

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah sarana pelayanan dibidang kesehatan yang memiliki peran sangat penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan penduduk atau masyarakat. Oleh karenanya, rumah sakit akan berusaha untuk memberikan pelayanan dibidang kesehatan yang memiliki mutu, menawarkan keunggulan rumah sakit, memiliki standar sesuai peraturan yang sudah ditetapkan dan dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan dibidang kesehatan yang mempunyai mutu merupakan pelayanan dibidang kesehatan yang akan dapat memberikan pertolongan dan dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan.

Sebagai institusi yang ditujukan dapat memberikan pelayanan dibidang kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat, rumah sakit harus memberikan pelayanan terbaik sebagai keunggulan guna menarik konsumen, hal ini menyebabkan rumah sakit harus bisa memasuki kegiatan *marketing* atau pemasaran yang diharapkan dapat mendukung terwujudnya kemajuan serta tujuan rumah sakit saat memberikan kepuasan pelayanan kesehatan kepada seluruh konsumen.

Hal tersebut membuat rumah sakit harus memiliki rumusan standar kualitas pelayanan, yang tentunya tidak terlepas dari kebutuhan konsumen,

seperti letak atau lokasi rumah sakit, pelayanan kesehatan yang sesuai standar, nyaman, pelayanan jasa yang menyenangkan, serta komunikasi yang baik terhadap konsumen yang dapat mengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan.

Terkait kondisi pandemi covid saat ini, terdapat penurunan angka kunjungan pemeriksaan kesehatan pasien rawat jalan yang berdampak pada pendapatan rumah sakit, jika terjadi secara terus menerus dapat berakibat pada operasional rumah sakit. Oleh karena itu, agar tetap beroperasi maka kualitas pelayanan harus ditingkatkan dan bermutu sehingga konsumen dapat mengambil keputusan untuk menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian terdahulu ditemukan pengaruh variabel kualitas pada pelayanan jasa dan harga terhadap variabel keputusan pembelian. Menurut (Puspita et al., 2020) dengan hasil variabel citra dan kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih rumah sakit. Menurut (Mariana, 2019) dengan hasil variabel *reliability* tidak berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Menurut (Lukasyanti, 2006) dengan hasil variabel kualitas jasa berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pada rumah sakit.

Menurut (Kafa, 2013) dengan hasil tarif tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa rumah sakit. Menurut (Tumiwa et al., 2016) dengan hasil harga mempengaruhi

keputusan pasien memilih rawat inap. Menurut (Ulfah et al., 2011) hasil dari tarif dan proses secara parsial tidak signifikan berpengaruh pada keputusan memakai jasa rawat jalan. Menurut (Sarjita, 2017) dengan hasil harga tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen dalam memilih pelayanan. Menurut (Rachmawaty et al., 2020) dengan hasil Variabel *Price, Physical Evidence, dan People* berpengaruh terhadap keputusan pelanggan rawat inap.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, peneliti memilih judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DI RSKIA ARVITA BUNDA”.

B. Rumusan Permasalahan

Menurut uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah reliabilitas mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda?.
2. Apakah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda?.
3. Apakah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda?.
4. Apakah empati mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda?.

5. Apakah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda?.
6. Apakah harga mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda?.

C. Batasan Masalah

1. Peneliti membatasi masalah pada variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, harga, serta keputusan konsumen.
2. Penelitian dilakukan di RSKIA Arvita Bunda pada bulan Januari 2021.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh reliabilitas terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda.
2. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda.
3. Untuk menganalisis pengaruh jaminan terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda.
4. Untuk menganalisis pengaruh empati terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda.
5. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda.
6. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa di RSKIA Arvita Bunda.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian bagi RSKIA Arvita Bunda

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak rumah sakit dan manajemen agar meningkatkan pelayanan kesehatan, mengembangkan pelayanan, dan agar meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit secara menyeluruh.

2. Manfaat penelitian bagi Peneliti

Research (penelitian) yang dilakukan dapat menambah pengalaman beserta wawasan dibidang pelayanan rumah sakit serta pelaksanaan teori selama masa perkuliahan.

3. Manfaat penelitian bagi STIM YKPN

Menambah referensi dan informasi penelitian, menjadi sarana meningkatkan wawasan serta pengetahuan tentang kualitas jasa rumah sakit.