

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan seseorang. Bila seseorang menderita sakit biasanya mereka akan segera berusaha untuk mengatasi dan mengobati gangguannya atau penyakitnya hingga sembuh. Untuk mencapai kesembuhan yang diharapkan, seseorang memerlukan bantuan dari pihak lain yaitu Rumah Sakit sebagai pihak yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas (Hadjam, 2001).

Namun kenyataannya, beberapa data menyebutkan bahwa pelayanan masih menjadi masalah untuk beberapa rumah sakit. Seperti meninggalnya lima orang pasien rumah sakit di daerah Jakarta yang diakibatkan oleh buruknya sistem pelayanan rumah sakit (Hasan & Putra, 2018). Selain itu, masih banyak rumah sakit Indonesia yang menerima keluhan dari pasien mengenai dokter selaku tenaga medis pelayanan rumah sakit yang kerap kali menolak pasien, hal tersebut dianggap tidak manusiawi (Kompas.com dalam Hasan & Putra, 2018). Padahal pelayanan yang baik dan berkualitas dengan sendirinya akan mendatangkan kepuasan pasien sekaligus memberikan keuntungan bagi pihak rumah sakit. Kepuasan pasien dan keuntungan rumah sakit merupakan hal penting bagi rumah sakit karena sebuah rumah sakit juga bisa diibaratkan seperti sebuah perusahaan bidang jasa pelayanan yang berusaha merancang perbedaan produknya dengan perusahaan pesaing (Gunawan, 2002).

Sebagaimana yang sedang terjadi saat ini bahwa dunia kesehatan sedang mengalami masa transisi dari suatu lembaga yang sepenuhnya bersifat sosial ke arah lembaga bersifat bisnis, sehingga rumah sakit sering disebut sebagai lembaga yang bersifat sosio ekonomis (Hasan & Putra, 2018).

Di tengah persaingan yang begitu keras antarrumah sakit, meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kualitas layanan juga memainkan peran penting, sebab keberhasilan sebuah lembaga penyedia jasa tidak terlepas dari hubungan yang baik kepada pelanggannya dalam hal ini pasien (Lo Liang Kheng dalam Hasan & Putra, 2018). Bentuk layanan jasa rumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien, keramahan kesiagapan para dokter, perawat maupun karyawan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan dan loyalitas pada pengguna jasa rumah sakit dan pasien akan menaruh kepercayaan dan komitmen untuk kembali menggunakan jasa di rumah sakit yang sama (Gawati & Edris, 2015).

Mittal dan Lassar (1998) membandingkan dua rumah sakit yang memiliki fasilitas dan kapasitas yang sama, beban pasien, serta tingkat fasilitas yang sama. Perbedaannya terletak pada tingkat loyalitas pasien di kedua rumah sakit. Menurutnya, rumah sakit yang memiliki pasien dengan loyalitas yang tinggi, memiliki keuntungan yang lebih baik dan menghabiskan biaya yang lebih hemat. Hal ini dikarenakan menemukan pelanggan baru dan berurusan bisnis dengan mereka membutuhkan waktu, usaha, dan uang. Rumah sakit yang tidak memiliki pasien loyal akan membutuhkan biaya yang lebih banyak untuk memasang iklan dan meminta dokter secara personal

agar meningkatkan minat pasien baru. Selain itu, menghabiskan waktu berharga para pegawai untuk menyiapkan *records* pasien yang baru di rumah sakit tersebut, menjelaskan prosedur rumah sakit, dan untuk memahami kebutuhan individual tiap pasien, serta mendampingi pasien selama prosedur penanganan berlangsung (Mittal, 2016).

Jones & Sasser (1996) menyebutkan bahwa jumlah pengguna menjadi salah satu indikator untuk menilai loyalitas konsumen. Penggunaan yang tinggi terhadap suatu merek menunjukkan loyalitas yang juga tinggi terhadap merek tersebut. Loyalitas pelanggan merupakan perasaan kemelekatan (*attachment*) atau afeksi terhadap orang-orang, produk, atau jasa sebuah perusahaan (Jones, 1996). Semakin sering pasien menggunakan jasa pengobatan di rumah sakit tertentu maka semakin tinggi loyalitas yang ditunjukkan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Menurut Zeithmal (Lages & Fernandes, 2005), sebelum membuat keputusan pembelian produk atau pemakaian jasa, pelanggan yang dalam hal ini pasien akan melakukan analisis terhadap informasi yang berhubungan dengan penggunaan pelayanan menggunakan empat tingkat abstraksi yang berbeda. Diawali dengan analisis terhadap atribut, kualitas, nilai, dan nilai personal. Analisis atribut pelayanan (*service attributes*) mengarah kepada keuntungan fungsional atau atribut pelayanan yang konkrit. Tingkat kedua, kualitas pelayanan akan dinilai berdasarkan perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi yang didapat saat menerima pelayanan (*service quality*). Tingkat ketiga, pelayanan dinilai

berdasarkan *tradeoff* cognitive antara persepsi kualitas dengan pengorbanan yang dilakukan, dengan kata lain perbandingan antara apa yang diberikan dengan apa yang diterima. Tingkat keempat yaitu *service personal value*, merupakan keyakinan atau konsep yang dimiliki mengenai tujuan akhir atau keadaan akhir menyenangkan yang diinginkan.

Pemahaman mengenai *personal value* merupakan cara yang kuat dalam menjelaskan sikap dan perilaku pelanggan (Madrigal & Kahle dalam Lages & Fernandes, 2005). Pemahaman mengenai *personal value* juga mengizinkan individu memahami alasan melekat yang menjelaskan mengapa sebuah pelayanan dipilih dan digunakan. Menggunakan skala SERVQUAL, terdapat perbedaan hasil penelitian di antara keempat level abstraksi. Hal ini karena level terakhir, yaitu *service personal value* lebih bersifat individual dan lebih kompleks dibandingkan tiga lainnya (Lages & Fernandes, 2005). Sebagian besar penelitian menggunakan *personal value* untuk mengomunikasikan pentingnya sebuah produk atau jasa bagi seorang pelanggan.

Dengan mengetahui *service personal value* seorang pelanggan, informasi tersebut bisa menjadi salah satu evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan ke perusahaan yang bisa menjadi awalan bagi pelanggan untuk loyal kepada perusahaan tersebut. Marandi dkk. (Thuy & Hau, 2010) juga menemukan secara empiric bahwa *service personal value* memiliki dampak yang positif terhadap loyalitas pelanggan dalam sektor pelayanan.

Bukittinggi sebagai salah satu kota wisata di Sumatera Barat juga difasilitasi banyak rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta yang saling berlomba untuk memberikan layanan pengobatan terbaik kepada masyarakat Bukittinggi dan sekitarnya. Sebagai rumah sakit yang mengedepankan pelayanan, tiga rumah sakit swasta yang ada di Bukittinggi terus bersaing untuk meningkatkan pelayanan yang tepat sehingga bisa menarik minat banyak calon pasien.

Tiga rumah sakit swasta yang ada di Bukittinggi adalah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, Rumah Sakit Madina, dan Rumah Sakit Tentara. Ketiga rumah sakit memiliki tipe yang sama yaitu tipe C dan berdiri secara berdekatan. Jarak antarrumah sakit bisa ditempuh dengan berjalan kaki karena hanya saling berjarak kurang lebih 150 m. Ketiga rumah sakit juga berada di pusat Kota Bukittinggi sehingga bisa dikunjungi hampir semua warga Bukittinggi dan sekitarnya. Selain itu, banyaknya jumlah dan beragamnya rute transportasi umum memudahkan warga Bukittinggi dan sekitarnya menuju ketiga rumah sakit tersebut. Ketiga rumah sakit swasta tersebut juga sama-sama memiliki tiga cara bayar yaitu, bayar sendiri (pasien umum), pasien BPJS Kesehatan, dan pasien yang membayar menggunakan asuransi.

Selain kesamaan ketiga rumah sakit swasta yang ada di Kota Bukittinggi, ternyata Rumah Sakit Islam Ibnu Sina dinilai lebih unggul dibanding dua rumah sakit swasta lainnya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah satu pegawai Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, sarana dan prasarana Rumah Sakit Islam Ibnu Sina lebih lengkap dibandingkan Rumah Sakit Madina dan Rumah Sakit Tentara. Dokter di

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina lebih lengkap dibandingkan dua rumah sakit lainnya. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina dilengkapi dengan praktik dokter spesialis bedah dan bedah digestif yang tidak ada di rumah sakit swasta lainnya. Dua rumah sakit swasta lainnya tidak dilengkapi fasilitas ICU serta sarana penunjang labor dan radiologi yang lengkap seperti yang dimiliki Rumah Sakit Islam Ibnu Sina.

Kemudahan menjangkau dan berbagai keunggulan yang dimiliki, Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi juga memperoleh kepuasan pelanggan yang tinggi. Sebagai rumah sakit yang salah satunya mengedepankan kualitas pelayanan, bagian pemasaran Rumah Sakit Islam Ibnu Sina rutin menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan atau pasien. Kuesioner tersebut disebar secara langsung kepada pasien setiap bulannya dan dilakukan di tiap unit yang ada di rumah sakit, yaitu unit rawat jalan, unit rawat inap, dan unit gawat darurat. Untuk unit rawat jalan, terdapat lima tempat yaitu poliklinik, radiologi, apotik, fisioterapi, dan laboratorium. Di dalam kuesioner tersebut terdapat beberapa bagian yang dinilai oleh pasien dan bagian-bagian tersebut berbeda untuk setiap unitnya. Dalam melakukan penilaian, pasien disediakan lima pilihan jawaban yaitu, sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Kemudian, hasil dari kuesioner tersebut disimpulkan menjadi tingkat kepuasan pasien dalam bentuk persentase untuk setiap bagiannya, lalu disajikan rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap suatu tempat dalam sebuah unit atau unit itu sendiri.

Bagian-bagian yang dinilai untuk setiap tempat di unit rawat jalan adalah pendaftaran, *customer service*, petugas, kasir, fasilitas, dan pelayanan. Khusus

poliklinik, penilaian petugas dibagi menjadi dua bagian yaitu dokter dan perawat. Hasil survey kepuasan pasien di unit rawat jalan dapat dilihat di tabel 1.1 .

Tabel 1.1
Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Bulan Oktober 2019

| No. | Tempat | Tingkat Kepuasan Keseluruhan |
|-----|--------------|------------------------------|
| 1. | Poliklinik | 84% |
| 2. | Radiologi | 87% |
| 3. | Apotik | 79% |
| 4. | Fisioterapi | 81% |
| 5. | Laboratorium | 88% |

Kuesioner kepuasan Bulan Oktober 2019 (Sumber: Bagian Pemasaran)

Berbeda dengan unit rawat jalan, unit rawat inap dan unit gawat darurat tidak memiliki pembagian tempat. Bagian penilaian untuk unit rawat inap yaitu dokter, perawat, gizi, farmasi, sarana, labor, dan ruhis. Sedangkan bagian penilaian untuk unit gawat darurat yaitu satpam, brankarman, perawat, dokter, pendaftaran. Tingkat kepuasan keseluruhan pasien yang merupakan hasil rata-rata penilaian kepuasan tiap bagian untuk unit rawat inap dan unit gawat darurat masing-masing adalah 94% dan 95%. Sama seperti unit rawat jalan, kuesioner kepuasan pelanggan atau pasien unit rawat inap dan unit gawat darurat juga merupakan kuesioner kepuasan bulan Oktober 2019.

Tidak mengehrankan apabila kunjungan pasien Rumah Sakit Islam Ibnu Sina lebih banyak dibandingkan dua rumah sakit swasta lainnya. Berdasarkan data dari rekam medis mengenai jumlah pasien di masing-masing rumah sakit swasta didapatkan

bahwa Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi memiliki kunjungan pasien, di semua unit (unit rawat jalan, unit gawat darurat, dan unit rawat inap), yang lebih banyak dibanding Rumah Sakit Madina dan Rumah Sakit Tentara. Data mengenai perbedaan jumlah pasien di rumah sakit tersebut dapat dilihat di tabel 1.2.

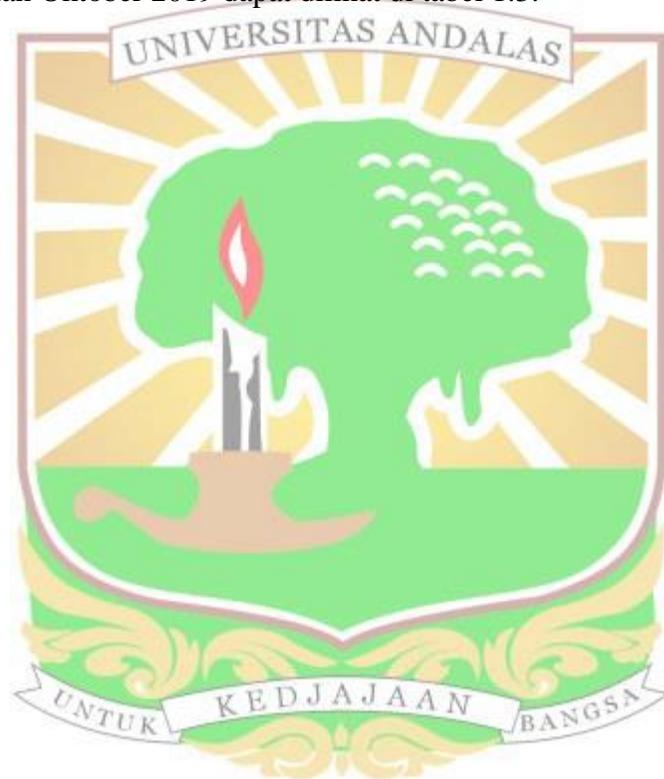
Tabel 1.2
Jumlah Pasien Rumah Sakit Swasta Bukittinggi Tahun 2019

| Bulan | Rumah Sakit | | |
|----------|-----------------|--------|---------|
| | Islam Ibnu Sina | Madina | Tentara |
| Oktober | 17921 | 5695 | 2858 |
| November | 16617 | 5259 | 2129 |
| Desember | 16139 | 5123 | 2339 |

Dari tabel 1.2 dilihat bahwa Rumah Sakit Islam Ibnu Sina memiliki jumlah pasien kurang lebih 3 kali lebih banyak dibandingkan Rumah Sakit Madina khususnya di tiga bulan terakhir tahun 2019. Apabila dibandingkan dengan Rumah Sakit Tentara, Rumah Sakit Islam Ibnu Sina memiliki pasien kurang lebih 8 kali lebih banyak setiap bulannya, khususnya tiga bulan terakhir tahun 2019.

Walaupun sebagian besar pasien berasal dari Kota Bukittinggi dan Kabupaten Agam, tetapi juga terdapat pasien yang berasal dari luar kota dan kabupaten tersebut. Seperti data pasien rawat inap bulan Oktober 2019 di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, dari 1035 jumlah pasien rawat inap di bulan Oktober sebagian besar pasien berasal dari Kota Bukittinggi dan Kabupaten Agam, hanya sebagian kecil yang berasal dari kota dan kabupaten tersebut.

Data pasien poliklinik di bulan Oktober 2019 yang didapat dari pihak Rekam Medis, diketahui bahwa seluruh pasien yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, dengan total pengobatan 10.909, merupakan pasien dengan status “lama”. Hal ini berarti bahwa para pasien tersebut sudah pernah berobat ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi sebelumnya. Sebagian data pasien poliklinik di bulan Oktober 2019 dapat dilihat di tabel 1.3.



Tabel 1.3

Sebagian Data Pasien Poliklinik Bulan Oktober 2019

| No. | Nama Pasien (Inisial) | Umur | Poliklinik/ Ruang | Tanggal Kunjungan | Cara Bayar |
|-----|--------------------------|----------|--|---|-------------------|
| 1. | AM | 77 tahun | Poli mata | 10 Oktober 2019 11 Oktober 2019 19 Oktober 2019 28 Oktober 2019 | BPJS Kesehatan |
| 2. | A | 56 tahun | Poli Bedah Oncology | 7 Oktober 2019 12 Oktober 2019 21 Oktober 2019 28 Oktober 2019 | BPJS Kesehatan |
| 3. | AD | 76 tahun | Poli Gigi | 10 Oktober 2019 12 Oktober 2019 14 Oktober 2019 16 Oktober 2019 17 Oktober 2019 | Bayar Sendiri |
| 4. | A | 70 tahun | Poli Bedah dan Poli Penyakit Dalam | 21 Oktober 2019 28 Oktober 2019 (Poli Bedah dan Poli Penyakit Dalam) | Bayar Sendiri |
| 5. | AC | 77 tahun | Poli Gigi dan Poli Penyakit Dalam | 8 Oktober 2019 12 Oktober 2019 (Poli Gigi dan Poli Penyakit Dalam) | Admedika |

Sebagian data pasien di tabel 1.3 di atas memberikan informasi bahwa pasien bisa dibagi menjadi tiga kelompok cara bayarnya, yaitu pasien yang berobat menggunakan asuransi non-pemerintah, asuransi kesehatan pemerintah (BPJS Kesehatan), atau bayar sendiri. Dari wawancara dengan salah satu pegawai di rekam medis, beliau menjelaskan bahwa pasien BPJS Kesehatan merupakan pasien yang dirujuk oleh puskesmas atau dokter keluarga masing-masing pasien. Dengan kata lain, pilihan berobat ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina oleh pasien BPJS Kesehatan disebabkan aturan dari prosedur pengobatan yang harus diikuti oleh pasien. Berbeda dengan pasien yang menggunakan cara bayar “bayar sendiri”. Pasien ini biasa disebut juga dengan pasien umum. Pasien umum memiliki kebebasan dalam menentukan pilihan rumah sakit dan tidak ada yang mengikatnya. Hanya saja, pasien umum harus membayar secara pribadi setiap biaya pengobatan yang dibutuhkan. Hal ini berbeda dengan pasien BPJS Kesehatan yang biaya pengobatannya dibiayai oleh pemerintah.

Kelompok ketiga adalah pasien yang menggunakan asuransi kesehatan non-pemerintah atau asuransi perusahaan atau swasta. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi memiliki kerjasama dengan beberapa perusahaan dimana perusahaan tersebut bekerjasama dengan asuransi tertentu. Pasien yang berasal dari kerjasama antara rumah sakit dan perusahaan dinamakan pasien langganan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada asuransi yang bekerjasama langsung dengan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Pasien yang memiliki asuransi tertentu tetapi bukan bagian dari perusahaan yang bekerjasama dengan asuransi tersebut memiliki kebebasan

untuk meng-*claim* asuransi tersebut atau beralih menjadi pasien BPJS Kesehatan. Namun, sebagian besar pasien-pasien tersebut akan lebih memilih menjadi pasien BPJS Kesehatan dibandingkan meng-*claim* asuransinya.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai rekam medis ini dapat disimpulkan bahwa pasien yang benar-benar memiliki keinginan dan tanpa terikat aturan apapun untuk memilih Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi sebagai tempat pengobatannya merupakan pasien dengan cara bayar “bayar sendiri” atau pasien umum. Dari pasien umum bisa diidentifikasi variasi motivasi dan alasan yang melatarbelakangi pemilihan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi bahkan yang kunjungannya hingga berkali-kali.

Saat dilakukan wawancara kepada empat pasien, bisa disimpulkan bahwa alasan utama keempat pasien memilih Rumah Sakit Islam Ibnu Sina adalah karena rumah sakit tersebut membantu mereka menghadapi tekanan berupa penyakit yang ada sehingga meningkatkan kesenangan hidup mereka. Hal ini disebabkan karena beberapa hal, diantaranya waktu *visit* pasien yang disiplin oleh dokter serta perawat dan dokter yang ramah saat mengobati dan merawat pasien. Menurut Rokeach (Lages & Fernandes, 2005), apabila pelayanan meningkatkan kesenangan dalam hidup, membawa keseimbangan, keamanan, dan harmoni maka nilai personal pasien tersebut berhubungan dengan bagian pertama dari *service personal value* yaitu *service value to peaceful life* (SVPL). SVPL juga terjadi apabila pelayanan meningkatkan kesenangan

dalam hidup karena bisa menghindari atau mengatasi pasien dari sesuatu yang mengancam atau menekannya.

Keempat pasien yang diwawancara juga mengaku pelayanan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina membuat mereka merasa dihargai sebagai pasien. Dua orang pasien mengaku merasakan kedekatan secara emosional dengan pegawai tertentu yang ada di rumah sakit tersebut karena sudah sering melakukan pengobatan. Kedekatan itu membuat pasien merasa nyaman dan juga dihargai. Dua pasien lainnya mengaku mendapatkan pengobatan di rumah sakit terbaik dengan kelengkapan alat, sarana, dan prasarana membuat mereka baik dan puas secara sosial. Apabila pelayanan dapat membantu pasien mendapat rasa hormat dari orang lain, rekognisi sosial dan status, serta memenuhi dan menstimulasi kehidupan maka nilai personal pasien tersebut berhubungan dengan bagian kedua dari *service personal value* yang kedua yaitu *service value to social recognition (SVSR)* (Lages & Fernandes, 2005).

Salah satu pasien yang diwawancara merupakan pasien yang melakukan persalinan pertamanya di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina. Menurutnya setelah melakukan persalinan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, akan ada kegiatan berlanjut seperti imunisasi yang kontinyu sehingga memungkinkan ia bertemu kembali dengan orang-orang yang sama dan menjalin silaturahmi. Apabila pelayanan dapat meningkatkan atau memperkuat hubungan pertemanan dan kemungkinan individu terintegrasi dalam sebuah kelompok maka nilai personal pasien tersebut berhubungan dengan bagian ketiga dari *service personal value* yang ketiga yaitu *service value to*

social recognition (SVSI). Sedangkan, tiga pasien lainnya yang diwawancarai tidak merasa bahwa dengan mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina bisa memperkuat hubungan pertemanan maupun meningkatkan kemungkinan terintegrasi ke dalam sebuah kelompok.

Berdasarkan hasil wawancara kepada subjek yang sama, keempat pasien bersedia untuk kembali ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina untuk mendapatkan pengobatan dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina apabila membutuhkan. Bahkan dua dari empat pasien sudah berkali-kali ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina melakukan pengobatan untuk kesembuhannya. Salah seorang pasien juga mengaku bahwa seluruh anggota keluarga intinya selalu dibawa ke rumah sakit tersebut apabila ingin berobat.

Pasien yang memutuskan untuk melakukan pengobatan yang berulang ke rumah sakit yang sama yaitu Rumah Sakit Islam Ibnu Sina serta dengan senang hati merekomendasikan rumah sakit yang sama kepada orang lain yang membutuhkan menunjukkan pasien atau pelanggan yang loyal. Hal ini sesuai dengan pendapat Griffin (1995) yang mengatakan bahwa pelanggan yang loyal merupakan pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Pengaruh *service personal value* terhadap loyalitas pelanggan ini didukung pendapat Marandi dkk (Thuy & Hau, 2010) yang menyebutkan bahwa *service personal*

value memiliki dampak positif terhadap loyalitas pelanggan dalam sektor pelayanan. Lages dan Fernandes (Thuy & Hau, 2010) menemukan bahwa *service value to social integration* (SVSI) dan *service value to peaceful life* (SVPL) berhubungan dengan loyalitas, sedangkan *service value to social recognition* tidak secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas. Sedangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Imanda Kartika Putri pada tahun 2016 di Salon Muslimah Depok menyebutkan bahwa adanya pengaruh SVLP (*Service Value to Peaceful Life*), SVSR (*Service Value to Social Recognize*), dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan SVSI (*Service Value to Social Integration*) tidak memiliki pengaruh pada loyalitas pelanggan salon muslimah Depok.

Berdasarkan dua hasil penelitian terdahulu di atas, peneliti tertarik untuk melihat loyalitas pasien apabila ditinjau dari *service personal value* di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit swasta terbaik di Bukittinggi yang lebih mengedepankan aspek pelayanan dan mengharapkan bisa mendatangkan banyak pasien. Apabila penelitian kepada pelanggan salah satu salon muslimah di Kota Depok memberikan hasil bahwa hanya *service value to peaceful life* (SVPL) dan *service value to social recognition* (SVSR) yang memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, peneliti ingin mengetahui komponen mana saja yang membentuk loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Masih terbatasnya penelitian mengenai loyalitas pelanggan terhadap perusahaan jasa juga

membuat peneliti tertarik untuk meneliti loyalitas pasien apabila ditinjau dari *service personal value*-nya.

Berdasarkan penjabaran di atas, untuk saat sekarang ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Loyalitas Pasien ditinjau dari *Service Personal Value* di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana loyalitas pasien ditinjau dari *service personal value* di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas pasien ditinjau dari *service personal value* di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

1. Memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan di bidang psikologi industry organisasi, khususnya mengenai loyalitas konsumen yang dalam hal ini dipengaruhi oleh *service personal value*.
2. Memberikan informasi tambahan kepada peneliti lain yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai loyalitas konsumen yang dalam hal ini dipengaruhi oleh *service personal value*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan saran dan sumbangan pikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan rumah sakit untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dalam hal ini pasien.
2. Memberikan saran dan sumbangan pikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan rumah sakit dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut *service personal value*.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I: Pendahuluan

Pendahuluan berisi penjelasan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka menguraikan landasan teori yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu *service personal value* dan loyalitas.

BAB III: Metode Penelitian

Metode penelitian berisi metode yang digunakan dalam penelitian yang mencakup variabel penelitian, definisi konseptual, dan operasional variabel penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, instrument penelitian, metode pengambilan data, uji validitas dan reliabilitas alat ukur, serta metode analisis data.

BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan berisi uraian hasil penelitian, intepretasi data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: Penutup

Penutup mencakup kesimpulan dan saran dari penelitian.

