

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok manusia yaitu sebagai salah satu indikator dari tingkat kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula akan tuntutan kesehatannya. Hal ini menuntut penyedia jasa kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik ditinjau dari segi kualitas produk, kualitas pelayanan, maupun harganya. Rumah sakit memiliki peran yang strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru mensyaratkan rumah sakit harus memberikan pelayanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis.

Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah pelanggannya. Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi sangat bernilai bagi perusahaan sehingga tidak heran ada slogan bahwa pelanggan adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kualitas produk karena

kualitas produk dapat dinilai dari kemampuan produk tersebut untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas produk adalah penilaian pelanggan atas kinerja atau manfaat dari suatu produk baik barang ataupun jasa.

Selain kualitas produk, kualitas pelayanan juga mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan dengan perusahaan. Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan atas perbandingan dari pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Selain dari segi medis, kualitas pelayananlah yang menjadi titik konsentrasi dalam kesuksesan rumah sakit. Dengan melihat kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan, rumah sakit harus bertindak adaptif atas perubahan lingkungan yang terjadi dengan berorientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Disinilah rumah sakit dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat merealisasikan harapan pelanggan agar terciptanya kepuasan pelanggan. Selain ditinjau dari kualitas produk dan kualitas pelayanan, harga juga mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Harga adalah sejumlah uang yang ditukar agar memperoleh suatu produk baik barang ataupun jasa.

Pada penelitian terdahulu (Worodiyanti, 2016) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Namun dalam penelitian

tersebut kualitas pelayananlah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian (Zakaria, 2017) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

Objek dalam penelitian ini adalah rumah sakit umum daerah (RSUD) dr. R. Soetrasno yang terletak di jalan Pahlawan No.16 Rembang. Alasan dalam pemilihan objek penelitian ini yaitu masih terdapatnya masyarakat Rembang yaitu sebesar 3,28 % yang berobat keluar daerah daripada berobat ke RSUD dr. R. Soetrasno yang berada di Rembang sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1.1
Data pasien yang berobat di luar RSUD dr. R. Soetrasno Rembang

No.	Tahun	Jumlah Pasien			Total Jumlah Pasien	Total Rujukan	%
		Pasien Keluar	Kunjungan Poliklinik	Kunjungan IRD			
1.	2013	19.543	75.740	21.556	116.839	3.989	3,41 %
2.	2014	17.156	69.925	19.380	106.461	4.030	3,79 %
3.	2015	20.282	84.821	22.753	127.856	3.848	3 %
4.	2016	23.248	98.701	25.624	147.573	4.784	3,24 %
5.	2017	21.877	119.803	24.342	166.022	4.914	2,96 %
Rata – rata							3,28 %

Sumber : RSUD dr. R. Soetrasno Rembang, 2018

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa selain dari segi medis, dikarenakan adanya ketidak puasan pasien sehingga menarik untuk dilakukan

penelitian pada rumah sakit tersebut. Masih terdapatnya masyarakat Rembang yang berobat di luar RSUD dr. R. Soetrasno Rembang membuat instansi harus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan maupun harga yang sesuai dengan kualitas produk dan pelayanannya agar terciptanya minat masyarakat setempat untuk berobat ke RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti merumuskan rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang ?
3. Bagaimanakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang?
4. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.
4. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh secara bersama atau simultan antara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Bagi RSUD dr. R. Soetrasno Rembang

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi RSUD dr. R. Soetrasno Rembang dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan guna meningkatkan minat masyarakat setempat untuk berobat ke RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang “Pengaruh

Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang”.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya tentang kepuasan pelanggan.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat membantu masyarakat dalam menyalurkan aspirasi masyarakat terkait kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang ada di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang supaya terciptanya kepuasan pelanggan.

1.4. Sistematika Penulisan

Dalam pembahasan skripsi ini terbagi menjadi lima bab yang masing-masing bab berisi hal-hal sebagai berikut :

1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori, peneliti terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang variabel penelitian, definisi operasional, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

4. BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

5. BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

