

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri jasa yang semakin kompetitif, menuntut penyedia jasa lebih cermat dalam menentukan strategi bersaing untuk mempertahankan konsumen. Industri jasa harus fokus dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya. Dalam hal ini konsumen mendapatkan kepuasan setelah mengkonsumsi barang atau jasa yang diberikan.

RS. Muhammadiyah Surabaya merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. rumah sakit ini menyediakan fasilitas pelayanan yang meliputi Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, rawat jalan, rawat inap, persalinan 24 jam, poli umum, poli gigi, KIA/KB, praktek dokter spesialis, laboratorium klinik, ronsgen, rekam jantung, dokter detak jantung janin, dan ambulan (buletin RS. Muhammadiyah Surabaya, 2011).

Dengan banyaknya rumah sakit yang baik dan berkualitas di Surabaya, Pihak RS. Muhammadiyah Surabaya perlu secara cermat menentukan strategi bisnis untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga kualitas layanan agar sesuai dengan harapan konsumen (pasien). Hal ini menjadi masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya. RS. Muhammadiyah Surabaya dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

Dengan persaingan bisnis yang semakin ketat, pengukuran kualitas layanan (*service quality*) sangat penting dilakukan dalam pengelolaan industri jasa, terutama jasa rumah sakit. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan akan berguna untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen yang merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Hal ini dilakukan karena dengan memuaskan konsumen, perusahaan dapat menaikkan tingkat keuntungannya dan mendapat pangsa pasar yang lebih

luas (Barsky, 1992 dalam Suhartanto, 2001). Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Fornell, 1992). Oleh karena itu, pengukuran kualitas jasa dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus dilakukan dalam rangka mengevaluasi dan melakukan perbaikan kinerja layanan jasa.

Pengukuran kualitas jasa pada penelitian ini dilakukan dengan menilai persepsi pengguna jasa terhadap kualitas jasa dengan menggunakan pendekatan model *Gronroos*. Model *Gronroos* digunakan karena memiliki model kualitas jasa yang lebih lengkap dibandingkan model *Servqual*. Model *Servqual* hanya mengukur proses penghantaran jasa (kualitas fungsional) sedangkan Model *Gronroos* melakukan pengukuran kualitas jasa menggunakan tiga dimensi kualitas yaitu kualitas fungsional, kualitas teknis dan citra.

Kualitas fungsional mengukur aspek-aspek proses penyampaian jasa sedangkan kualitas teknis mengukur hasil (*outcome*) dari jasa yang diberikan oleh penyedia jasa (*provider*). Kualitas fungsional dan kualitas teknis memiliki pengaruh dalam pembentukan persepsi pelanggan terhadap citra perusahaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, pada penelitian tugas akhir ini dilakukan analisis pengaruh kualitas fungsional, kualitas teknik dan citra terhadap kepuasan pasien dengan metode yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM).

1.2. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas fungsional, kualitas teknik dan *Image* terhadap kepuasan pasien?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas fungsional terhadap kepuasan kepuasan pasien?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas teknik terhadap kepuasan pasien?
4. Bagaimanakah pengaruh *Image* perusahaan terhadap kepuasan pasien?

5. Bagaimanakah pengaruh kualitas fungsional dan teknis dalam membangun *image* perusahaan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh pengaruh kualitas fungsional, kualitas teknik dan *Image* perusahaan terhadap kepuasan pasien.
2. Mengetahui pengaruh pengaruh kualitas fungsional terhadap kepuasan pasien.
3. Mengetahui pengaruh kualitas teknik terhadap kepuasan pasien.
4. Mengetahui pengaruh *Image* perusahaan terhadap kepuasan pasien.
5. Mengetahui pengaruh kualitas fungsional dan teknis dalam membangun *image* perusahaan.

1.4. Batasan Dan Asumsi Penelitian

Untuk mempermudah cara menganalisa suatu permasalahan, maka penulis memberikan batasan masalah dalam penelitian ini. Adapun batasan - batasan masalah tersebut adalah :

1. Penelitian ini dilaksanakan di instalansi rawat inap dewasa dan anak kelas I, II, III dan VIP.
2. Pengisian kuisioner dalam hal ini dilakukan oleh pihak keluarga pasien yang bersangkutan.

Sedangkan asumsi yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Responden dalam mengisi kuisioner menjawab dengan sungguh-sungguh dan jujur.
2. Hubungan antar variabel adalah linier

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran urutan prioritas dimensi kualitas pelayanan yang harus di perbaiki oleh rumah sakit dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan untuk laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan dan asumsi penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar dan landasan-landasan konseptual dari obyek penelitian yang dilakukan seperti pengertian kualitas, pengertian kepuasan, pengertian jasa, model kualitas jasa Gronroos, SEM dan *state of the art*.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi suatu alur atau kerangka kerja yang terstruktur dan sistematis yang meliputi tempat dan waktu penelitian dilaksanakan, identifikasi dan definisi operasional, model pengukuran dan struktural, hipotesis penelitian, langkah-langkah pengumpulan dan pengolahan data serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan ditampilkan hasil pengumpulan data dan pengolahannya secara ringkas serta dilakukan analisis hasil pengolahan data. Pengumpulan data didapat dari hasil penyebaran kuisioner kepada responden yang dituju.

Pengolahan data menggunakan *Software* SPSS 16 untuk uji validitas dan reliabilitas kuisioner serta menggunakan *software* Lisrel 8.8. untuk model pengukuran dan struktural yang kemudian dilakukan analisis dengan metode analisis SEM.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat mengetahui model dari perancangan pelayan jasa RS. Muhammadiyah Surabaya.