

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, adanya persaingan usaha yang semakin ketat membuat para pelaku usaha memberikan yang terbaik dan melakukan pelayanan yang prima terhadap para pelanggannya. Pelayanan yang prima ini haruslah dilakukan dengan serius, baik itu yang berhubungan langsung dengan pelanggan, maupun lingkungan fisik dimana pelayanan tersebut diberikan. Dengan adanya perhatian produsen terhadap aspek lingkungan dimana pelayanan tersebut diberikan, diharapkan para pelanggan mendapatkan sesuatu yang khusus sehingga nantinya akan menjadi pembeda dengan tempat lain yang pernah mereka kunjungi.

Sumarwan (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh. Terdapat dua faktor pelayanan yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Parasuraman dalam Tjiptono (2004) menyatakan apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Definisi yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara maksimal oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Rumah sakit merupakan sektor bisnis yang berpartisipasi dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dianggap hak dari warga negara yang harus

dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah dalam memenuhi pelayanan kesehatan bagi masyarakat sudah memberikan batasan-batasan atau standar yang harus diterima oleh masyarakat lewat undang-undang melalui peraturan daerah diseluruh Indonesia.

Upaya pemerintah dalam memenuhi pelayanan bagi masyarakat tersebut tidak selalu sesuai dengan harapan masyarakat, hal tersebut terlihat dari maraknya kasus-kasus malpraktik, pelayanan kesehatan yang optimal, perbedaan penanganan dalam memberikan pelayanan pada golongan atas dan golongan bawah, serta asuransi kesehatan yang tidak tepat sasaran. Rumah sakit sebagai pelayanan jasa yang disediakan pemerintah tidak hanya mengedepankan aspek pengobatan saja, tapi juga masyarakat berhak mendapatkan nilai lebih dari pelayanan tersebut seperti *servicescape* yang dimiliki rumah sakit tersebut. Istilah *servicescape* berkaitan dengan bukti fisik ditempat pelayanan tersebut diberikan yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan (Setya, 2011). Hal ini menjadi peluang bagi pelaku bisnis untuk bersaing dengan rumah sakit yang disediakan pemerintah, sehingga banyak bermunculan rumah sakit yang tidak hanya dikelola pemerintah namun juga dari pihak swasta. Adanya rumah sakit yang dikelola swasta maupun pemerintah menimbulkan persaingan antara keduanya, sehingga *servicescape* sangat dibutuhkan agar dapat menarik konsumen.

Dengan adanya unsur *servicescape* pada layanan rumah sakit, membuat para pemilik rumah sakit dapat berlomba untuk menjadi yang terbaik dalam segi pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada para konsumennya. Dengan penanganan *servicescape* yang baik seperti menggunakan desain fisik yang kreatif

dapat memberi kesan tersendiri pada konsumen sehingga dapat mencapai tujuan pemasaran salah satunya adalah kepuasan konsumen. Selain itu, *servicescape* dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Semakin baik *servicescape*, maka konsumen semakin nyaman dan senang dalam mengkonsumsi layanan yang diberikan kepadanya. Dengan adanya kenyamanan maka timbul lah rasa puas dan akan timbul komitmen serta rasa ingin kembali yang disebut dengan loyalitas. Seperti yang pernah diteliti oleh Harris dan Ezeh (2008) bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari *servicescape* terhadap intensitas loyalitas. Konsensus umum memang membuktikan bahwa pengaturan layanan memprovokasi tanggapan emosional yang mengarah pelanggan baik memilih untuk melanjutkan hubungan mereka dengan penyedia layanan tertentu. Disamping itu, Juhari, Ali dan Nurhayati (2014) dalam penelitiannya mengatakan bahwa lingkungan fisik yang komprehensif, menarik dan berfungsi dengan baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika pelanggan tidak merasa puas dengan *servicescape* maka mereka tidak akan datang lagi ke tempat tersebut. Hasil penelitian Johnson, Mayer dan Champaner (2004) menemukan bahwa tema, seragam karyawan, dan kebisingan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sedangkan layout lantai dan tinggi atap berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.

Saat ini di Kota Padang telah berdiri banyak rumah sakit yang memiliki berbagai jenis pelayanan yang berbeda-beda dan memiliki keunggulan masing-masing. Tercatat ada 10 rumah sakit baik yang dikelola pihak swasta maupun pemerintah, yang memiliki suasana dan lingkungan masing-masing untuk

kenyamanan pasien, berikut adalah beberapa rumah sakit yang ada di Kota Padang :

Tabel 1.1 Daftar Nama Rumah Sakit di Kota Padang Tahun 2017

No	Nama Rumah Sakit	Alamat
1	RSUP Dr. M. Djamil	Jalan Perintis Kemerdekaan
2	RS Tentara Dr. Reksodiwiryo	Jalan Dr. Wahidin
3	RS Yos Sudarso	Jalan Situjuh Nomor 1
4	RS Islam Ibnu Sina	Jalan Gajah Mada
5	RSU Central BMC	Jalan Proklamasi No. 31
6	Semen Padang Hospital	Jalan Bypass
7	RS Bhayangkara	Jalan Jati
8	RS Selaguri	Jalan A. Yani No. 26
9	RSU Asri	Jalan M. Hatta No. 59
10	RSUD Padang	Jalan Sungai Sapih

Sumber : Wikipedia, 2017

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat persaingan rumah sakit di Kota Padang yang begitu tinggi. Banyak terdapatnya rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya pertumbuhan penduduk di Kota Padang yang terus mengalami perkembangan. Setiap tahunnya selalu mengalami perkembangan dan selalu meningkat dari tahun 2010 berjumlah 833.584 dan pada tahun 2014 jumlah penduduk meningkat menjadi 1.000.096 orang (Badan Pusat Statistik, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa adanya kesempatan bagi para pelaku bisnis untuk menumbuhkan beragam jenis usaha, termasuk sektor pelayanan kesehatan melalui

berbagai jenis rumah sakit dan membuat pelaku usaha yang sudah ada melakukan perbaikan fasilitas. Hal ini tentunya guna untuk mempertahankan konsumen agar tidak beralih kepada pesaing dan memenangkan pilihan konsumen.

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Semen Padang Hospital yang merupakan tempat pelayanan jasa kesehatan yang dikunjungi oleh pasien. Semen Padang Hospital (SPH) adalah sebuah rumah sakit berstandar internasional yang terletak di kota Padang, provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Rumah sakit ini merupakan milik dari PT Semen Padang dan mulai beroperasi sejak 5 Juli 2013. Semen Padang Hospital merupakan rumah sakit internasional pertama di Sumatera Barat yang dibangun untuk mengurangi animo warga Indonesia berobat ke luar negeri, seperti ke Malaysia dan Singapura. Tercatat bahwa setiap tahun terjadi peningkatan jumlah pasien rawat jalan di Semen Padang Hospital, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.2 Total Pasien Rawat Jalan Semen Padang Hospital

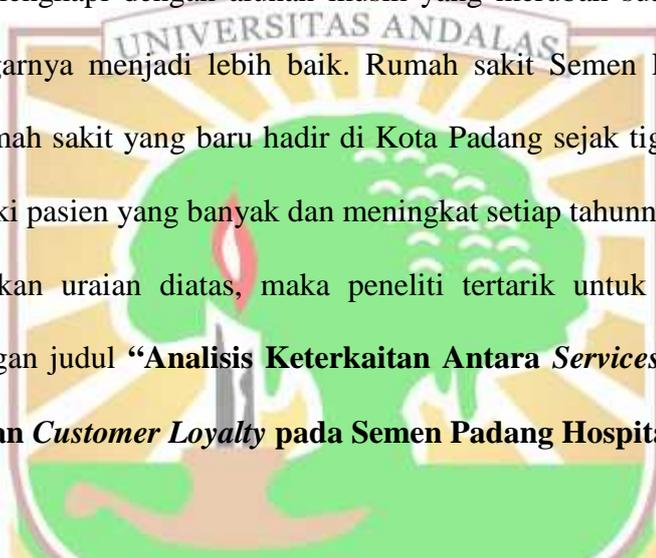
Tahun	Total Pasien Rawat Jalan
2014	76.239
2015	112.812
2016	141.825

Sumber : Data sekunder Semen Padang Hospital, 2017

Semen Padang Hospital merupakan rumah sakit yang bila dilihat dari segi *servicescape* nya cukup bagus di Sumatera Barat. Mulai dari bentuk gedung yang berbeda dari rumah sakit lainnya, pakaian perawat yang berbeda dan warnanya menggunakan warna hijau serta dipadu dengan warna kuning dan merah muda

sehingga terlihat lebih menarik, dan satu-satunya rumah sakit yang ber-design interior tidak seperti rumah sakit, namun tampak seperti hotel atau mall, karna di dalamnya terdapat *foodcourt*, swalayan, dan beberapa *cafe* atau tempat perbelanjaan ternama di kota padang. Sehingga tidak dipungkiri jika memasuki Semen Padang Hospital maka orang yang sakit akan lupa dengan penyakitnya. Semen Padang Hospital merupakan rumah sakit yang nyaman, jauh dari bau obat-obatan, dan dilengkapi dengan alunan musik yang merubah suasana hati orang yang mendengarnya menjadi lebih baik. Rumah sakit Semen Padang Hospital merupakan rumah sakit yang baru hadir di Kota Padang sejak tiga tahun terakhir namun memiliki pasien yang banyak dan meningkat setiap tahunnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk membuat suatu penelitian dengan judul **“Analisis Keterkaitan Antara *Servicescape*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada Semen Padang Hospital”**



1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *servicescape* terhadap *customer satisfaction* pada Semen Padang Hospital?
2. Bagaimana pengaruh *servicescape* terhadap *customer loyalty* pada Semen Padang Hospital?
3. Bagaimana pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada Semen Padang Hospital?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap *customer satisfaction* pada Semen Padang Hospital.
2. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap *customer loyalty* pada Semen Padang Hospital.
3. Untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada Semen Padang Hospital.

1.4 Manfaat Penelitian



Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam mengelola rumah sakit agar tetap diminati oleh masyarakat dalam arti mereka harus memperhatikan apa yang diinginkan dan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai tempat berobat.
- b) Bagi akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dan menjadi pengetahuan, pengamatan tentang bisnis rumah sakit di Kota Padang.

1.5 Sistematika Penelitian

Susunan penulisan penelitian ini berdasarkan pengelompokan pokok-pokok pikiran yang tercantum dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini akan mengungkapkan landasan-landasan teori yang digunakan dan menjadi acuan bagi penulis dalam menyusun penulisan. Selain itu diuraikan pula mengenai buku-buku yang relevan dan berhubungan untuk pembahasan masalah yang dikaji dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan kegiatan serta cara-cara yang penulis tempuh dalam melakukan penelitian guna mendapatkan sumber-sumber yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hal-hal yang berhubungan dengan seluruh hasil penelitian yang diperoleh penulis. Di dalamnya berisi tentang analisis dan pemecahan masalah yang dikaji dalam skripsi ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan beserta saran untuk masalah dalam penelitian ini.