sejati.
2. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Harga terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap di RSUD Mitra Sejati.
3. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Keputusan Berobat terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Mitra Sejati.
4. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Mitra Sejati.
5. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Mitra Sejati.
6. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening.
7. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Harga terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti memaparkan manfaat peneliti ini antara lain adalah

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk memperbaiki dan menyikapi masalah Manajemen Pemasaran yang menyangkut Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian, dan Kepuasan Konsumen.
2. Bagi Program Studi Magister Manajemen Universitas Prima Indonesia
Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah daftar kepustakaan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening
3. Bagi Peneliti
Sebagai bahan pengetahuan untuk memperluas wawasan peneliti di dalam bidang ilmu manajemen Pemasaran.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan, dan menjadi bahan refrensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji masalah yang sama di masa mendatang.

2.10 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual Penelitian

2.11 Hipotesis

- H1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap di RSUD Mitra Sejati
- H2. Harga Berpengaruh positif terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap di RSUD Mitra Sejati H3. Keputusan Berobat berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Mitra Sejati.
- H4. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Mitra Sejati.
- H5. Harga Berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Mitra Sejati
- H6. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening
- H7. Harga Berpengaruh positif terhadap Keputusan Berobat Rawat Inap melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening