

BAB I

PENDAHULUAN

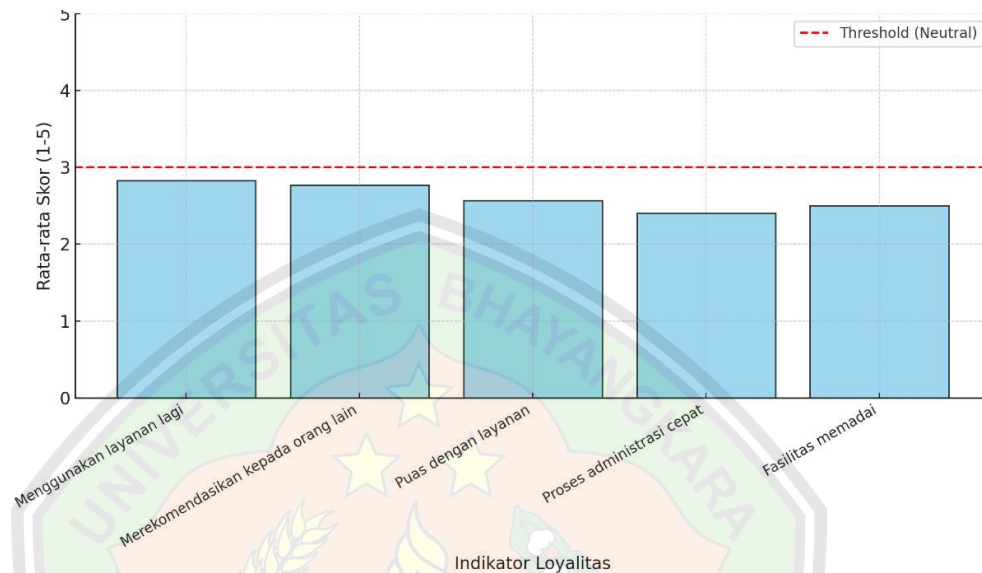
1.1 Latar Belakang

Industri Kesehatan telah mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Dalam menghadapi era persaingan yang semakin ketat, rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang terbaik, tetapi juga untuk menyediakan pengalaman Pelanggan yang memuaskan. Kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan Pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas Pelanggan terhadap rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan rumah sakit merupakan langkah strategis untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas Pelanggan (Ali et al., 2021).

Loyalitas Pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberlanjutan operasional rumah sakit. Pelanggan yang loyal tidak hanya akan kembali menggunakan layanan rumah sakit, tetapi juga akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, yang berpotensi mendatangkan Pelanggan baru (Sani et al., 2024). Hal ini sangat penting, terutama bagi rumah sakit yang ingin membangun citra yang baik dan memperluas jangkauannya. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas Pelanggan dan berusaha untuk meningkatkan pengalaman Pelanggan secara keseluruhan (Khan et al., 2022).

Untuk mengetahui Tingkat loyalitas Pelanggan pada Rumah Sakit Bella peneliti melakukan prasurvey dengan mengukur beberapa indikator seperti penggunaan

layanan berulang, rekomendasi, kepuasan Terhadap layanan, proses adminitrasi dan fasilitas (Vu, 2021). Hasil survey di proyeksikan pada grafik berikut:



Gambar 1. 1 hasil presurvey loyalitas Pelanggan RS Bella
Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Prasurvey pada gambar 1.1 melibatkan 30 responden. Secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Keseluruhan skor berada sedikit di bawah ambang netral (3.0), mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan Pelanggan.
- Indikator menggunakan layanan Kembali mendapatkan score 2.8, terlihat bahwa banyak responden ragu atau bahkan tidak berencana untuk kembali menggunakan layanan Rumah Sakit Bella.

- c. Indikator merekomendasikan kepada orang lain memiliki skor 2.7, yang mengindikasikan rendahnya keinginan responden untuk merekomendasikan Rumah Sakit Bella kepada orang lain.
- d. Indikator Kepercayaan terhadap kualitas layanan dengan skor 2.6 menunjukkan adanya keraguan atau ketidakpuasan Pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- e. Indikator proses administrasi cepat mendapatkan skor terendah kedua, yakni 2.4, yang berarti banyak responden merasa kesulitan dalam proses administrasi.
- f. Indikator fasilitas memadai mendapatkan skor 2.5 yang berarti fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit belum mencapai ekspektasi dari pengunjung.

Selain data diatas peneliti juga mengumpulkan informasi melalui halaman facebook resmi dari Rumah Sakit Bella. Secara keseluruhan jumlah ulasan 81 (51 ulasan positif dan 30 ulasan negative) dengan rata-rata rating keseluruhan 3,57 dari 5.00. Beberapa ulasan negative selama sebulan terakhir (periode desember) telah dirangkum pada table berikut:

Tabel 1. 1 Ulasan Pelanggan Rumah Sakit Bella

Kategori Permasalahan	Deskripsi Permasalahan	Jumlah Ulasan
Pelayanan Perawat	- Kurangnya empati dari perawat. - Tidak membantu Pelanggan dengan baik. - Sikap tidak sopan.	4
Prosedur Administrasi	- Pelanggan atau keluarga diminta melakukan tugas administratif yang seharusnya dilakukan staf.	1
Antrian dan Waktu Tunggu	- Antrian panjang tanpa sistem yang jelas. - Dokter datang terlambat. - Pengambilan obat lambat.	3

Kategori Permasalahan	Deskripsi Permasalahan	Jumlah Ulasan
Ketersediaan Fasilitas	- Tidak ada air mineral saat Pelanggan makan - Parkir motor tidak memadai	2
Informasi yang Tidak Transparan	- Penjelasan tentang prosedur atau kondisi Pelanggan tidak disampaikan dengan jelas	2
Keamanan dan Akses	- Tidak ada petugas membantu Pelanggan atau keluarga menyeberang jalan menuju parkir	1

Sumber: Halaman Facebook dan Google Review Rumah Sakit Bella, 2024

Berdasarkan Table 1.1 dari ulasan Pelanggan terkait RS Bella, masalah utama yang dihadapi Pelanggan secara garis besar adalah pelayanan dan fasilitas yang kurang baik. Ini berdampak pada tingkat kepuasan Pelanggan yang rendah dan potensi loyalitas yang menurun.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas Pelanggan adalah kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas layanan ini tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga mencakup pelayanan non-medis yang sering kali diabaikan (Jatmika & Abdurrahman, 2022). Pengalaman Pelanggan yang baik mencakup berbagai aspek, seperti kenyamanan fasilitas, kecepatan pelayanan, keramahan staf, serta kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan (Khairawati, 2020). Berdasarkan diagram 1.1 dan table 1.2 terlihat kualitas layanan Rumah Sakit Bella masih belum maksimal. Seperti kualitas layanan memperoleh skor 2,6, fasilitas 2,5 serta indikator dengan skor terendah adalah proses administrasi dengan skor 2,4. Ini menunjukkan kualitas layanan yang diberikan Rumah Sakit Bella masih berada di bawah harapan konsumen.

Meskipun Rumah Sakit Bella telah memberikan pelayanan medis yang berkualitas tinggi, tingkat loyalitas Pelanggan masih belum optimal. Meskipun sebagian besar Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hanya sebagian kecil yang kembali untuk menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa ada faktor lain yang mungkin memengaruhi keputusan Pelanggan untuk tetap setia, selain hanya kepuasan terhadap kualitas layanan medis (Sujana & Yusni, 2024).

Kualitas layanan di Rumah Sakit Bella, meskipun diakui oleh Pelanggan, terkadang belum cukup untuk menciptakan loyalitas yang tinggi (Rahmah et al., 2021). Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan medis mungkin masih merasa ragu untuk kembali jika aspek lain dari pengalaman mereka tidak memadai. Misalnya, ketidaknyamanan dalam ruang perawatan, kurangnya komunikasi yang jelas dari staf, atau proses administrasi yang memakan waktu dapat mengurangi kepuasan dan loyalitas Pelanggan (Fida et al., 2020). Oleh karena itu, Rumah Sakit Bella perlu mengevaluasi seluruh pengalaman Pelanggan, bukan hanya fokus pada aspek medis semata (Whitaker et al., 2020).

Selain itu, perilaku keuangan pelanggan, seperti kemampuan dan kebiasaan dalam pengelolaan keuangan untuk layanan kesehatan, juga memainkan peran penting dalam menentukan loyalitas mereka. Pelanggan yang memiliki perencanaan keuangan yang baik cenderung lebih percaya diri dalam menggunakan layanan rumah sakit secara berulang, terutama jika mereka merasa mendapatkan nilai yang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan (Aminatuzzuhro & Lutfillah, 2021). Faktor lain yang turut berkontribusi adalah ketersediaan opsi pembayaran

yang fleksibel, seperti cicilan atau program asuransi kesehatan, yang dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam mengakses layanan medis (Peter et al., 2020).

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan ,masalah-masaslah secara langsung memengaruhi perilaku keuangan konsumen dalam memilih layanan rumah sakit. Ketika pasien atau keluarga mengalami pelayanan perawat yang kurang empati, tidak membantu dengan baik, atau bahkan bersikap tidak sopan, mereka merasa bahwa uang yang mereka keluarkan tidak sebanding dengan kualitas layanan yang diterima. Dalam situasi seperti ini, banyak pasien yang cenderung mencari rumah sakit lain yang menawarkan pengalaman lebih baik, meskipun biayanya lebih mahal, karena mereka mengutamakan kenyamanan dan rasa dihargai.

Masalah dalam prosedur administrasi, di mana pasien atau keluarganya harus mengurus tugas administratif yang seharusnya menjadi tanggung jawab staf, juga membuat konsumen merasa dirugikan. Mereka merasa terbebani secara waktu dan tenaga, yang akhirnya membuat mereka berpikir ulang apakah layanan ini layak untuk biaya yang mereka bayarkan. Hal serupa terjadi pada antrian panjang dan waktu tunggu yang tidak jelas. Pasien merasa waktu mereka terbuang, dan ini menjadi bentuk biaya tidak langsung yang membuat mereka mempertimbangkan layanan kesehatan lain yang lebih cepat dan efisien. ketika pasien merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan tidak sebanding dengan kualitas layanan yang diterima, mereka akan cenderung mengurangi pengeluaran di rumah sakit tersebut atau beralih ke rumah sakit lain yang mereka anggap lebih baik (Kurhayadi et al., 2022).

Selain itu, terdapat berbagai faktor yang dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan dan perilaku keuangan terhadap loyalitas pelanggan, salah satunya adalah kepuasan pelanggan itu sendiri. Kepuasan pelanggan berfungsi sebagai faktor penghubung yang menghubungkan kualitas layanan dan perilaku keuangan dengan loyalitas pelanggan (Gajewska et al., 2020). Dengan kata lain, kualitas layanan yang baik serta perilaku keuangan yang bijak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk tetap setia menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi sangat penting dalam upaya meningkatkan loyalitas (Basari & Shamsudin, 2020).

Di Rumah Sakit Bella, meskipun sebagian besar pelanggan merasa puas dengan layanan medis yang diberikan, banyak pelanggan yang tidak merasa cukup termotivasi untuk kembali. Dalam hal ini, rumah sakit perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, seperti kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang perawatan, waktu tunggu yang lama, komunikasi yang kurang efektif antara pelanggan dan staf medis, serta faktor keuangan seperti kemudahan pembayaran dan fleksibilitas biaya (Kurahyadi et al., 2022)). Semua faktor ini dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, kualitas layanan dan perilaku keuangan yang baik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian oleh (Kim & Kim, 2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada

gilirannya berpotensi meningkatkan loyalitas mereka. Selain itu, studi oleh (Jatmika & Abdurrahman, 2022) juga menekankan pentingnya kualitas layanan dan perilaku keuangan dalam menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan, di mana kepuasan menjadi salah satu indikator utama loyalitas.

Rumah Sakit Bella perlu memperhatikan setiap elemen pengalaman pelanggan, mulai dari saat mereka pertama kali menghubungi rumah sakit hingga setelah mereka menerima perawatan dan meninggalkan rumah sakit. Setiap interaksi dengan staf rumah sakit, kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang perawatan, serta keterjangkauan biaya harus diperhatikan dengan seksama. Pelanggan yang merasa nyaman, dihargai, diperlakukan dengan baik, dan mendapatkan kemudahan dalam pengelolaan biaya akan lebih cenderung untuk kembali dan menggunakan layanan rumah sakit tersebut lagi (Tunio et al., 2022).

Berdasarkan uraian masalah dan pemahaman di atas, peneliti di sini tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas layanan dan perilaku keuangan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Bella melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi terutama dalam bidang kesehatan. Bagi praktisi, khususnya bagi manajemen Rumah Sakit Bella, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam membuat keputusan ke depan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh kualitas layanan dan perilaku keuangan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan. Sebagai contoh, (Fida et al., 2020) dalam penelitiannya yang berjudul "*Impact of*

Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman" menginvestigasi hubungan antara kualitas layanan, loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan dalam konteks bank syariah di Oman. Penelitian lain oleh (Rahmah et al., 2021), dengan judul *"Effect of Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable in Shariah Hotel,"* memfokuskan pada industri perhotelan syariah di Makassar.

Selain itu, (Khairawati, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul *"Effect of Customer Loyalty Program on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty"* membahas pengaruh program loyalitas terhadap kepuasan dan loyalitas Pelanggan, dengan fokus pada program loyalitas sebagai faktor yang berperan dalam meningkatkan kedua variabel tersebut. Terakhir, (Ali et al., 2021) dalam penelitian *"Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality"* mengkaji bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan Pelanggan di sektor perhotelan.

Penelitian ini menekankan peran kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, yang akan memberikan wawasan lebih dalam mengenai bagaimana kualitas layanan dan perilaku keuangan dapat memengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan mereka, khususnya dalam konteks layanan kesehatan. Walaupun penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dalam hal hubungan antara kualitas layanan, perilaku keuangan, loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan, penelitian ini berbeda karena fokusnya pada sektor rumah sakit. Fokus ini memberikan perspektif baru dibandingkan dengan sektor perbankan

atau perhotelan, dengan menekankan pada faktor finansial yang memengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan layanan kesehatan.

Melalui penelitian ini, penulis ingin menggali lebih dalam tentang pengaruh kualitas layanan dan perilaku keuangan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana rumah sakit dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan pemahaman terhadap perilaku keuangan pelanggan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi manajemen Rumah Sakit Bella dalam merancang strategi pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan identifikasi masalah diatas, maka dapat dituliskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan Terhadap kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Bella?
3. Bagaimana Pengaruh kepuasan Pelanggan Terhadap loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella?
4. Bagaimana pengaruh perilaku keuangan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Sakit Bella?

5. Bagaimana pengaruh perilaku keuangan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Bella?
6. Bagaimana pengaruh kualitas layanan Terhadap Terhadap loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella melalui kepuasan Pelanggan?
7. Bagaimana pengaruh kualitas layanan Terhadap Terhadap loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella melalui kepuasan Pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Terhadap loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Bella.
3. Untuk menganalisis Pengaruh kepuasan Pelanggan Terhadap loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella.
4. Untuk menganalisis pengaruh perilaku keuangan terhadap loyalitas pelanggan rumah Sakit Bella.
5. Untuk menganalisis pengaruh perilaku keuangan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Bella.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Terhadap Terhadap loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella melalui kepuasan Pelanggan.
7. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Terhadap Terhadap loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella melalui kepuasan Pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen keuangan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi teoritis terkait hubungan antara kualitas layanan, kepuasan Pelanggan, dan loyalitas Pelanggan, terutama dalam konteks industri kesehatan. Penelitian ini juga dapat memperluas pemahaman tentang peran variabel intervening (kepuasan Pelanggan) dalam menjembatani pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas Pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi pihak manajemen Rumah Sakit Bella dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas Pelanggan, rumah sakit dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan Pelanggan sebagai Pelanggan setia. Hal ini dapat berdampak pada peningkatan reputasi rumah sakit, loyalitas Pelanggan, serta keberlanjutan bisnis di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat disusun secara terstruktur, diperlukan sistematika penulisan yang benar. Uraian isi setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang penulisan judul, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan variable pada penelitian ini, dimulai dengan membahas grand teori yaitu loyalitas pelanggan yang diteliti oleh (Oliver, 1999; Morgan & Hunt, 1994)), teori antara yaitu kepuasan pelanggan oleh (Oliver, 1980) (Kotler & Keller, 2021), dan teori substantif yaitu kualitas layanan oleh (Zeithaml et al., 1990), serta perilaku keuangan oleh (Kahneman & Tversky', 1979)serta membahas secara spesifik terkait hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang data – data yang diperlukan meliputi desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan skala pengukuran serta metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis menampilkan karakteristik rrsponden pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini penulis menarik kesimpulan, keterbatasan penelitian dan memberikan saran.