

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Di era saat ini sudah banyak pelayanan medis, seperti rumah sakit umum, rumah sakit swasta, klinik, puskesmas, praktek dokter umum dan lainnya. Dari banyaknya pelayanan medis tersebut dapat memudahkan pasien untuk memilih dan memutuskan pelayanan medis mana yang akan didatangi untuk mendapatkan layanan kesehatan. Hal tersebut juga dapat menjadikan persaingan bagi pelayanan medis untuk mendapatkan kepercayaan pasien dalam mengakses pelayanan yang tersedia dirumah sakit yang dapat memenuhi sesuai kebutuhan pasien tersebut.

Rumah sakit adalah institusi yang bergerak di bidang jasa untuk pelayanan kesehatan dengan menyediakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pasien. Rumah sakit juga menyediakan beberapa fasilitas pelayanan seperti rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan Kesehatan yang optimal bagi para pasiennya, dan menggunakan kelengkapan fasilitas yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pasien, dan juga lokasi yang strategis dan mudah di jangkau bagi pasien. Untuk menciptakan suatu kepuasan bagi para pasien.

Pada dasarnya pasien menginginkan pelayanan dan fasilitas yang baik dari rumah sakit, ada beberapa faktor yang mempengaruhi pasien untuk memilih rumah sakit antara lain pelayanan, fasilitas, dan juga lokasi. Di antaranya yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan juga lokasi dapat mempengaruhi kepuasan

pasien untuk memakai jasa tersebut. Dalam berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam memakai jasa rumah sakit tersebut selalu mempertimbangkan kualitas pelayanan, fasilitas yang ada dan lokasi yang strategis dari tempat mereka tinggal.

Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi para pasien, pelayanan yang baik, siap, cepat, dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien, dan dapat memenuhi kebutuhan pasien adalah hal utama yang harus dipunya rumah sakit untuk menyediakan pelayanan yang lengkap untuk pasiennya. Oleh karena itu rumah sakit harus memikirkan betapa pentingnya memberikan pelayanan secara matang karena kepuasan pasien merupakan aspek penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit juga dapat membantu rumah sakit untuk memasarkan rumah sakit, dengan semakin baik pelayanan yang diterima oleh pasien akan menimbulkan kepuasan pasien dan dapat membawa pasien lainnya untuk datang kerumah sakit tersebut,

Selain kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang tersedia di rumah sakit juga berpengaruh untuk kepuasan pasien. Menurut Tjiptono dan Chandra (2020) fasilitas merupakan bentuk fisik baik berupa eksterior dan interior yang tersedia di suatu perusahaan untuk membangun keamanan dan kenyamanan pasien. Fasilitas yang aman, nyaman, dan lengkap yang optimal dapat menjadikad daya Tarik tersendiri bagi pasien yang ada di rumah sakit. Fasilitas merupakan salah satu faktor yang dapat menjadi pengaruh untuk kepuasan pasien.

Lokasi merupakan salah satu faktor yang penting sebagai kepuasan pasien, karena lokasi merupakan tempat penunjang suatu kegiatan. Menurut

Tjiptono (2008:68), pemilihan tempat atau lokasi ini perlu mempertimbangkan berbagai faktor berikut, misalnya akses, misalnya lokasi yang mudah dijangkau oleh sarana transportasi umum dan visibilitas, yaitu lokasi yang dapat terlihat dengan jelas dan berada di tepi jalan. Penentuan suatu lokasi hendaknya dilakukan secara berhati-hati dan tidak sembarangan, dan harus mempertimbangkannya dengan matang. Rumah sakit harus memperhatikan letak lokasi, jangkauan kendaraan umum, untuk masa sekarang dan masa yang akan datang.

Ketidak tepatan dalam menentukan pilihan lokasi dapat berakibat kurangnya minat berkunjung di Instansi Pemerintahan tersebut. Suatu Instansi Pemerintahan seringkali dipengaruhi oleh faktor pemilihan lokasi. Sehingga lokasi yang dimaksud harus memiliki nilai strategis dan menjadi bagian dari kebijakan jangka panjang Instansi Pemerintahan tersebut, pemilihan lokasi yang strategis sangatlah membantu bagi masyarakat serta pelayanan yang maksimal di dalamnya. Terutama lokasi yang asri , nyaman , dekat dengan pasar serta jarak tempuh lokasi yang tidak jauh dari pusat Kota.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH HASTA HUSADA”**

## **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana deskripsi kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada?

2. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada?
4. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada?
5. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada?
6. Manakah diantara variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada
2. Mengetahui dan menganalisis variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada
3. Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan bagi kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas bagi kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi bagi kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada

6. Mengetahui dan menganalisis variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada

#### **D. Kegunaan penelitian**

##### **1. Manfaat Teori**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama melakukan penelitian ekonomi di bidang Manajemen Pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien yang diperoleh selama perkuliahan dan menjelaskan tentang teori kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi serta mampu digunakan untuk referensi atau bahan penelitian lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini untuk salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana dan dapat memberikan informasi tambahan tentang manajemen pemasaran mengenai kualitas kerja, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien. Ada pula manfaat bagi Perusahaan yaitu dapat membantu memberi masukan kepada pihak Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada untuk menjadi pertimbangan dalam menentukan strategi pemasaran yang dapat memenuhi kepuasan pasien.