

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi dan komunikasi menyebabkan persaingan di berbagai industri semakin ketat, tidak terkecuali pada industri rumah sakit. Saat ini, setiap pengelola rumah sakit dituntut untuk dapat berkembang dan bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik serta memperkuat bisnisnya (Mulyana, 2020). Persaingan antar rumah sakit terutama semakin ketat di daerah-daerah yang memiliki konsentrasi penduduk yang tinggi atau merupakan daerah destinasi wisata seperti Bali, terutama di tengah proyek pemerintah untuk menjadikan Bali tidak hanya sebagai destinasi wisata konvensional tapi juga menjadi Kawasan Ekonomi Khusus Kesehatan (KEKK) untuk menyaingi rumah sakit internasional di negara seperti Singapura, Malaysia dan Australia (Dahono, 2022).

Proyek tersebut menyebabkan banyak perusahaan atau pelaku industri rumah sakit yang melakukan ekspansi ke Bali, dimana salah satunya adalah Rumah Sakit Murni Teguh. Rumah Sakit Murni Teguh merupakan rumah sakit swasta yang berada dibawah naungan PT Murni Sadar Kasih Abadi dan saat ini secara keseluruhan memiliki delapan rumah sakit. Rumah Sakit Murni Teguh Tuban, Bali merupakan rumah sakit yang terbaru, yang didirikan pada tanggal 12 Desember 2021 di daerah Tuban, Bali. Sebagai suatu rumah sakit yang baru berdiri, RS Murni Teguh Tuban merupakan “pendatang” baru dan harus menghadapi persaingan dengan rumah sakit-

rumah sakit lainnya yang telah berdiri dan dikenal lebih lama oleh masyarakat. Bali sendiri saat ini memiliki 34 rumah sakit swasta dengan mayoritasnya termasuk kedalam rumah sakit kelas C seperti RS Murni Teguh Tuban.

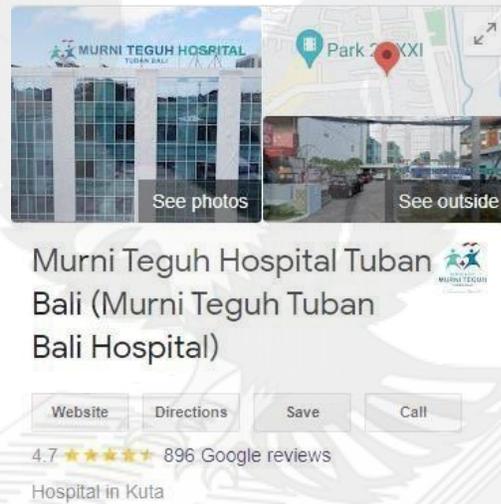
**Tabel 1.1. Perbandingan *Review* RS Swasta Kelas C di Bali (Per Bulan September 2023)**

No	Nama Rumah Sakit	Kelas	Review	Jumlah Review
1	RS Murni Teguh Tuban	C	4.7/5	896
2	RS Umum Famili Husada	C	4.4/5	286
3	RS Umum Ganesha	C	4.0/5	333
4	RS Balimed Buleleng	C	4.0/5	224
5	RS Bali Jimbaran	C	3.3/5	610
6	RS Umum Semara Ratih	C	4.5/5	178
7	RS Umum Kasih Ibu Saba	C	4.3/5	383
8	RS Umum Surya Husadha Nusa Dua	C	3.9/5	540
9	RS Umum Kasih Ibu Tabanan	C	4.7/5	2.553
10	RS Umum Bangli Medika Canti	C	3.5/5	106
11	RS Umum Ari Canti	C	4.5/5	1.055
12	RS Umum Bali Royal	C	3.9/5	952
13	RS Umum Balimed Negara	C	4.6/5	318
14	RS Umum Balimed Karangasem	C	3.6/5	106
15	RS Umum Wisma Prashanti	C	3.6/5	199
16	RS Umum Bunda Jembrana	C	4.3/5	121
17	RS Umum Bintang	C	4.3/5	244
18	RS Umum Permata Hati	C	3.2/5	101
19	RS Umum Parama Sidhi	C	4.2/5	292
20	RS Umum Premagana	C	3.2/5	121
21	RS Umum Balimed	C	4.4/5	2.994
22	RS Umum Prima Medika	C	3.7/5	684

**Sumber: *Google Review* dengan Pengolahan Peneliti**

Meskipun baru berdiri, RS Murni Teguh Tuban telah mendapatkan penilaian yang positif dari masyarakat atau pasien yang pernah berkunjung, hal ini dibuktikan dengan Gambar 1.1. dibawah yang menunjukkan bahwa RS Murni Teguh Tuban mendapatkan penilaian 4.7 dari 5 dengan jumlah *review* sebanyak 896. Selain itu jika

dilakukan perbandingan dengan beberapa rumah sakit swasta lainnya di daerah Bali seperti pada Tabel 1.1. diatas, maka dapat dijelaskan bahwa meskipun RS Murni Teguh Tuban baru berdiri kurang dari 2 tahun namun RS Murni Teguh Tuban memiliki penilaian yang jauh lebih baik atau positif dari masyarakat dan pasien dibandingkan dengan rata-rata rumah sakit swasta lainnya di Bali yang setara dari segi kelas rumah sakitnya. Penilaian yang positif tersebut menunjukkan bahwa RS Murni Teguh Tuban memiliki keunggulan tersendiri baik dari segi pelayanan maupun fasilitas dibandingkan dengan rumah sakit swasta lainnya di daerah Bali.



**Gambar 1.1. Review Rumah Sakit Murni Teguh Tuban**

**Sumber: Google Reviews**

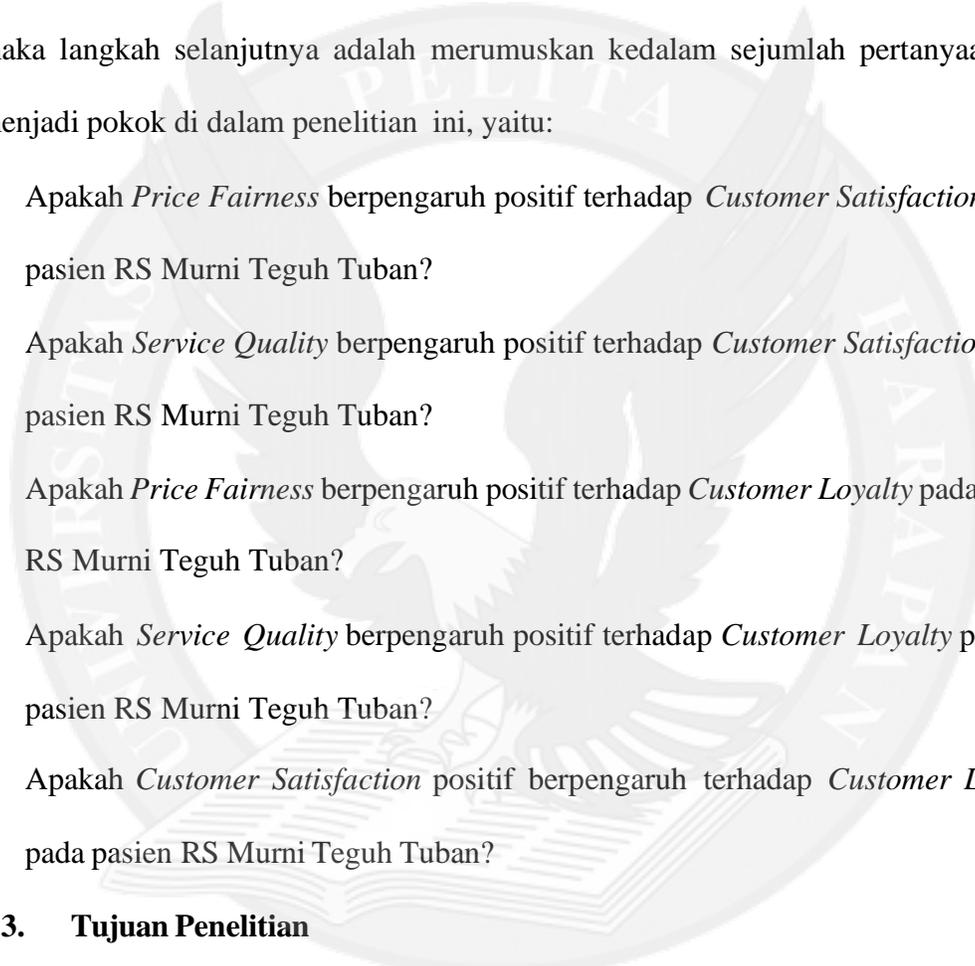
Penilaian yang positif menunjukkan adanya kepuasan dari masyarakat dan pasien kepada RS Murni Teguh Tuban. Kepuasan merupakan salah satu komponen yang sangat krusial dalam mendorong terbentuknya ikatan dan komitmen jangka panjang seperti loyalitas konsumen (Yum & Yoo, 2023). Loyalitas seorang konsumen memberikan banyak manfaat kepada suatu bisnis atau perusahaan, dimana yang paling

utama adalah retensi konsumen yang diwujudkan dalam bentuk pembelian atau kunjungan kembali ke perusahaan yang sama (Sari *et al.*, 2018). Penelitian terdahulu oleh Dewi (2016), Sari *et al.* (2018), Junaedi *et al.* (2022) dan Yum dan Yoo (2023) menemukan bahwa kepuasan konsumen memiliki dampak atau pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas.

Kepuasan sendiri dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, beberapa diantaranya adalah *price fairness* (Bernarto *et al.*, 2022) dan *service quality* (Zygiaris *et al.*, 2022). *Price fairness* merupakan suatu evaluasi atau penilaian dari seorang konsumen yang membandingkan kewajaran biaya atau harga yang mereka bayarkan kepada suatu perusahaan dengan manfaat yang mereka dapatkan atau biaya atau harga yang dikenakan oleh perusahaan lainnya (Herawaty *et al.*, 2016). Tersediaanya akses untuk melakukan pembayaran menggunakan BPJS dan asuransi dalam RS Murni Teguh Tuban menjadi salah satu aspek penting dalam *price fairness*, karena memberikan lebih banyak opsi bagi pasien untuk melakukan pembayaran sesuai dengan kemampuan dan pilihan mereka. Penelitian sebelumnya oleh Herawaty *et al.* (2016), Bernarto *et al.* (2022) dan Junaedi *et al.* (2022) menemukan bahwa *price fairness* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Meskipun demikian terdapat beberapa penelitian yang memiliki hasil yang berbeda, penelitian oleh Sofiana dan Prihandono (2019), Atmaja dan Yasa (2020) dan Octaviani *et al.* (2021) menemukan bahwa *price fairness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty*.

*Service quality* merupakan suatu penilaian atau evaluasi dari seorang konsumen terhadap seberapa besar kemampuan dari suatu perusahaan dalam memberikan atau melayani kebutuhan mereka (Cahyono *et al.*, 2023). *Service quality* dipandang sebagai salah satu determinan atau faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan seorang konsumen (Noerchoidah, 2017). Penelitian sebelumnya oleh Noerchoidah (2017), Cahyono *et al.* (2023), dan Soebandhi *et al.* (2020) menemukan bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *customer loyalty*. Meskipun demikian terdapat beberapa penelitian lainnya yang menemukan hasil yang berbeda, seperti penelitian oleh Sari *et al.* (2018) dan Siewanto dan Marchyta (2022) yang menemukan bahwa *service quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty*.

Meskipun RS Murni Teguh Tuban mendapatkan penilaian yang positif dari masyarakat dan pasien, namun belum terdapat studi yang menunjukkan apakah penilaian tersebut berpengaruh terhadap loyalitas pasiennya, selain itu belum terdapat juga studi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya penilaian yang positif terhadap RS Murni Teguh Tuban. Kemudian ditemukannya perbedaan pandangan dari para peneliti terdahulu mengenai pengaruh atau hubungan antar variabel juga menunjukkan adanya *research gap* didalam penelitian ini. Selain itu usia RS Murni Teguh Tuban yang masih sangat muda (kurang dari 2 tahun berdiri) menjadi salah satu faktor yang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian ini. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *price*

*fairness* dan *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* (Studi pada pasien RS Murni Teguh Tuban Bali)”.  


## **1.2. Pertanyaan Penelitian**

Setelah dijabarkan latar belakang dan fenomena pada bagian latar belakang maka langkah selanjutnya adalah merumuskan kedalam sejumlah pertanyaan yang menjadi pokok di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *Price Fairness* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada pasien RS Murni Teguh Tuban?
2. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada pasien RS Murni Teguh Tuban?
3. Apakah *Price Fairness* berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* pada pasien RS Murni Teguh Tuban?
4. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* pada pasien RS Murni Teguh Tuban?
5. Apakah *Customer Satisfaction* positif berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada pasien RS Murni Teguh Tuban?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menjawab dan menyelesaikan pertanyaan-pertanyaan yang telah dibahas pada bagian pertanyaan penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Mencari dan menganalisis pengaruh positif dari *Price Fairness* terhadap *Customer Satisfaction* pada pasien RS Murni Teguh Tuban.

2. Mencari dan menganalisis pengaruh positif dari *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pasien RS Murni Teguh Tuban.
3. Mencari dan menganalisis pengaruh positif dari *Price Fairness* terhadap *Customer Loyalty* pada pasien RS Murni Teguh Tuban.
4. Mencari dan menganalisis pengaruh positif dari *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada pasien RS Murni Teguh Tuban.
5. Mencari dan menganalisis pengaruh positif dari *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada pasien RS Murni Teguh Tuban.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Suatu penelitian pada umumnya memiliki dua bentuk manfaat utama, yaitu manfaat secara praktis dan manfaat secara teoritis. Manfaat secara praktis merupakan suatu manfaat dari penelitian untuk mencari solusi terhadap suatu masalah atau memberikan saran yang berhubungan dengan kasus atau kejadian yang nyata, manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan gambaran mengenai pandangan pasien RS Murni Teguh Tuban terhadap *price fairness*, *service quality*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty*, serta mencari pengaruh antar variabel tersebut untuk memberikan saran ataupun solusi yang tepat jika ditemukan permasalahan didalamnya.

Manfaat teoritis merupakan manfaat penelitian yang berhubungan dengan aspek pengembangan, pembuktian serta relevansi dari teori yang digunakan di dalam penelitian yang bersumber dari penelitian terdahulu. Manfaat teoritis lainnya dari penelitian ini adalah untuk mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan suatu rangkaian atau susunan mengenai tahapan-tahapan yang ada di dalam penelitian ini, yang dimulai dari tahap pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, dan kesimpulan dan saran.

## **BAB I - PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisan.

## **BAB II – TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai landasan teori yang berhubungan dengan topik peneliti, hubungan antar variabel penelitian, penggambaran model penelitian, serta pernyataan mengenai hipotesis awal.

## **BAB III – METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, definisi konseptual dan definisi operasional, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode penarikan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

## **BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dibahas secara umum objek penelitian melalui analisis deskriptif, analisis data dan juga membahas mengenai hasil analisis dari peneliti.

## **BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penulis dan saran peneliti yang dapat bermanfaat untuk penelitian berikutnya.

