

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan di dunia bisnis yang semakin marak membuat banyak perusahaan berlomba-lomba menyediakan berbagai macam pilihan maupun fasilitas yang di tawarkan untuk konsumen. Oleh karena itu masyarakat menjadi semakin selektif untuk memenuhi kebutuhan jasmani maupun rohaninya. Tujuan pemenuhan kebutuhan maupun keinginan adalah tercapainya tingkat kepuasan setinggi mungkin. Kemampuan produk untuk memberikan kepuasan tertinggi kepada pemakainya akan menguatkan kedudukan atau posisi produk tersebut dalam benak atau ingatan konsumen dan akan menjadi pilihan pertama bilamana terjadi pembelian pada waktu yang akan datang.

Fakta yang terjadi didalam dunia bisnis sekarang menjadi tantangan dan peluang bagi organisasi/lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun merupakan untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan.

Salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan adalah Rumah Sakit. Dalam kerangka tatanan Sistem Kesehatan Nasional, Rumah Sakit menjadi salah satu unsur yang harus dapat memenuhi tujuan pembangunan kesehatan yaitu untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat

mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dalam memenuhi tujuan pembangunan kesehatan, saat ini rumah sakit menghadapi berbagai tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan.

Agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, banyak syarat yang harus dipenuhi, syarat yang harus dipenuhi paling tidak menyangkut delapan hal pokok yakni: Tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah di capai, mudah di jangkau, dan bermutu. Tersedianya tenaga medis dengan pengetahuan dan keterampilan yang tinggi menjadi unsur yang paling penting bagi pasien dalam memilih penyedia jasa kesehatan sebagai tempat yang dapat membantu mereka untuk sembuh dari penyakitnya karena pada dasarnya core business suatu rumah sakit adalah menjual jasa kesehatan. Kualitas dokter didalam suatu rumah sakit merupakan faktor utama yang dipertimbangkan pasien ketika berobat. Suatu rumah sakit yang menyediakan dokter yang berkualitas, dengan jumlah yang sesuai serta dengan berbagai macam spesialisasinya akan selalu diburu oleh calon pasien dengan berbagai macam penyakit yang diderita dalam melakukan penyembuhan.

Konsumen yang mengkonsumsi suatu barang/jasa pasti sangat mempertimbangkan harga/tarif yang mereka keluarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan jasa. Harga merupakan masalah yang sensitif bagi para konsumen. Konsumen akan berfikir dan menimbang apakah biaya yang mereka keluarkan sudah sesuai dengan pelayanan jasa yang mereka terima. Sudah rahasia umum

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa konsumen akan lebih senang ketika mereka mendapatkan pelayanan yang maksimal tetapi dengan harga yang minimal. Suatu rumah sakit yang menyediakan pelayanan yang sesuai dengan tarif yang ditetapkan akan memberikan nilai tambah tersendiri bagi konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila biaya yang dikeluarkan konsumen ketika berobat di suatu rumah sakit sepadan dengan pelayanan dan hasil yang mereka terima.

Konsumen dengan berbagai macam kebutuhan dan keinginannya akan semakin banyak tuntutan akan pemenuhannya. Salah satunya tuntutan terhadap keinginan dan kebutuhan tersebut adalah fasilitas yang akan mereka terima ketika mereka mengeluarkan biaya untuk menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Banyak nya rumah sakit yang berlomba-lomba dalam menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat dinikmati oleh pasien juga menjadi pertimbangan dalam diri pasien untuk menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Fasilitas yang diberikan akan membangun kenyamanan dalam diri pasien sehingga pasien merasa puas akan jasa dari rumah sakit tersebut.

Seiring meningkatnya kebutuhan dan keinginan pasien dalam memperoleh pelayanan, suatu rumah sakit tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga medis yang handal namun mampu memenuhi segala harapan dalam memberikan pelayanan mulai dari pasien tersebut mendaftar, mengurus administrasi sampai pada bertemu dokter tidak terlalu lama dan juga pemeriksaan dokter serta perawat bersikap cukup ramah. Pada saat pemeriksaan penunjang seperti laboratorium, peralatan canggih, radiologi, sampai pada pengambilan obat di apotik juga

diharapkan dapat berjalan dengan baik dan cukup cepat dalam setiap penanganannya.

Salah satu cara agar penjualan jasa pelayanan satu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima akan menghasilkan suatu keputusan penggunaan jasa. Kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Hal ini menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan membuat masyarakat merasa puas atas penggunaan jasa tersebut.

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus di cermati oleh rumah sakit karena juga dapat mempengaruhi citra dari rumah sakit tersebut. Citra tersebut yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap rumah sakit tersebut, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa tersebut baik apabila banyak orang yang sudah pernah menggunakan jasa nya berpendapat baik serta banyak sekali orang yang mengunjungi, mengenal, maupun mengetahui pelayanan dari rumah sakit tersebut. Citra tersebut yang akan membentuk persepsi pasien terhadap rumah sakit sehingga akan menjadi pertimbangan bagi pasien dalam mengambil keputusan untuk berobat ke rumah sakit tersebut atau tidak.

Perlu diperhatikan bahwa yang menilai kualitas pelayanan dari suatu rumah sakit adalah pasien yang menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Survei

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibutuhkan untuk memperoleh suatu informasi akan atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah mampu memberikan pelayanan prima dan yang belum memberikan pelayanan prima dan pada akhirnya perusahaan dapat segera melakukan tindakan untuk memperbaiki pelayanan guna mencapai pelayanan yang prima. Pasien akan merasakan apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien yang mana akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga pasien akan senantiasa menggunakan kembali jasa dari rumah sakit tersebut.

Kota Bangkinang memiliki banyak rumah sakit salah satunya Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kab. Kampar. Masing-masing Rumah Sakit tentunya berupaya memaksimalkan pelayanan bagi pasien yang berobat. Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kab. Kampar diuntut untuk *survive* dalam persaingan antar rumah sakit dalam memberikan pelayanan, fasilitas, maupun harga yang terjangkau bagi masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien tahun 2012-2016.

**Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD Bangkinang 2012-2016.**

No	Tahun	Jumlah Pasien
1	2012	2.849
2	2013	2.858
3	2014	2.987
4	2015	3.002
5	2016	3.097
Jumlah		14.793

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kab.Kampar, 2017

Berdasarkan tabel di atas data jumlah pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kab.Kampar dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini membuat Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kab.Kampar menjadi

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

rumah sakit yang paling banyak diminati oleh masyarakat untuk berobat. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, sehingga rumah sakit dapat memenuhi keinginan dan kepausan pasien.

Melihat fenomena tersebut peneliti tertarik untuk meneliti keputusan pasien berobat pada rumah sakit dengan judul: **”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar ?
2. Apakah harga parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitin di atas adalah :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui apakah harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan mengenai perilaku konsumen terutama dalam Kepuasan Pasien berobat

##### 2. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan manajemen khususnya yang berkaitan dengan konsumen, sehingga dapat menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan jumlah konsumen dimasa yang akan datang.

##### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasi penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pembanding bagi pembaca

yang ingin melaksanakan penelitian di bidang pemasaran khususnya tentang perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan konsumen.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini penulis membagi 6 bab, dimana pembahasan masing-masing bab adalah sebagai berikut:

**BAB I : Pendahuluan** Merupakan bab pendahuluan yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II : Tinjauan Pustaka** Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang ada hubungannya dengan penelitian, hipotesis, kerangka berfikir, variabel penelitian, pandangan islam, penelitian terdahulu.

**BAB III : Metode Penelitian** Merupakan bab metode penelitian yang berisikan mengenai lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengukuran variabel, dan teknik analisis data.