

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan dapat dijadikan sebagai acuan penting dalam suatu perusahaan. Kepuasan merupakan respon konsumen terhadap suatu produk atau jasa dan bertujuan untuk membeli atau menggunakan jasa kembali.¹ Kepuasan pelanggan dianggap sebagai evaluasi pasca-konsumen dari pengalaman atau aktivitas pembelian tertentu. Kepuasan kolektif dengan faktor lain memainkan peran penting dalam fenomena pembelian dan perilaku konsumen. Kepuasan, sebagai prediktor yang baik dari perilaku pembelian barang atau jasa, memiliki pengaruh penting dalam pemasaran.²

Sebuah perusahaan khususnya social entrepreneurship harus tetap mengandung unsur utilitas fungsional dan utilitas emosional. Manfaat fungsional adalah manfaat atau manfaat penggunaan produk berdasarkan fungsi yang diberikan pada produk oleh fitur yang disediakan.³ Manfaat fungsional mengirimkan pesan ke kesadaran konsumen (kesadaran). Sementara manfaat emosional adalah manfaat atau manfaat yang diberikan produk berdasarkan fungsi produk dari hati ke hati, manfaat emosional mengarah ke alam bawah sadar.⁴

¹ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ekonomi*, Vol.7, No.20, 2016. Diakses Pada 18 November 2020.

² Silvana Chandra, "The Impact of Customer Experience toward Customer Satisfaction and Loyalty of Ciputra World Surabaya", *Jurnal IBuss Management*, Vol.2, No.2, 2014, 5. Diakses Pada 18 November 2020.

³ Santi Rimadias and Farah Safira Rachmayanti, "Analisis Peran Functional Benefits, Symbolic Benefits, Experiential Benefits Dan Customer Satisfaction Sebagai Pembentuk Loyalty Intention Pada Customer the Body Shop (Telaah Pada: The Body Shop Di Wilayah Jakarta)", *Jurnal Ilmu Manajemen dan Ekonomika*, Vol.8, No.1, 2018, 1. Diakses Pada 18 November 2020.

⁴ Frank Franzak, Suzanne Makarem, and Haeran Jae, "Design Benefits, Emotional Responses, and Brand Engagement", *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 23, No .1, 2014, 20. Diakses Pada 18 November 2021

Kemudian nilai-nilai dalam prinsip Syariah menjadi semacam spirit dalam setiap bisnis dan transaksi yang berlangsung selama proses pencapaian kelangsungan bisnis. Faktor keridhaan dan keridhaan Tuhan Yang Maha Esa menjadi penting dalam mencapai kelangsungan usaha berdasarkan prinsip-prinsip Syariah Islam. Karena prinsip-prinsip tersebut dapat dijadikan dasar untuk membimbing para pelaku usaha agar selalu berada di jalan syariat Islam. Ada beberapa jenis studi kelangsungan bisnis yaitu, keberlanjutan modal. Keberlanjutan sumber daya manusia, keberlanjutan produksi dan keberlanjutan pemasaran, yang fokus pada tiga kata kunci yang termasuk dan muncul dari definisi kelangsungan bisnis, yaitu pertemuan. Kebutuhan, pengembangan sumber daya dan perlindungan sumber daya.⁵

Bisnis Islam sangat memperhatikan sifat preferensi bersama, sering disebut sebagai Antaradhin, dan kesepakatan antara kedua belah pihak harus diberikan secara bebas, jika tidak, para pihak bersedia. Prinsip-prinsip antar lembaga dinyatakan dalam Firman Tuhan, dan transaksi antar lembaga harus terjadi dalam setiap jual beli dan dimiliki dan dikonsumsi dengan cara yang benar.⁶

Manfaat pelanggan datang dari penampilan, reputasi, dan layanan produk. Layanan adalah penyediaan atau penjualan produk dalam bentuk keunggulan, aktivitas, keuntungan atau kualitas. Berbagai bentuk layanan yang diberikan berkontribusi untuk mempengaruhi kualitas konsumen dan umpan balik untuk

⁵ Hanifiyah Yuliatul Hijriah, "Spiritualitas Islam dalam Kewirausahaan", *Tsaqafah*, Vol. 12, No. 1, 2016, 196. Diakses pada tanggal 16 Desember 2021.

⁶ Ahliwan Ardhinata, "Keridhaan (Antaradhin) Dalam Jual Beli online (Studi Kasus Ud. Kuntajaya Kabupaten Gresik)", *JESTT*, Vol. 2, No. 1, 2015. 52. Diakses pada tanggal 12 Juni 2021.

bisnis. Perusahaan perlu menetapkan arah di mana kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah kunci utama. Pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, kemudian pelanggan tersebut kembali menikmati pelayanan yang diberikan. Membujuk banyak pelanggan yang puas akan direkomendasikan kepada pelanggan lain. Hal ini sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan dan pelanggan akan loyal kepada perusahaan jasa.⁷

Manfaat pelanggan dihasilkan dari penampilan, reputasi, dan layanan produk. Banyak cara untuk memaksimalkan pelayanan, bahkan banyak bermunculan bisnis yang menggunakan label syariah saat ini. Tak bisa dipungkiri, perusahaan-perusahaan seperti Rumah Sakit Islam (RSI) di Kalianget menginginkan keuntungan emosional dari rumah sakit tersebut. Namun kualitas pelayanan merupakan bagian terpenting dari suatu unit rumah sakit. Bukan hanya identik, tapi kualitasnya pun tidak representatif. Tentu saja, layanan fungsional juga mencakup layanan dan fasilitas rumah sakit. Manfaat fungsional itu sendiri biasanya sesuai dengan atribut terkait produk seperti manfaat finansial, keamanan, perencanaan, dan nilai tambah.⁸

Memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Kotler dan Armstrong (2014) percaya bahwa citra

⁷ Charisma Fidiansyah Putra, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Bengkel AUTO 2000 Sukun Malang)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 61, No. 2, 2018, 100. Diakses pada tanggal 16 Desember 2021.

⁸ Santi Rimadias dan Farah Safira Rachmayanti, "Analisis Peran Functional Benefits, Symbolic Benefits, Experiential Benefits Dan Customer Satisfaction Sebagai Pembentuk Loyalty Intention Pada Customer The Body Shop (Telaah Pada: The Body Shop Di Wilayah Jakarta)", *Jurnal Ilmu Manajemen dan Ekonomika*, Vol. 8 No. 1, 2015, 3.

merek yang baik akan secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan, memungkinkan pelanggan yang berulang kali membeli perusahaan yang sama untuk memberitahukan calon konsumen lain melalui mulut ke mulut, dan menjadi penangkal untuk melawan serangan dari pesaing. Jadi dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung pada tingkat retensi pelanggannya.⁹

Demi memuaskan pasien, RSI Kalianget menciptakan pelayanan yang baik dan menciptakan suasana yang menyenangkan sehingga mereka merasa senang dan nyaman serta tidak berpindah ke tempat lain. Salah satu faktor yang menjaga kepuasan pasien adalah layanan yang diberikan, yang memungkinkan mereka untuk menggunakan semua layanan dan membaginya dengan orang lain sehingga mereka dapat membuat klien baru.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan.¹⁰ Pelayanan di RSI Kalianget merupakan sarana penunjang untuk menciptakan kenyamanan pasien dan mempermudah tindakan pasien saat menerima pelayanan. Pelayanan yang lengkap dapat memenuhi kebutuhan pasien yang ada sehingga pasien senang dengan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu RSI Kalianget menerapkan strategi salah satunya pelayanan kesehatan berupa peningkatan kelembagaan penunjang yang baik.

⁹ Lily Purwianti dan Karen Tio, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Behavioural Intention", *Jurnal Manajemen Maranatha*, Vol. 17, No. 1, 2017, 19. Diakses pada 16 desember 2021.

¹⁰ Christea Frisdiantara dan Andi Nu Graha, "Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang", *Modernisasi*, Vol. 9, No. 2, 2013, 110. Diakses pada tanggal 17 Desember 2021.

Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana layanan atau layanan memenuhi harapan pelanggan setelah pelanggan mengkonsumsi layanan itu sendiri. Kualitas ditentukan oleh pelanggan daripada penjual layanan. Penerapan kualitas pelayanan tidak serta merta harus dibakukan, tetapi dilakukan secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan konsumen. Evaluasi pasien perlu dipentingkan, dan dilakukan evaluasi berupa kritik dan saran, agar pemberi pelayanan dapat berubah ke arah yang lebih baik. Kritik dan saran ini merupakan masukan yang membangun dari konsumen.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai kepuasan yang diterima konsumen ketika menerima layanan.¹¹ Kepuasan konsumen didasarkan pada harapan konsumen setelah menerima pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan sehingga mereka merasa menikmati nilai lebih dari yang mereka harapkan. Harapan pelanggan merupakan faktor penting, kualitas pelayanan yang mendekati kepuasan pelanggan memberikan harapan yang lebih, begitu pula sebaliknya.¹²

Penelitian ini bukan satu-satunya penelitian yang dilakukan. Sebelumnya, ada beberapa penelitian yang menyelidiki dampak kualitas pelayanan dan institusi

¹¹ Yenli Megawati, "Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa", *Business dan Management Journal Bunda Mulia*, Vol: 2, No. 2, 2006, 4. Diakses pada tanggal 17 Desember 2021.

¹² Yunita M. Sumual, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos", *Productivity*, Vol. 2, No. 1, 2021, 74. Diakses pada tanggal 17 desember 2021.

terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lima penelitian terkait sebelumnya. skripsi pertama oleh Felisitas Evanjelina Manu Lena berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien”. Makalah ini juga menjelaskan dampak kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien. belajar. Hasil penelitian memiliki kelemahan dan berada pada pernyataan kualitas pelayanan mengenai daya tanggapan perawat yang siap melayani pasien dan siaga, dengan skor minimal 3,20. Hal ini menunjukkan kurangnya respon antara perawat dan profesional kesehatan.

Kajian kedua oleh Ari Dwiatmoko dalam bentuk skripsi berjudul Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di RS Cilacap. Ada kelemahan dalam temuan penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini, variabel ini merupakan variabel yang dijamin karena memiliki pengaruh yang paling kecil terhadap kepuasan. Pasien. Karena jadwal pengobatan dokter yang tidak diikuti, tidak mungkin memberikan rasa nyaman kepada pasien yang berobat, seperti memberikan obat sesuai penyakit pasien, dan biaya pengobatan yang mahal.

Penelitian ketiga adalah penelitian berupa skripsi oleh Selamat Nardiyantoro. Judulnya Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Sarang Kabupaten Rembang. Kelemahan terdapat pada Sikap profesional personel. Hal ini dikarenakan tidak disediakan satpam, dan perbedaan kualitas pelayanan terletak pada ketepatan dan kecepatan penanganan pasien karena kurangnya bantuan medis terutama saat ada penyakit musiman, dokter sedikit bingung.

Penelitian keempat merupakan penelitian skripsi Risdawati yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Ika Adayani Aksara Medan. Pasien, kelemahannya penampilan dokter dan perawat yang terlihat tidak rapi dan bersih, harga rumah sakit yang masih belum masuk akal, dan kurangnya peralatan medis yang lengkap sehingga berdampak pada kegiatan pelayanan rumah sakit yang belum maksimal.

Penelitian kelima, berupa skripsi Ika Selvia Umayya Nst yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Peralatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi Eka Adhayani Aksara Medan”. Penelitian memiliki kelemahan. Pada kualitas pelayanan, harga tidak kompetitif karena kurangnya pengetahuan tentang perawatan gigi yang mempengaruhi ketepatan waktu penanganan keluhan pasien, generalisasi pengobatan dokter dan perawat, klinis Belum ada perhatian terhadap peralatan.

Kesimpulan dapat ditarik dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya di atas, dan ada beberapa kelemahan dapat disimpulkan dari hasil penelitian-penelitian tersebut. Dalam penelitian ini ada beberapa kelebihan penelitian yaitu RSI Kalianget yang kliennya mayoritas muslim sama dengan usahanya. Ada variabel sisi syariah yang membedakannya dengan penelitian atau rumah sakit lain, termasuk sisi syariah pada variabel kualitas pelayanan. Terdapat variabel sisi syariah yang membedakan dengan penelitian lain atau rumah sakit lain diantaranya dari sisi syariah di variabel kualitas layanan terdapat point keandalan yang merujuk pada layanan sesuai ijab qabul antara pasien dengan pihak RSI, empati berupa kepedulian agar pasien merasa nyaman, yaitu dilayani oleh sesama lawan jenis, dari

sisi syariah variabel fasilitas memiliki kebersihan yang dapat agar pelanggan merasa nyaman, tata cara beribadah orang sakit, dan variabel kepuasan sisi syariah yaitu senang dengan keputusan (Antaradhin), artinya baik pasien maupun pihak RSI senang dengan keputusan yang didapat, dan tidak ada faktor paksaan.

Oleh karena itu dari penjelasan di atas, penelitian ini ingin mengetahui pelayanan RSI Kalianget. Secara khususnya peneliti akan melihat kualitas pelayanan, fasilitas, dan dampaknya terhadap kepuasan pasien di pelayanan medis dan rumah sakit. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSI Garam Kalianget Sumenep”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis akan membahas proposal ini dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien secara simultan?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien?
3. Bagaimana Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien secara simultan.

2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan pasien .

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang disusun sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

Manfaat secara teoritis yaitu sebagai referensi yang dapat digunakan oleh mahasiswa yang sedang mendalami dunia ekonomi syariah mahasiswa di program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Keislaman, khususnya dan Universitas Trunojoyo Madura, dan khalayak umum.

2. Kegunaan praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi RSI Kalianget dalam meningkatkan kepuasan konsumen serta sebagai sarana mengetahui kekurangan dan kelebihan layanan yang diberikan.

E. Kajian Pustaka

Untuk melakukan penelitian, penulis membutuhkan beberapa referensi yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dikerjakan. Hal ini agar menunjang penelitian selanjutnya.

1. Felisitas Evanjelina Manu Lena, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma yogyakarta (2018), Dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien studi Kasus Pada Pasien Rumah Sakit

Karitas Wetabula Sumba Barat Daya, hasil penelitian secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan pada penelitian ini adalah terletak tempat penelitian.

2. Ari Dwiatmoko, fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (2006) dengan judul Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Cilacap, hasil penelitian secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada tempat penelitian.
3. Selamat Nardiyantoro, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (2011) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang, hasil penelitian menunjukkan secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada tempat penelitian dan variabel citra.
4. Risdawati, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan, Hasil Penelitian Ini Secara Parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
5. Ika Selvia Umayya Nst, fakultas ekonomi dan bisnis islam, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter

Gigi Eka Adhayani Aksara Medan, hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara simultan kepuasan, harga, fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel harga dan tempat penelitian yang berbeda.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih memudahkan pembahasan dalam penelitian skripsi ini terdapat sistematika dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori ini akan membahas teori- teori yang terkait dengan penelitian seperti: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian ini membahas metode yang akan digunakan dalam penelitian, seperti: jenis penelitian, populasi, sample, pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara umum objek penelitian, jawaban dari rumusan masalah dan pembahasan mengenai hasil temuan dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian yang telah dibahas dan berisi mengenai saran yang salah satunya diperuntukkan kepada peneliti selanjutnya agar menambah lebih luas objek yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka berisis tentang rujukan berupa buku, jurnal dan website resmi sebagai penunjang keperluan penelitian.