

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi atau fasilitas memberikan pelayanan kepada pasien berupa diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan, baik yang bersifat bedah maupun non bedah (Rina, 2023). Rumah sakit Bukan hanya misi sosial yang diprioritaskan saat ini. Mengelola aspek bisnis rumah sakit telah menjadi konsekuensi alami di era globalisasi saat ini. Menghadapi persaingan yang ketat yang disebabkan oleh kebijakan pasar terbuka di industri layanan kesehatan, pertumbuhan penduduk dan meningkatnya masalah kesehatan mendorong permintaan akan layanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat semakin meningkat dan membuat layanan kesehatan kini berorientasi pada pelanggan. Menghadapi perubahan yang terjadi, rumah sakit harus selalu berusaha membangun strategi pemasaran melalui E-WOM dan menaikkan citra rumah sakit di masyarakat melalui kepercayaan yang diharapkan dapat meningkatkan niat pemakaian ulang layanan kesehatan di rumah sakit (Herisa, 2022).

Electronic word of mouth saat ini menjadi bagian penting dalam suatu pemasaran mengingat bahwa komunikasi dalam *Electronic word of mouth* mampu mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Dengan munculnya era *electronic* seperti sekarang ini *word of mouth* tidak perlu dilakukan tatap muka secara langsung. *Word of mouth* didefinisikan secara lebih luas tidak lagi terbatas pada situasi percakapan tatap muka, tetapi juga termasuk hal-hal seperti percakapan telepon (Yulita, 2020).

Electronic Word of Mouth adalah ulasan berupa situs *website* yang diidentifikasi sebagai sumber informasi kedua yang paling sering digunakan untuk merekomendasikan produk dan jasa. Oleh karena itu, penyedia layanan mulai memanfaatkan online ulasan konsumen juga dikenal sebagai elektronik dari mulut ke mulut (e-WOM), sebagai alat pemasaran dengan mengajak konsumen untuk memposting pengalaman pribadinya kepada orang lain. *Electronic Word of Mouth* menjadi sebuah tempat yang sangat penting untuk konsumen dalam memberikan sebuah opininya dan dianggap lebih efektif ketimbang *Word of Mouth* karena tingkat keterjangkauannya lebih luas dari pada *Word of Mouth* tradisional yang bermedia offline (Ellen, 2019).

Electronic word of mouth merupakan aktivitas penyebaran informasi secara informal dari mulut ke mulut melalui media internet atau web secara online. Dengan adanya strategi *electronic word of mouth* (e-WOM) ini, para konsumen akan dapat percaya dan nyaman untuk menggunakan jasa layanan kesehatan, karena dapat mengetahui informasi lebih detail mengenai informasi rumah sakit yang akan digunakan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Barusman (2019) didapatkan hasil bahwa *electronic word of mouth* (e-WOM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kartika (2019) didapatkan hasil temuan bahwa e-WOM berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas (Indah, 2022).

Hal ini berarti menunjukkan bahwa salah satu aspek penting yang berpengaruh terhadap loyalitas adalah *electronic word of mouth* (e-WOM). e-WOM merupakan suatu pernyataan yang berisikan pendapat atau ulasan (*reviews*) secara singkat, padat dan permanen lewat fitur (*forum*) penilaian yang telah disediakan, baik positif maupun negatif pada suatu produk atau layanan yang diberikan oleh pasien setelah merasakan produk atau layanan yang telah dirasakan pasien. *Electronic Word of Mouth* juga dinilai sangat penting karena dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan.

Kepuasan pasien tidak cukup hanya menyampaikan kualitas pelayanan yang baik, citra rumah sakit akan mendorong timbulnya kepuasan pasien. Kepuasan pasien haruslah menjadi tujuan utama rumah sakit karena kepuasan akan mendorong kesetiaan pasien terhadap rumah sakit, yang pada akhirnya akan menyebabkan pasien bersedia menyampaikan berita positif mengenai rumah sakit yang mereka telah gunakan (Eny, 2018).

Citra rumah sakit merupakan gabungan dari kepercayaan, pemikiran dan kesan yang dimiliki pasien. Pasien selalu memberikan gambaran tentang medis atau pengalaman perawatan pasien sendiri. Citra seperangkat kekayaan dapat dibawa pelayanan atau pasien yang dapat mempengaruhi penggunaan dari pasien. Komitmen pasien tidak pindah untuk menggunakannya di waktu berikutnya (Tedy, 2020). Citra adalah aset tak berwujud yang memberikan reputasi dan keunggulan kompetitif (Eka, 2021).

Citra yang baik meningkatkan kepuasan pasien, kualitas layanan, loyalitas, dan keinginan untuk kembali (Sektianingsih, 2019). Citra yang baik dapat meningkatkan keberhasilan sebuah rumah sakit dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk stabilitas sebuah rumah sakit. Setiap organisasi yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen untuk membeli produk yang ditawarkannya, meningkatkan daya saing, meningkatkan moral karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Citra rumah sakit mempengaruhi pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap niat pasien (Citra, 2021).

Citra rumah sakit memberikan keunggulan kompetitif kepada jasa yang ditawarkan rumah sakit. Citra rumah sakit akan menyampaikan kelebihan dari pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Febri (2019) menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Kepuasan pasien (*customer satisfaction*) merupakan rasa dari pasien pada layanan atau hasil produk dengan hasil yang diharapkan. Jika hasil produk kurang dari yang diharapkan pasien maka pasien puas, jika hasilnya melebihi harapan, pasien sangat senang atau sangat puas (Kotler dan Keller, 2019).

Kunci penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, penyedia jasa harus sadar jika kekuatan pokok dari sistem perawatan layanan kesehatan adalah pasien. Kepuasan pasien adalah hasil nilai positif dari seluruh aspek pelayanan. Misalnya layanan dalam berbagai pelayanan poliklinik atau rawat inap, di seluruh jenis layanan untuk pemulihan pasien ke seluruh aturan layanan rumah sakit (Citra, 2021).

Sedangkan loyalitas pasien adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk mendukung kembali produk atau jasa yang disukai (Kotler dan Keller, 2019).

Pasien yang loyal merupakan aset bagi rumah sakit. Cara agar dapat mengetahui pasien yang loyal adalah harus mampu menawarkan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan harapan agar bisa memuaskan pasien. Apabila pasien melakukan tindakan pemanfaatan secara berulang dan teratur maka pasien tersebut adalah pasien yang loyal (Nirwana, 2020).

Dari hasil penjabaran latar belakang di atas dan penelitian terdahulu sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh E-Wom Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Pada Kunjungan ke RSU Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh E-WOM terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh E-WOM terhadap loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan?
4. Apakah terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan?
5. Apakah terdapat pengaruh E-WOM dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan?
6. Apakah terdapat pengaruh E-WOM dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh E-Wom dan citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis karakteristik pasien di RSUD Royal Prima Medan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pendidikan.
2. Menganalisis pengaruh E-WOM terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.
3. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.
4. Menganalisis pengaruh E-WOM terhadap loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan.
5. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan.
6. Menganalisis pengaruh E-WOM dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.
7. Menganalisis pengaruh E-WOM dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan.
8. Menganalisis variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.
9. Menganalisis variabel yang paling mempengaruhi loyalitas pasien pada kunjungan ke RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Instansi Terkait

Bagi instansi terkait penelitian ini nantinya dapat bermanfaat sebagai bahan informasi dan evaluasi tentang kepuasan pasien dan loyalitas pasien pada RSUD Royal Prima Medan, yang mana jika dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dan loyalitas pasien rendah dapat dijadikan bahan evaluasi agar dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dan jika hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Royal Prima Medan tinggi maka kualitas pelayanan yang ada saat ini dapat dipertahankan.

1.4.2 Bagi Akademik

Bagi akademik hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam menambah sumber informasi bacaan dan referensi sumber pelajaran tentang E-WOM, citra rumah sakit, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

1.4.3 Bagi Peneliti

Adapun manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu menambah pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian dengan jenis penelitian kuantitatif, menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh E-WOM dan citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pada kunjungan yang mana nantinya dari ilmu yang didapat selama melakukan penelitian dapat diaplikasikan ke tempat peneliti bekerja.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama dengan judul penelitian ini nantinya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi teori dan sebagai bahan pembandingan dari hasil penelitian yang nanti dilakukan.