

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis saat ini semakin dinamis dan kompleks sehingga para pengelola bisnis harus dapat berpikir secara kreatif, dan juga inovatif agar selalu memberikan diferensiasi, serta keunggulan bagi bisnisnya dibandingkan dengan pesaing. Tidak hanya sekedar mengembangkan produk atau jasa terbaik atau membuatnya mudah digunakan oleh konsumen, tetapi juga harus mengembangkan layanan yang berkualitas terutama kepada para konsumen.

Peranan pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga tangan konsumen tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan menghasilkan laba. Sasaran dari pemasaran itu sendiri ialah menarik pelanggan baru dengan menjanjikan keunggulan, menetapkan harga menarik, meningkatkan kualitas produk dan pelayanan, mempromosikan secara efektif serta mempertahankan loyalitas pelanggan, dengan tetap memegang prinsip kepuasan pelanggan.

Jasa merupakan salah satu kegiatan bisnis dimana semua aktivitas ekonomi yang dihasilkan bukan merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi. Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan kesehatan. Layanan kesehatan selalu berhubungan erat dengan masyarakat sekitar, akibatnya semua

keputusan yang diambil oleh penyedia layanan kesehatan, baik yang menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan, mempunyai dampak dan konsekuensinya masing masing terhadap persepsi tiap-tiap pasien, baik yang telah dirawat maupun yang akan dirawat. Jumlah layanan kesehatan yang terus bertambah dan tuntutan masyarakat yang meningkat akan sarana kesehatan yang bermutu tinggi dan terjangkau, memaksa penyedia layanan kesehatan terus berjuang agar dapat bertahan dan memenuhi tuntutan di tengah persaingan yang semakin meningkat. (A. F. Wicaksono et al., 2024:100)

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia disibukkan dengan bermacam – macam kegiatan dalam berbagai bidang kehidupan, terutama dibidang kesehatan. Pelanggan menemukan banyak sekali perusahaan yang menawarkan jasa dalam setiap kategori dan pelanggan memiliki beragam kebutuhan, harapan dan keinginan tentang mutu layanan. ditengah begitu banyak nya pilihan, pelanggan cenderung memilih tawaran yang paling sesuai kebutuhan serta harapan mereka. Kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi akan jasa layanan kesehatan membuat ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan yang baik juga semakin tinggi. Oleh karena itu, harus diperhatikan seiring dengan pesatnya perkembangan berbagai aspek kehidupan seperti sosial ekonomi, pendidikan dan teknologi yang membuat meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dan menjamin.

Semakin ketatnya persaingan di bidang kesehatan membuat pengelola layanan kesehatan harus mempunyai strategi manajerial untuk mempertahankan pelanggan melalui peningkatan pelayanan di kliniknya. Masing-masing pengelola usaha kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan dalam mempertahankan pelanggan agar tetap mengunjungi klinik di kemudian hari atau setidaknya menceritakan pengalamannya.

Saat ini industri jasa layanan kesehatan memasuki era dimana pengalaman konsumen menjadi faktor yang sangat penting untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Dengan semakin banyak didirikannya klinik membuat masyarakat memiliki banyak pilihan klinik yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan. Pertumbuhan jasa layanan kesehatan yang sangat pesat mengakibatkan perusahaan harus menerapkan strategi bersaingnya melalui *customer experience quality* dengan tujuan untuk meningkatkan reputasi perusahaan yang mengarah kepada keunggulan bersaing (*competitive advantage*), seperti menarik minat konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Fenomena kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan didukung dengan munculnya banyak klinik kesehatan. Klinik-klinik ini menawarkan jasa perawatan yang ditunjang dengan beragam produk kesehatan untuk memaksimalkan hasil yang di harapkan. Saat ini di berbagai daerah, banyak

terdapat pusat-pusat layanan kesehatan tubuh yang menjanjikan untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik. Berbagai layanan kesehatan tubuh menjadi lebih detail, mulai dari umum, tindakan, gizi, gigi dan bagian tubuh lainnya demi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu layanan kesehatan yang didukung dengan banyaknya kebutuhan masyarakat adalah klinik kesehatan gigi dan mulut DDC Sentul Bogor. Berikut merupakan data pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor yang berkunjung lebih dari 2 kali pada tahun 2020-2024

Tabel 1

Data Pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor yang berkunjung lebih dari 2 kali pada Tahun 2020-2024

Bulan	2020	2021	2022	2023	2024
Januari	10	11	9	7	11
Februari	12	7	12	13	12
Maret	8	15	7	9	15
April	15	10	8	12	11
Mei	6	12	13	9	13
Juni	15	9	11	15	-
Juli	13	6	7	11	-
Agustus	12	7	10	9	-
September	14	13	9	12	-
Oktober	10	11	13	10	-
November	12	8	10	8	-
Desember	13	11	9	13	-
Total	140	120	118	128	62

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa Data Pasien Klinik gigi DDC Sentul Bogor yang berkunjung lebih dari 2 kali mengalami penurunan setiap tahunnya, karena tingkat kepuasan pasien yang menyebabkan adanya loyalitas yang dilakukan oleh pasien klinik gigi DDC Sentul Bogor masih belum maksimal. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan klinik gigi DDC Sentul Bogor dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan klinik gigi DDC Sentul Bogor untuk memahami dengan saksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, klinik gigi DDC Sentul Bogor dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya kepuasan pasien dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pasien kepada klinik gigi DDC Sentul Bogor yang telah memberikan kualitas memuaskan

Menurut Kotler dalam Hasanah et al., (2023:2) kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus - menerus terhadap proses, produk dan pelayanan yang dihasilkan perusahaan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Sebuah klinik harus selalu melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap bertahan dan berkembang sehingga pelanggan akan merasa puas dan menjadi loyal.

Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentu saja akan menimbulkan perasaan yang positif dan berdampak pada loyalitas terhadap layanan kesehatan yang memberikan kepuasan tersebut. (Arianto, 2017:2).

Tabel 2

Hasil Prasurvey Loyalitas Pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor

No.	Pernyataan	Jawaban Responden	
		Puas	Tidak Puas
1	Saya selalu menjadikan Klinik gigi DDC Sentul Bogor sebagai pilihan utama	33,3%	66,7%
2	Saya tidak akan beralih dari Klinik gigi DDC Sentul Bogor	46,7%	53,3%
3	Saya akan merekomendasikan kepada teman untuk melakukan appointment di Klinik gigi DDC Sentul Bogor	56,7%	43,3%

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

Hal tersebut berpengaruh terhadap loyalitas pasien, Pada butir pernyataan 3 dari 30 responden sebanyak 56,7% responden merasa “puas” yang menunjukkan bahwa pelanggan akan merekomendasikan Klinik gigi DDC Sentul Bogor kepada temannya. dan pada butir pernyataan 1 dan 2 responden masih belum merasa puas akan kualitas pelayanan yang sudah Klinik Gigi DDC Sentul Bogor berikan. Oleh karena itu, masih perlu dilakukan follow up terkait kenyamanan yang dilakukan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien terhadap Klinik gigi DDC Sentul Bogor masih kurang baik.

Tabel 3

Hasil Prasurvey Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor

No.	Pernyataan	Jawaban Responden	
		Puas	Tidak Puas
1	Klinik gigi DDC Sentul Bogor memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang sudah dijanjikan	50%	50%
2	Klinik gigi DDC Sentul Bogor memiliki beragam jenis perawatan gigi dan mulut sesuai dengan kebutuhan pasien	60%	40%
3	Klinik gigi DDC Sentul Bogor memiliki pegawai yang tanggap dan cekatan dalam hal melayani pasien	46,7%	53,3%
4	Klinik gigi DDC Sentul Bogor selalu memberikan pelayanan terbaik untuk pasien yang sedang menunggu antrian	43,3%	56,7%

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

Dari hasil survey pada variabel kualitas pelayanan diatas terdapat 4 pernyataan yang sudah peneliti buat dalam presurvey tersebut, sebanyak 1 pernyataan yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas akan kualitas pelayanan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor yaitu pada butir pernyataan 2 sebanyak 60% pasien merasa puas dengan beragamnya jenis perawatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan pada butir pernyataan 1 sebanyak 50% pasien merasa puas dan 50% pasien merasa tidak puas bahwa Klinik Gigi DDC Sentul Bogor selalu memberikan respon yang baik kepada pasien saat melakukan appoitment. Oleh karena itu, masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait pelayanan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor terutama pada butir pernyataan 3 dan 4 yang sangat penting di perhatikan karena ini menyangkut kenyamanan pasien sebagai point utama di klinik Gigi DDC Sentul Bogor.

Persepsi pasien akan kualitas layanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Nilai intrinsik terdiri dari emosional yaitu sejauh mana tenaga kesehatan berempati dengan pasien, epistemik yaitu sejauh mana keyakinan pasien dihormati, dan sosial yaitu persepsi menjadi diperlakukan dengan hormat. Dan faktor ekstrinsik adalah faktor di luar individu yang dipengaruhi oleh lingkungan sekelilingnya dan adanya dorongan atau pengaruh dari situasi yang diciptakan oleh keluarga ataupun teman. (Efendi et al., 2018:51)

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami perasaan yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. Pelanggan seringkali tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan (Aris & Utama, 2019:662)

Dampak dari faktor-faktor ini masih harus diperhatikan, terutama pada nilai intrinsik. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan klinik DDC Sentul Bogor sudah sesuai dengan apa yang pasien harapkan. Serta apakah kepuasan pasien mampu membuat pasien untuk datang kembali. Maka dengan begitu klinik DDC Sentul Bogor bisa mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan mereka dan mengorganisir strategi pemasaran untuk menghadapi besarnya harapan pasien.

Selain melalui komunikasi yang baik antara pasien dan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor, kualitas pelayanan juga menjadikan harapan bagi pasien untuk merasa puas. Apabila harapan pasien terpenuhi maka pasien mungkin akan membandingkan dengan kualitas pelayanan klinik gigi lain. Dengan adanya rasa puas pasien dari apa yang diperoleh maka akan menjadikan pasien loyal dengan kualitas pelayanan yang telah Klinik Gigi DDC Sentul Bogor berikan.

Tabel 4

Hasil Prasurvey Kepuasan Pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor

No.	Pernyataan	Jawaban Responden	
		Puas	Tidak Puas
1	Anda merasa puas dengan kemudahan layanan kesehatan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor walau dalam keadaan darurat sekalipun	43,3%	56,7%
2	Anda merasa puas dengan kualitas pelayanan yang Klinik Gigi DDC Sentul Bogor berikan sudah dapat mengatasi keluhan anda	33,3%	66,7%
3	Anda merasa puas dengan informasi pasca perawatan yang Klinik Gigi DDC Sentul Bogor berikan	60%	40%
4	Anda merasa puas dengan kualitas pelayanan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor yang tanggap dan cekatan	46,7%	53,3%

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2024

Berdasarkan hasil survey pada variabel kepuasan pasien diatas hanya pada butir pernyataan 3 dari 30 responden yaitu sebanyak 60% responden yang merasa puas, maka kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang Klinik Gigi DDC Sentul Bogor berikan masih belum maksimal dalam menentukan puas atau tidaknya pasien. Oleh karena itu

masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terutama pada butir pernyataan 1,2, dan 4 terkait pelayanan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor selanjutnya. Karena ini menyangkut kenyamanan pelanggan sebagai point utama di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.

Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan layanan perusahaan di mata pelanggannya. Kepuasan pasien sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pasien, tidak hanya pasien yang menerima layanan tersebut tetapi juga berdampak pada orang lain. pasien yang kecewa akan bercerita kepada orang lain dan dampaknya calon pelanggan akan beralih pilihan kepada pesaing.

Kepuasan pasien sangat tergantung pada persepsi dan harapan pasien. Sebuah layanan kesehatan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pasiennya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pasien terhadap Klinik Gigi DDC Sentul Bogor di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pasien saat pasien sedang mencoba melakukan konsultasi dengan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap apa yang diinginkan atau dikeluhkan kepada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor sangat besar, maka harapan-harapan pasien yang berkaitan dengan kualitas

pelayanan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.

2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi layanan, kesehatan baik di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor maupun klinik gigi lain
3. Pengalaman dari teman-teman pasien tentang kualitas pelayanan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor yang akan didapat oleh pasien.

Kesan yang dibuat oleh suatu klinik gigi terhadap pasiennya akan menentukan apakah suasananya positif atau tidak. Jika pasien dibiarkan dengan citra negatif maka nilai suatu klinik gigi tersebut akan buruk. Kemudian dilanjutkan dengan kebersihan di lingkungan klinik gigi. Kebersihan adalah hal utama yang dilihat pelanggan saat memasuki klinik menjadi hal yang sangat krusial. Kepercayaan dan kenyamanan pelanggan terhadap kondisi klinik juga akan berkurang jika terlihat kurang baik dan pasien akan merasa tidak nyaman.

Pada dasarnya pelayananlah yang menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan dirasakan memiliki hubungan yang erat dan dapat mempengaruhi kepuasan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dari respon konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan, dan kepercayaan terhadap pihak yang memberikan pelayanan. (Widia Oktiningsih, 2019:159)

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan sehingga dapat mengetahui seberapa besar pengaruh variabel tersebut terhadap loyalitas pasien, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka masalah – masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Klinik Gigi DDC Sentul Bogor masih belum dapat menjadi pilihan utama pasien dalam melakukan perawatan gigi dan mulut
2. Klinik Gigi DDC Sentul Bogor masih belum dapat meyakinkan pasien untuk menjadi loyal
3. Klinik Gigi DDC Sentul Bogor masih kurang tanggap dalam hal melayani pasien
4. Klinik Gigi DDC Sentul Bogor belum dapat memberikan pelayanan terbaik untuk pasien yang sedang menunggu jadwal perawatan
5. Klinik Gigi DDC Sentul Bogor memiliki akses layanan yang kurang maksimal
6. Klinik Gigi DDC Sentul Bogor tidak dapat mengatasi keluhan pasien
7. Klinik Gigi DDC Sentul Bogor masih kurang cekatan dalam melakukan tindakan pada pasien

C. Batasan Masalah

Seperti pada uraian latar belakang dan identifikasi masalah, banyak kemungkinan hubungan yang dapat dipilih sebagai kajian penelitian, sedangkan dalam penelitian ini masih banyak identifikasi masalah lain selain yang di cantumkan. Setelah membaca literasi yang ditemukan dan melakukan prasurvey faktor yang paling mempengaruhi loyalitas pasien pada klinik gigi DDC sentul bogor dan juga keterbatasan waktu, tenaga dan pikiran yang peneliti miliki, maka dari hasil prasurvey tersebut diketahui bahwa faktor yang paling mempengaruhi loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pembatasan masalah yang ada pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian dilakukan hanya di Kota Bogor.
2. Objek penelitian adalah pasien yang pernah melakukan perawatan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor
3. Penelitian ini hanya dibatasi pada Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai variable bebas dan loyalitas pasien sebagai variable terikat

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor?

2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisa, dan mencari makna pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Secara operasional tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor?
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor?
3. Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor?

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat sebagai berikut.

1. Klinik Gigi DDC Sentul Bogor

Hasil penelitian di harapkan dapat digunakan sebagai dasar yang objektif dalam mengambil keputusan serta sebagai pedoman untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh perusahaan di masa yang akan datang. Dimana hasilnya akan disampaikan baik secara langsung ataupun tidak langsung.

2. Penulis

Bagi Penulis dengan hasil yang di harapkan dapat menjadi refrensi bagi penelitian yang sama, pada khususnya konsentrasi manajemen pemasaran yang membahas tentang loyalitas pelanggan.

G. Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan pembahasan masing-masing bab demi bab yang di uraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari landasan teori yang berkaitan dengan penelitian seperti kualitas pelayanan dan kepuasan, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel pengukuran, dan teknik analisa data.