

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia yang terus berkembang. Saat ini masyarakat mulai menjadikan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah terkait tentang kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan hal yang penting dalam hidup dalam menunjang aktifitas sehari-hari yang dilakukan oleh manusia. Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya (Mauludin, 2000;13).

Demikian pula halnya dengan sarana kesehatan, rumah sakit. Dalam hal penyediaan pelayanan kesehatan sudah tentu mereka berusaha untuk memberi pelayanan terbaik, disamping mempersiapkan diri terhadap kemajuan jaman untuk tetap eksis dalam persaingan. Rumah Sakit Mitra Sejati, adalah sebuah rumah sakit swasta yang dikelola langsung oleh pemiliknya. Rumah sakit ini berada dipinggiran kota dan penilaian oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) masuk golongan C. Dalam 4 tahun terakhir, kunjungan pasien ke rumah sakit ini dinilai masih tidak memenuhi keinginan manajemen, karena grafiknya menunjukkan penurunan, bisa kita lihat dalam tabel.

DAFTAR KUNJUNGAN PASIEN RS. MITRA SEJATI MEDAN

NO	Tahun	Jumlah Pasien
1	2018	12.807
2	2019	11.275
3	2020	10.201
4	2021	8.724

Dalam pengamatan kami, pelayanan di Rs. Mitra Sejati Medan masih kurang sigap dan penuh perhatian dalam melayani pasien, ini terlihat dalam kunjungan pasien yang kebanyakan pasien baru (pasien yang datang berulang sedikit). Demikian pula halnya dengan biaya rumah sakit pasien, harga yang ditetapkan pihak rumah sakit masih dirasakan pasien sedikit lebih mahal dibanding dengan rumah sakit lain, fasilitas tentu menjadi barometer untuk menentukan biaya inap maupun biaya rumah sakit, sehingga jumlah pasien mengalami penurunan ketika muncul rumah sakit lain yang biayanya lebih murah.. Belum lagi lokasi Rs. Mitra Sejati yang terletak di pinggiran kota Medan dan sulit terjangkau transportasi, ini tentu mempengaruhi kunjungan pasien yang ingin segera mendapat pelayanan kesehatan.

Dari uraian diatas, peneliti merasa tertantang untuk melihat sejauh mana pengaruh pelayanan, harga dan lokasi dapat mempengaruhi kunjungan pasien di Rs.Mitra Sejati, sehingga ingin menggali dan mencari tahu lebih dalam lagi dengan melakukan penelitian dengan judul. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga,dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Mitra Sejati Medan”**.

I.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan indentifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Kurangnya Kualitas Pelayanan dan kesigapan yang di berikan pihak Rumah Sakit Mitra Sejati Medan terhadap pasien.
2. Harga yang di tetapkan pihak Rumah Sakit Mitra Sejati Medan tidak sesuai dengan fasilitas
3. Lokasi yang kurang strategis dan sulit untuk di jangkau masyarakat.
4. Penurunan yang terjadi pada Rumah Sakit akibat dari mulai menurun nya Pelayanan yang di berikan,kurangnya pengevaluasian harga,dan lokasi yang kurang strategis.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disajikan masalah pokok yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Mitra Sejati medan
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pasien RS Mitra Sejati medan
3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien RS Mitra Sejati medan
4. Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan,harga dan lokasi terhadap kepuasaan pasien rumah sakit mitra sejati medan

I.4 Teori Tentang Kualitas Pelayanan

I.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategi.

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kitadiwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik

I.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:75), dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah :

1. Realiabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Responsivitas, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko dan keragu-raguan.

I.5 Teori tentang Pengaruh Harga

I.5.1 Pengertian Tentang Pengaruh Harga

Menurut Kotler (2001), Pengertian harga adalah sejumlah uang yang dibebankan ke suatu produk layanan jasa. Artinya, harga adalah jumlah nilai yang harus dibayar konsumen demi memiliki atau mendapatkan keuntungan dari sebuah produk atau jasa

I.5.2 Indikator Pengaruh Harga

Menurut Kotler dan Armstrong terjemahan Sabaran (2012:278), ada empat indikator harga yaitu keterjangkauan harga dari jasa lainnya; kesesuaian harga dengan kualitas layanan; daya saing harga dengan jasa lainnya; kesesuaian harga dengan manfaat.

I.6 Teori Tentang Lokasi

I.6.1 Pengertian Tentang Lokasi

Menurut Fandy Tjiptono & Chandra dalam buku Service Quality dan Satisfaction (2016), Lokasi atau Tempat adalah merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa karena lokasi/tempat erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa, contohnya pusat perbelanjaan dan restoran.

I.6.2 Indikator Lokasi

1. Keterjangkauan.
2. Kelancaran.
3. Kedekatan dengan kediamannya.

I.7 Teori Tentang Kepuasan Pasien

I.7.1 Pengertian Tentang Kepuasan Pasien

Menurut Pohan dalam Aggrianni, 2017 pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

I.7.2 Indikator Kepuasan Pasien

Berdasarkan pendapat Pohan (2015) indikator-indikator kepuasan pasien adalah : kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

I.8 Penelitian Terdahulu

Table 1 **Peneliti Terdahulu**

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ardhana(2010)	Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel caesar Semarang.	Variable independen adalah kualitas pelayanan, harga dan lokasi sedangkan variable dependen adalah kepuasan pelanggan.	Menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel caesar Semarang.
2	Aji (2011)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (studi pada pasien klinik As Syifadi kab. Bekasi).	Variable independen adalah kualitas pelayanan. Harga dan fasilitas sedangkan variable dependen adalah kepuasan Pasien.	Kualitas layanan harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien.
3	Haryanto(2013)	Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji McDonald's.	Variable independen adalah strategi promosi, kualitas produk dan kualitas layanan sedangkan variable dependen adalah kepuasan pelanggan.	Menunjukkan secara simultan strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

I.9 Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kumar Jaiswal (2008 : 405-416) mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dari kualitas pelayanan yang diberikan merupakan suatu ukuran kinerja pelayanan terhadap para pelanggan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

I.10 Teori Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien

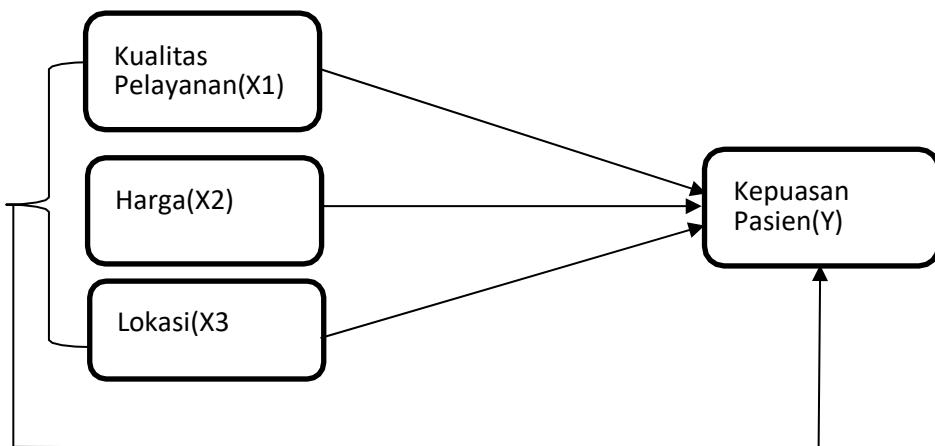
Menurut Limakrisna dan Susilo (2012:61), "Harga merupakan alat yang sangat penting merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di dalam sektor publik. "Dengan adanya harga pelanggan dapat mengambil keputusan apakah harga yang kita

tawarkan sesuai dengan keinginan mereka. Banyak hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk menarik pelanggan melalui harga misalnya promosi, potongan harga, dll.

I.11 Teori pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Kasmir (2018:140), "Lokasi merupakan tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya." Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 41,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan keputusan pembelian.

I.12 Kerangka Konseptual



Gambar I.1 Kerangka Konseptual

I.13 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah serta kerangka fikir atau konseptual maka hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut :

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Mitra Sejati Medan.
- H2: Harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Mitra Sejati Medan.
- H3: Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Mitra Sejati Medan.
- H4: Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Mitra Sejati Medan.