

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Loyalitas merupakan suatu istilah yang secara sederhana dapat dipahami sebagai kesetiaan. Dalam konteks bisnis, loyalitas sering dikaitkan dengan konsumen atau pelanggan. Istilah loyalitas telah digunakan untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan produk dan pelayanan secara berulang-ulang, dan dengan suka rela merekomendasikan produk dan pelayanan perusahaan tersebut kepada yang lain[8].

Pada era globalisasi di abad 21 ini, loyalitas pelanggan memiliki peran penting bagi semua perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis antar perusahaan yang semakin ketat. Loyalitas pelanggan adalah kunci utama bagi perusahaan, baik perusahaan jasa ataupun barang untuk menang dalam persaingan[22]. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan. Memiliki pelanggan yang loyal adalah tujuan akhir dari setiap perusahaan karena dengan menarik dan mempertahankan pelanggan yang loyal berarti juga dapat meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan[5].

Salah satu perusahaan yang harus senantiasa memiliki pelanggan yang loyal adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan perusahaan yang

bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan seperti rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat kepada pelanggannya atau yang biasa disebut dengan pasien. Di Kota Padang sendiri hingga saat ini terdapat 26 rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Hal ini tentu saja akan menciptakan persaingan bisnis yang ketat antar rumah sakit yang ada di Kota Padang. Untuk menang dalam persaingan yang ketat antar rumah sakit tersebut, rumah sakit harus dapat menarik dan mempertahankan loyalitas pasiennya. Untuk dapat menarik dan mempertahankan loyalitas pasien, rumah sakit sebaiknya memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien.

Pada penelitian ini akan dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang memberikan pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas pasien unit rawat jalan salah satu rumah sakit swasta di Kota Padang yang untuk selanjutnya disebut saja Rumah Sakit 'X'. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jeanasis [6] didapatkan kesimpulan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi secara langsung dan tidak langsung oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Citranandita [3] didapatkan kesimpulan bahwa loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi secara langsung dan tidak langsung oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tetapi juga dipengaruhi secara langsung dan tidak langsung oleh reputasi rumah sakit. Oleh karena itu, faktor-faktor yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit. Karena pengaruh dari faktor-faktor tersebut terhadap loyalitas pasien

dapat bersifat langsung dan tidak langsung, maka metode analisis statistika yang digunakan untuk menganalisis pengaruh tersebut adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya (variabel eksogen) mempengaruhi variabel terikat (variabel endogen) tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung[14].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana hubungan variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan reputasi rumah sakit terhadap loyalitas pasien unit rawat jalan Rumah Sakit 'X' baik secara langsung dan tidak langsung dengan menggunakan analisis jalur.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan Rumah Sakit 'X' dilakukan berdasarkan data hasil survei yang dilakukan oleh Rumah Sakit 'X' dari bulan Agustus hingga bulan November 2017. Variabel yang diamati sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan Rumah Sakit 'X' adalah variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan Rumah Sakit 'X' baik secara langsung dan tidak langsung.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu Bab I Pendahuluan, yang berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan. Teori yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti akan dijelaskan pada Bab II Landasan Teori. Selanjutnya pada Bab III Metode Penelitian akan dijelaskan sumber data, variabel penelitian, serta metode analisis data. Hasil yang diperoleh pada penelitian serta analisis yang dilakukan diuraikan pada Bab IV yang merupakan bab Hasil dan Pembahasan. Terakhir pada Bab V Penutup dijelaskan kesimpulan dan saran dari penelitian ini.