

# BAB I

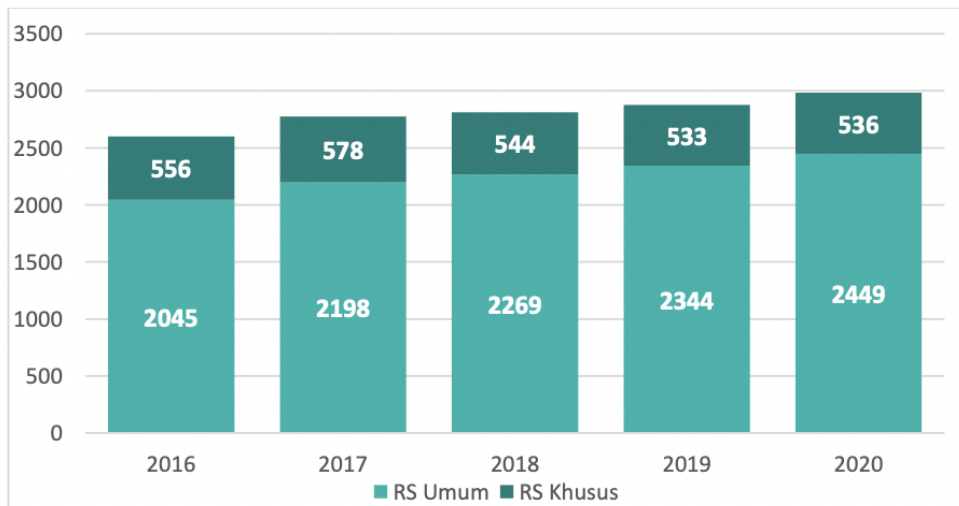
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan antar perusahaan semakin meningkat saat ini, sehingga perlu adanya adaptasi dari masing-masing perusahaan untuk tetap dapat bertahan dengan sumber daya terbatas. Usaha yang dapat dilakukan salah satunya adalah melakukan retensi konsumen atau mempertahankan konsumen yang sudah ada (Saleky et al., 2018). Dalam upaya mempertahankan konsumen lama dengan menjaga hubungan yang sudah terbentuk, perusahaan dapat memahami perubahan perilaku konsumen sehingga dapat meningkatkan pelayanannya dan mendapatkan kepercayaan serta terbentuknya loyalitas pasien (Mittal & Kamakura, 2001). Jika konsumen sudah loyal terhadap suatu perusahaan, maka perusahaan berpotensi mendapatkan keuntungan karena beberapa hal diantaranya konsumen mau menambah pengeluaran mereka dengan *rate* yang meningkat, konsumen bersedia untuk membeli dengan margin penuh dibandingkan membeli dengan harga diskon, terbentuknya efisiensi operasional, dan juga penghematan biaya. Penghematan biaya didapatkan karena biaya yang digunakan untuk retensi konsumen lebih rendah dibandingkan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan konsumen baru seperti membuat akun baru serta biaya iklan atau promosi (Nasir, 2015). Sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah loyalitas menjadi salah satu faktor penting pada seluruh industri, termasuk industri jasa. Dimana salah satu industri jasa adalah industri kesehatan.

Saat ini industri kesehatan bekerjasama untuk meningkatkan kesejahteraan pasien, salah satu hal yang dapat dirasakan dalam industri kesehatan adalah perubahan pendekatan yang dulunya merupakan pendekatan paternalistik (*doctor-led*) menjadi pendekatan yang berpusat pada pasien. Dalam hal ini partisipasi pasien menjadi hal yang penting karena pasien akan ikut dalam mengambil suatu keputusan sehingga pelayanan yang diberikan sejalan dengan keinginan dan kebutuhan pasien sehingga membuat pasien menjadi percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan kemudian menumbuhkan loyalitas pasien yang akan membuat pasien kembali lagi ke fasilitas kesehatan tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien merupakan salah satu hal penting di industri kesehatan (Osei-Frimpong et al., 2020).

Perkembangan industri kesehatan dapat terlihat dari meningkatnya jumlah rumah sakit serta teknologi semakin canggih membuat masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang lebih baik (Saleky et al., 2018) (Angela & Adisasmito, 2019). Di Indonesia, terdapat peningkatan jumlah rumah sakit sebanyak 385 rumah sakit (12,86%) dari tahun 2016 sampai 2020. Jumlah rumah sakit meningkat dari 2.601 rumah sakit di tahun 2016 menjadi 2.985 rumah sakit di tahun 2020 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021). Berikut grafik peningkatan jumlah seluruh rumah sakit yang didalamnya termasuk rumah sakit umum serta rumah sakit khusus dari tahun 2016 hingga 2020 :

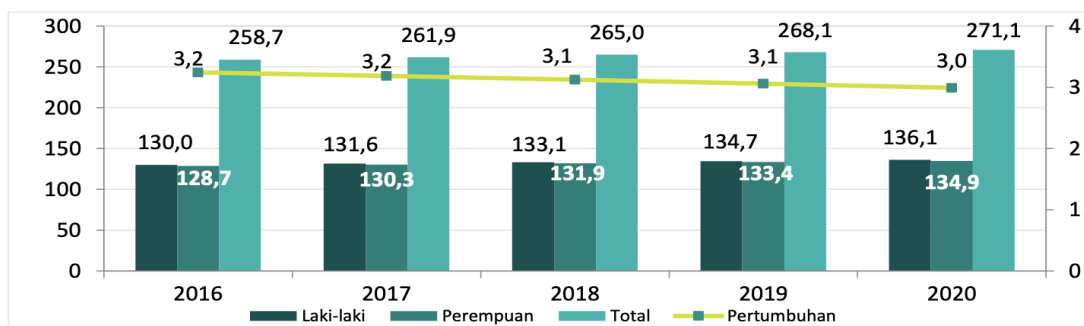


Gambar 1.1 Total rumah sakit di Indonesia

Sumber : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021

Peningkatan banyaknya rumah sakit juga diikuti pertambahan jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2016 sampai 2020. Pada tahun 2016, jumlah penduduk adalah sebesar 258,7 juta jiwa penduduk menjadi 271,1 juta jiwa penduduk. Peningkatan jumlah penduduk dapat dilihat pada gambar berikut :

**JUMLAH PENDUDUK INDONESIA MENURUT JENIS KELAMIN  
TAHUN 2016 – 2020 (dalam Jutaan)**

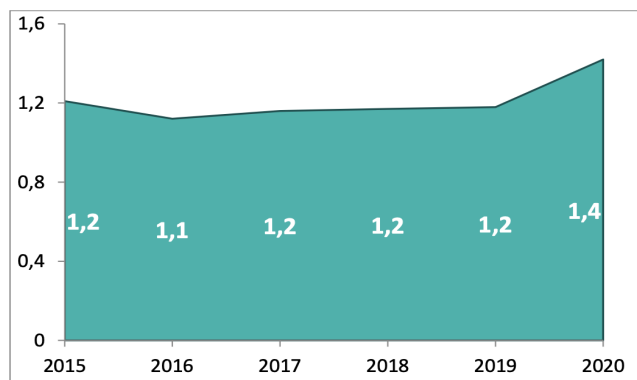


Gambar 1.2 Jumlah penduduk Indonesia

Sumber : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021

Hal ini menunjukkan juga adanya kebutuhan pertumbuhan dan perkembangan dari rumah sakit di Indonesia agar pelayanan kesehatan dapat terpenuhi sesuai dengan rasio penduduk. Menurut WHO standar untuk melihat terpenuhi atau tidaknya pelayanan kesehatan perorangan dalam wilayah tertentu adalah dari rasio tempat tidur rumah sakit per populasi. Rasio yang direkomendasikan yaitu 1:1000 artinya satu tempat tidur untuk 1.000 populasi. Di Indonesia sendiri jika dihitung secara keseluruhan maka rasio tersebut sudah terpenuhi. Pada tahun 2020 rasio nya sudah mencapai 1,4/1000 penduduk. Perkembangan rasio jumlah tempat tidur per 1.000 populasi di Indonesia sebagai berikut :

**RASIO JUMLAH TEMPAT TIDUR RUMAH SAKIT PER 1.000 PENDUDUK DI INDONESIA  
TAHUN 2015 - 2020**

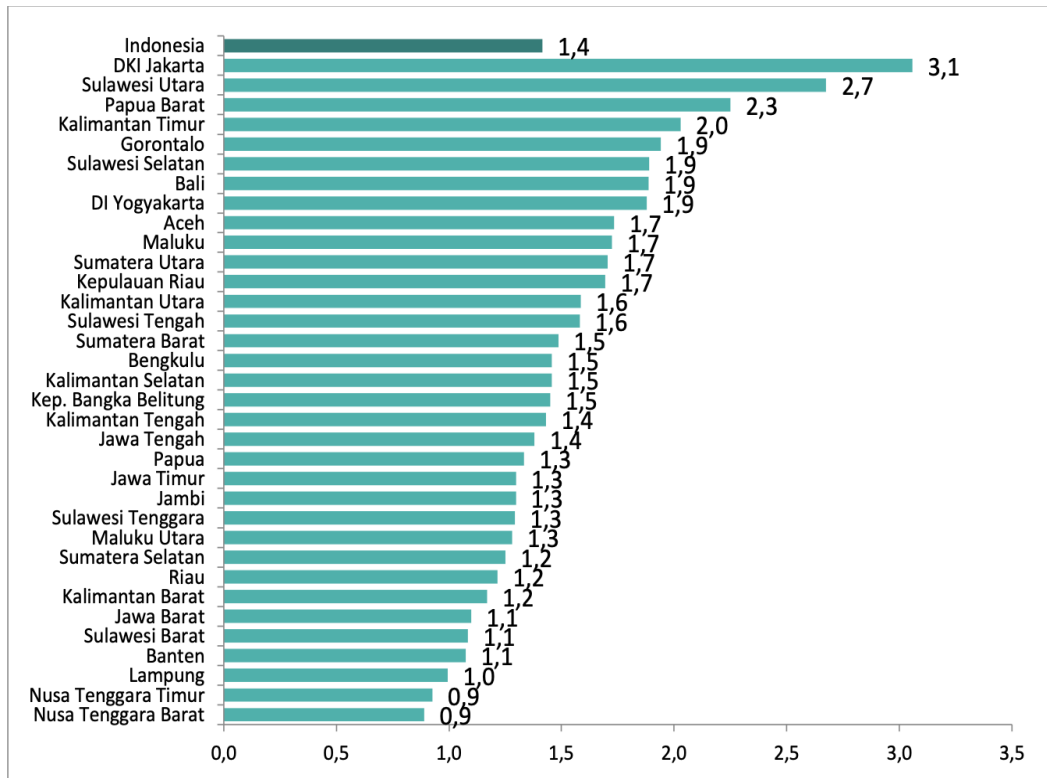


Gambar 1.3 Rasio jumlah tempat tidur di Indonesia

Sumber : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021

Namun, tidak seluruh provinsi memiliki rasio yang mencapai standar minimal WHO. Pada wilayah NTT (Nusa Tenggara Timur) dan NTB (Nusa Tenggara Barat) sama-sama memiliki rasio 0,9. Sementara itu, wilayah DKI Jakarta mempunyai rasio tertinggi dari seluruh Indonesia yaitu mencapai 3,1. Untuk rasio tempat tidur di Indonesia menurut wilayah dapat dilihat dari gambar 1.4.

**RASIO TEMPAT TIDUR RUMAH SAKIT PER 1.000 PENDUDUK  
DI INDONESIA MENURUT PROVINSI  
TAHUN 2020**



Gambar 1.4 Rasio jumlah tempat tidur di Indonesia menurut provinsi

Sumber : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021

Rasio di DKI Jakarta yang tinggi menunjukkan bahwa persaingan antar rumah sakit di DKI Jakarta juga cukup tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pasien di DKI Jakarta memiliki banyak pilihan fasilitas kesehatan, sehingga rumah sakit harus mempunyai cara untuk tetap bertahan pada industri kesehatan yang persaingannya ketat. Hal ini yang menjadi salah satu alasan penelitian ini mengambil lokasi di DKI Jakarta.

Pertumbuhan dan perkembangan rumah sakit di Indonesia salah satunya disebabkan karena adanya peningkatan standar ekspektasi kesehatan pada masyarakat untuk hidup sehat. Selain itu adanya perkembangan standar akreditasi

rumah sakit juga mendorong perkembangan rumah sakit untuk menjamin standar pelayanan yang baik. Standar akreditasi yang digunakan oleh rumah sakit di Indonesia dan secara global adalah *Joint Commission International* (JCI). Standar akreditasi JCI sudah diaplikasikan sejak tahun 2011 (Joint Commission International, 2017). Siloam Hospitals menjadi *group* rumah sakit swasta yang cukup besar di Indonesia dengan jumlah 40 rumah sakit di berbagai daerah yang terus bertumbuh sejak tahun 1996 (PT Siloam International Hospitals Tbk, 2021). Perkembangan Siloam Hospitals juga terlihat dari jumlah kasus rawat inap yang meningkat dari 205.619 di tahun 2018 kasus menjadi 250.186 kasus di tahun 2019, dan kasus rawat jalan dari 2.383.993 pada tahun 2018 menjadi 250.186 kasus pada 2019. Hingga tahun 2021, terdapat tiga rumah sakit yang terakreditasi JCI yaitu Siloam Hospitals Kebon Jeruk, Siloam Hospitals Lippo Village, dan Siloam Hospitals Denpasar (PT Siloam International Hospitals Tbk, 2020).

Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Afifi & Amini (2018) mengenai faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien pada bisnis jasa rumah sakit ditemukan bahwa kualitas layanan mempengaruhi secara positif kepercayaan konsumen. Hubungan ini memiliki efek secara langsung, hal ini dapat disebabkan karena hubungan interpersonal dan pendekatan sosial yang dilakukan menyebabkan kepercayaan konsumen meningkat (Wijaya et al., 2020). Namun pada penelitian lainnya didapatkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan konsumen dengan perantara kepuasan konsumen terlebih dahulu (Torres-Moraga et al., 2013). Sehingga pada penelitian tersebut hubungan antara kualitas layanan dengan kepercayaan konsumen memiliki efek tidak langsung. Kesimpulan ini sama dengan penelitian oleh Gremler & Gwinner (2000) dan Henning-Thurau et al. (2002). Pada

penelitian di industri retail yang dilakukan oleh Meliana et al. (2013) didapatkan hasil kualitas interaksi mempunyai hubungan negatif dengan kepercayaan konsumen, kemudian pada penelitian lain ditemukan hasil kualitas lingkungan fisik berpengaruh negatif pada kepercayaan konsumen (Lien et al., 2014) dan kualitas hasil memiliki pengaruh negatif terhadap kepercayaan konsumen (Wu et al., 2016).

Nilai konsumen mempengaruhi secara positif loyalitas ditemukan pada penelitian oleh Afifi & Amini (2018). Namun pada ulasan penelitian lainnya mengenai faktor yang menentukan loyalitas pasien pada layanan kesehatan, didapatkan hasil bahwa nilai konsumen tidak mempengaruhi secara langsung loyalitas pasien (Zhou et al., 2017). Ada faktor yang mungkin memediasi antara nilai konsumen dengan loyalitas pasien. Pada artikel yang ditulis oleh Sumaedi et al. (2014) dalam industri kesehatan serta penelitian yang dilakukan Hoang (2019) dalam bidang marketing bank ditemukan juga bahwa nilai konsumen tidak mempengaruhi loyalitas pasien.

Kepercayaan konsumen berpengaruh secara negatif terhadap loyalitas ditemukan pada penelitian oleh Afifi & Amini (2018). Namun pada penelitian milik Ramli & Sjahrudin (2015) dan Zhou et al. (2017) dalam bidang pelayanan kesehatan ditemukan bahwa kepercayaan konsumen berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pasien, sehingga dapat disimpulkan semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi loyalitasnya. Pada penelitian lain yang dilakukan dalam industri *e-commerce*, makanan cepat saji dan jasa penata rambut, serta marketing bank juga menunjukkan hasil kepercayaan konsumen mempengaruhi secara positif loyalitas pasien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan landasan masalah yang dijabarkan sebelumnya di latar belakang serta studi-studi terdahulu, maka pertanyaan penelitian yang muncul yaitu :

1. Apakah kualitas interaksi mempunyai pengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen di Siloam Hospitals Kebon Jeruk?
2. Apakah kualitas lingkungan fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen di Siloam Hospitals Kebon Jeruk?
3. Apakah kualitas hasil mempunyai pengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen di Siloam Hospitals Kebon Jeruk?
4. Apakah kepercayaan konsumen mempunyai pengaruh positif terhadap nilai konsumen di Siloam Hospitals Kebon Jeruk?
5. Apakah nilai konsumen mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien di Siloam Hospitals Kebon Jeruk?
6. Apakah kepercayaan konsumen mempunyai pengaruh positif dengan loyalitas pasien di Siloam Hospitals Kebon Jeruk?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari keenam pertanyaan yang sudah dijabarkan, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah menguji dan menganalisis :

1. Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif kualitas interaksi terhadap kepercayaan konsumen.
2. Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif kualitas lingkungan fisik terhadap kepercayaan konsumen.



3. Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif kualitas hasil terhadap kepercayaan konsumen.
4. Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif kepercayaan konsumen terhadap nilai konsumen.
5. Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif nilai konsumen terhadap loyalitas pasien.
6. Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pasien.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Untuk memberikan kontribusi data terhadap Siloam Hospitals Kebon Jeruk terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien pada Siloam Hospitals yang sudah terstandarisasi JCI di area DKI Jakarta, serta melihat apakah ada hubungan positif terhadap kualitas layanan dengan loyalitas pasien sehingga dapat membantu Siloam Hospitals Kebon Jeruk untuk meningkatkan loyalitas pasiennya.

##### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Peneliti berkontribusi untuk pihak lain dalam menambah pengetahuan mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di fasilitas kesehatan terutama rumah sakit, serta penelitian dapat menjadi acuan untuk pembuatan penelitian lainnya dengan variabel yang belum ada dan juga untuk mengembangkan lebih lanjut terkait penelitian ini.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian ditulis dan disusun secara terstruktur sebanyak lima bab, pada setiap bab berisi penjelasan yang sesuai dengan judul masing-masing bab. Seluruh bab memiliki alur dan keterikatan satu dengan bab lainnya dengan tujuan penelitian ini menjadi lengkap dan menjadi satu kesatuan untuk menjadi naskah akademis. Uraian dari sistematika tesis ini dijabarkan sebagai berikut :

### BAB I. PENDAHULUAN

Bab I berisi penjabaran secara garis besar isi tesis, mulai dari latar belakang penelitian, kemudian rumusan masalah beserta variabel yang dipakai dalam penelitian, tujuan, manfaat, serta sistematika penelitian.

### BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi tinjauan pustaka yang terdiri dari teori pendukung penelitian, penjelasan variabel, dan temuan-temuan dari penelitian terdahulu. Teori yang dimasukkan diantaranya kualitas layanan (kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil), kepercayaan konsumen, nilai konsumen, dan loyalitas. Selain itu terdapat penjelasan mengenai hubungan pada setiap variabel yang menjadi hipotesis, dan hasil studi terdahulu. Pada bab ini juga terdapat penjelasan hipotesis dan model penelitian (*conceptual framework*).

### BAB III. METODE PENELITIAN

Bab III berisi penjelasan mengenai objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, pengukuran variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan analisis data dalam penelitian.

#### BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi penjabaran dan penjelasan dari hasil yang didapatkan setelah pengolahan data. Laporan penelitian terdiri dari profil responden, analisis deskriptif, analisis inferensial data dengan menggunakan metode PLS-SEM dengan interpretasi dan diskusi.

#### BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjadi bab terakhir dalam tesis, bab ini berisi kesimpulan atas hasil penelitian beserta analisa pada penjabaran bab sebelumnya, kemudian ditambah implikasi manajerial serta masukan atau saran untuk penelitian selanjutnya

