

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan suatu hal yang penting bagi setiap orang sebagai salah satu unsur kesejahteraan baik individu maupun kelompok. Oleh karena itu, kesehatan harus selalu dijaga. Untuk mewujudkan kesehatan masyarakat secara optimal, diperlukannya tempat penunjang fasilitas yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan.

Klinik kesehatan adalah salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat. Klinik menyediakan pelayanan jasa kesehatan masyarakat yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap dan IGD serta menyediakan alat kesehatan serta obat-obatan dan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Klinik kesehatan dapat dimiliki oleh pemerintah maupun swasta.

Selain berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan, dalam pendirian sebuah klinik juga terdapat bisnis dilakukan di dalamnya. Hal ini dikarenakan dalam dunia kesehatan, terdapat tenaga kesehatan yang bermata pencaharian sebagai dokter, perawat, dan lain-lain. Hal tersebut menyebabkan kesehatan dapat diklasifikasikan sebagai sebuah bisnis yang mencari keuntungan. Dalam berbisnis terdapat beberapa fungsi yang berjalan dalam suatu organisasi, salah satunya adalah aspek fungsi pemasaran. Pemasaran mengacu pada aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk mempromosikan pembelian atau penjualan produk atau layanan (Twin, 2020).

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pertumbuhan pelayanan kesehatan di Indonesia cukup pesat, demikian dapat dilihat dari berkembangnya klinik-klinik kesehatan umum atau khusus (spesialis). Perkembangan klinik kesehatan menyebabkan persaingan yang ketat antar klinik kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Merupakan tantangan bagi klinik kesehatan agar tetap bertahan dan terus berkembang dalam pengelolaannya untuk mempertahankan lingkungan industrinya, oleh karena itu klinik kesehatan juga dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian manajemen kliniknya. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis saat ini, maka semakin sulit bagi perusahaan untuk dapat menjaga kesetiaan pelanggan agar tidak berpindah ke perusahaan lain (Susanto, 2008) dalam (Wibowo, 2015).

Kepuasan dan ketidakpuasan pasien timbul dari penilaian pasien terhadap apa yang diharapkannya ketika membeli dan menggunakan suatu produk jasa kesehatan klinik. Harapan itu kemudian dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya menggunakan produk jasa tersebut. Jika harapan pasien lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, pasien akan merasa tidak puas, sebaliknya jika harapan pasien sama atau lebih rendah dari kualitas produk jasa maka pasien akan merasa puas. Pasien harus dipuaskan, sebab apabila mereka tidak puas mereka akan meninggalkan klinik dan menjadi pasien klinik pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatan klinik dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan

kerugian. Oleh karena itu, pimpinan bersama pengelola klinik harus berusaha melakukan pengukuran tingkat loyalitas pasien klinik.

Loyalitas pasien memiliki peran penting bagi perusahaan jasa klinik kesehatan, karena dengan pasien yang loyal terhadap klinik, maka tidak akan berpindah dan akan mempromosikan dan merekomendasikan kepada orang lain. Dengan adanya loyalitas pasien klinik dapat meningkatkan kinerja keuangan serta dapat menjaga kelangsungan hidup klinik. Memiliki konsumen yang loyal adalah tujuan akhir dari semua perusahaan, termasuk perusahaan jasa klinik kesehatan.

Di Kabupaten Kebumen terdapat beberapa klinik kesehatan. Salah satu klinik kesehatan yang ada di Kabupaten Kebumen adalah Klinik Pratama Sentra Medika. Klinik Pratama Sentra Medika adalah sebuah klinik kesehatan milik perorangan di Kebumen yang terletak di Jalan Wadaslintang KM. 5, Mulyosri, Prembun, Kebumen. Lokasi Klinik Pratama Sentra Medika berada di jalan utama penghubung Kabupaten Kebumen dan Kabupaten Wonosobo, khususnya dari daerah Prembun, Wadaslintang, dan Wonosobo. Walaupun lokasinya berada di dalam desa, namun lokasi klinik berdekatan dengan perbatasan tiga kabupaten, yaitu Kabupaten Kebumen, Purworejo, dan Wonosobo. Dengan hanya adanya satu jalur utama menuju lokasi klinik, tidak sedikit pasien yang berasal dari luar kabupaten.

Klinik Pratama Sentra Medika menyediakan berbagai jenis jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan yang terdapat di Klinik Pratama Sentra Medika yaitu, poli umum, poli gigi, laboratorium, IGD, persalinan, KIA, dan

KB. Klinik Pratama Sentra Medika berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan mementingkan kebutuhan dan keinginan pegunjung agar loyalitas pasien itu sendiri tetap terjaga. Kemunculan Klinik Pratama Sentra Medika merupakan salah satu pilihan, masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan diantara para pesaingnya.

Masyarakat banyak yang mempercayakan Klinik Sentra Medika sebagai klinik kesehatan yang mereka pilih dalam jasa pelayanan kesehatan mereka. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan Klinik Pratama Sentra Medika merasa puas. Berikut data kunjungan pasien Klinik Pratama Sentra Medika selama 6 bulan yaitu pada April, Mei, Juni, Juli, Agustus, dan September.

Tabel I-1
Jumlah Pasien Klinik Pratama Sentra Medika pada 6 Bulan 2022

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	April	1217 pasien
2	Mei	1670 pasien
3	Juni	1198 pasien
4	Juli	1416 pasien
5	Agustus	1417 pasien
6	September	1518 pasien

Sumber: Klinik Pratama Sentra Medika 2022

Dalam tabel I-1 menunjukkan bahwa kunjungan pasien pada Klinik Pratama Sentra Medika stabil diatas seribu pasien dan sempat mengalami peningkatan pada bulan Juni hingga September, sehingga bisa dikatakan loyalitas pasien klinik baik.

Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien, maka dari itu tujuannya dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pasien pada penggunaan jasa pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Sentra Medika. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti melakukan observasi terhadap 30 responden secara acak melalui wawancara. Berikut data observasi awal yang dilakukan oleh penulis untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika.

Tabel I-2
Observasi Pasien Klinik Pratama Sentra Medika

No	Alasan Penggunaan Ulang Jasa	Responden	Presentase
1	Kualitas layanan	11	36,7%
2.	Aksesibilitas	9	30%
3	Citra perusahaan	8	26,7%
4	Fasilitas	2	6,7%
Total		30	100%

Sumber: Data primer hasil observasi.

Berdasarkan tabel di atas terdapat 11 orang responden loyal karena kualitas layanan yang baik, 9 orang responden loyal karena aksesibilitas yang mudah, 8 orang responden loyal karena citra perusahaan yang baik, dan 2 orang responden loyal karena fasilitas yang terdapat pada klinik kesehatan.

Salah satu tolak ukur loyalitas pasien dicerminkan oleh frekuensi pembelian berulang (*repeat purchase*). Semakin tinggi frekuensi pembelian ulang seorang pasien menunjukkan semakin tingginya tingkat loyalitas pelanggan tersebut (Setiawan, 2011). Loyalitas pelanggan sangat penting bagi

perusahaan, karena setiap pelanggan dapat memberikan keuntungan material dan nonmaterial kepada perusahaan (As'ad, 2013). Keuntungan material adalah laba usaha perusahaan yang diperoleh dari transaksi yang dilakukan dengan konsumen, sedangkan keuntungan nonmaterial adalah pasien yang loyal akan merekomendasikan pembelian serta mengajak orang lain untuk melakukan transaksi yang sama di perusahaan yang direkomendasikannya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien adalah pelayanan yang berkualitas. Masyarakat memiliki banyak pilihan klinik kesehatan, mereka memilihnya berdasarkan apa yang mereka inginkan atau yang mereka nilai sebagai pilihan terbaik untuk kebutuhan pelayanan kesehatan mereka. Dengan kata lain, pasien klinik paham akan kualitas. Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus ada dan dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien, maka perusahaan dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dilakukan. Kualitas pelayanan juga mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan, baik atau tidaknya kualitas pelayanan perusahaan tergantung pada kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Konsumen yang merasa puas maka secara tidak langsung menimbulkan loyalitas. Menurut Tjiptono (2007) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Klinik Pratama Sentra Medika memiliki visi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang professional, berkualitas, dan terjangkau kepada

seluruh lapisan masyarakat, terutama di area Kebumen Timur. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, klinik ini mengutamakan pelayanan kesehatan sebagai bagian dari ibadah dan dakwah, dengan fokus pada integritas dan keunggulan dalam memberikan perawatan. Klinik Pratama Sentra Medika juga berusaha menjadi klinik percontohan di wilayah lokal dan regional, dengan membangun sumber daya manusia yang unggul, kompeten, dan berakhlakul karimah. Mereka menjamin pelayanan kesehatan yang lengkap dan modern melalui sarana prasarana yang memadai. Selain itu, klinik ini memberikan pelayanan secara komprehensif dan holistic sesuai dengan nilai-nilai budaya klinik, sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik. Selain fokus pada kualitas pelayanan, klinik ini juga berkomitmen untuk menjadi Green Hospital dengan mengimplementasikan praktik ramah lingkungan.

Hasil penelitian Kristanti (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Cempaka Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya” menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Akan tetapi pada penelitian Utami (2020) “Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit” menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang di mediasi oleh kepuasan pasien. Selain itu penelitian dari Agiesta (2021) “Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya” juga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Faktor lain yang diduga dapat mempengaruhi loyalitas pasien adalah aksesibilitas. Aksesibilitas merupakan komponen penting dalam dunia kesehatan. Aksesibilitas yang mudah membuat masyarakat mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik dan cepat. Leksono, dkk (2010) dalam Kristanti (2019) mengatakan aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi. Dengan aksesibilitas yang sulit untuk dijangkau akan menciptakan pengaruh negatif untuk para konsumen karena alasan waktu dan biaya yang dikeluarkan untuk menuju lokasi tujuan. Dalam penelitian ini aksesibilitas yang dimaksud adalah kemudahan bagi konsumen atau pasien dalam mencapai atau menuju lokasi dari Klinik Pratama Sentra Medika.

Klinik Pratama Sentra Medika memiliki aksesibilitas yang baik untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan di daerah tersebut. Terletak di Jalan Wadaslintang, Mulyosri, Prembun, Kebumen, klinik ini memiliki lokasi strategis yang berbatasan langsung dengan Wonosobo dan Purworejo. Meskipun hanya terdapat satu jalur utama, akses ke klinik ini dapat dilakukan dengan mudah melalui angkutan umum seperti angkot dan bis. Hal ini memudahkan pasien untuk mencapai klinik dan mendapatkan perawatan yang dibutuhkan tanpa kesulitan transportasi. Dengan aksesibilitas yang baik dan adanya fasilitas transportasi umum yang tersedia, Klinik Pratama Sentra Medika siap memberikan pelayanan kesehatan yang professional dan berkualitas kepada masyarakat sekitar.

Sebuah citra perusahaan juga diduga dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Citra perusahaan adalah suatu gambaran atau persepsi dari masyarakat mengenai baik atau buruknya suatu perusahaan. Citra perusahaan yang baik berguna untuk menempatkan perusahaan pada kedudukan yang baik di masyarakat dan untuk menanamkan pengaruh yang positif dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan. Citra klinik yang baik akan membantu memperkuat niat pasien untuk memilih sebuah klinik. Marilees dan Fry (2002) menemukan bahwa citra memiliki efek langsung pada loyalitas. Namun demikian, citra dapat dilihat jelas sebagai penduga loyalitas pasien. Citra yang baik akan membentuk pola pikir masyarakat bahwa apabila masyarakat memiliki kendala kesehatan, masyarakat tidak perlu berpikir dua kali kemana mereka akan pergi.

Klinik Pratama Sentra Medika memiliki citra perusahaan yang baik dengan banyak pengunjung yang datang. Klinik ini dikenal sebagai tempat yang menyediakan pelayanan kesehatan profesional dan berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan yang unggul dan komprehensif, sesuai dengan nilai-nilai budaya klinik, telah menarik banyak pengunjung untuk mendapatkan perawatan di sana. Citra perusahaan yang positif ini juga didukung oleh reputasi klinik sebagai klinik percontohan di wilayah lokal dan regional. Keberadaan sumber daya manusia yang unggul, kompeten, dan berakhlakul karimah juga telah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap klinik ini. Dengan banyaknya pengunjung yang datang, Klinik Pratama Sentra Medika

terus mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan mereka untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan lebih baik.

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Pratama Sentra Medika**”.

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk menguji analisis pengaruh kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika, maka pertanyaan penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika?
2. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika?
4. Apakah kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak melebar terlalu jauh, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada pasien Klinik Pratama Sentra Medika.
2. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh, kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika.

- a. Loyalitas

Menurut Engel (2005) dalam Warganegara (2020), loyalitas juga didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang atau mengulang pola preferensi produk atau layanan di masa yang akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya-upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku berpindah merek. Pemahaman tentang loyalitas pasien tidak hanya dari kegiatan transaksinya saja atau pembelian berulang (*repeat customer*). Terdapat beberapa ciri atau karakteristik seorang pelanggan bisa dianggap loyal menurut Griffin (2005) antara lain:

- 1) Pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur (*makes regular repeat purchases*).
- 2) Pelanggan yang membeli untuk produk/jasa yang lain ditempat yang sama (*purchases across product and services line*).
- 3) Pelanggan yang mereferensikan kepada orang lain (*refers other*).

- 4) Pelanggan yang tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah (*demonstrates an immunity to be the full of the competition*).

b. Kualitas Layanan

Kristanti (2019) menyatakan kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Indikator dari variabel kualitas pelayanan menurut Hardiyansyah (2011):

- 1) *Tangibles* (berwujud)
- 2) *Reliability* (kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan)
- 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian)
- 5) *Empathy* (empati)

c. Aksesibilitas

Menurut Tjiptono (2014) dalam Pranitasari (2020), aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Indikator dari aksesibilitas yaitu:

- 1) Jarak,
- 2) Akses ke tempat lokasi,
- 3) Transportasi,

4) Arus lalu-lintas.

d. Citra Perusahaan

Citra perusahaan merupakan suatu gambaran atau persepsi dari masyarakat mengenai baik atau buruknya suatu perusahaan (Familudin, 2022). Keller (2003) berpendapat dimensi citra perusahaan terdiri dari empat asosiasi penting yaitu:

- 1) Produk, Umum, Atribut, Manfaat, atau Sikap,
- 2) Orang dan Hubungan,
- 3) Nilai dan Program,
- 4) Kredibilitas dan Perusahaan.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika.
2. Untuk mengetahui apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika.
3. Untuk mengetahui apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah khususnya di bidang manajemen pemasaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan, aksesibilitas dan citra perusahaan terhadap loyalitas pasien.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pasien.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak manajemen Klinik Pratama Sentra Medika sebagai bahan masukan dan pertimbangan dan masukan khususnya terkait loyalitas pasien.