

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh suatu institusi medis (Manzoor et al., 2019). Sebagai indikator utama, tingkat kepuasan pasien memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka (Ng and Luk, 2019). Selain itu, faktor penting lainnya dalam mengembangkan hubungan yang solid antara pasien dan profesional kesehatan adalah tingkat kepuasan yang tinggi (Asamrew, Endris, and Tadesse, 2020). Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan (Noviyanti and Antari, 2024).

Kualitas pelayanan di rumah sakit memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien (Asnawi et al., 2019). Ketika pasien menerima pelayanan yang berkualitas, termasuk pelayanan medis yang efisien, perhatian yang baik dari staf medis, dan fasilitas yang memadai, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka di rumah sakit (Karaca and Durna, 2019). Kualitas pelayanan yang baik juga mencakup aspek seperti kebersihan, keramahan, dan kemudahan akses terhadap informasi dan layanan. Rumah sakit yang memprioritaskan kualitas pelayanan akan menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien (Kalhor et al., 2020).

Kepercayaan merek memainkan peran yang signifikan dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien (Górska-Warsewicz, 2022). Ketika sebuah rumah sakit mempunyai reputasi yang positif dan telah mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka pasien pada umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya (Liu et al., 2021). Kepercayaan ini dapat terbentuk melalui berbagai faktor, termasuk reputasi rumah sakit dalam memberikan perawatan medis yang berkualitas, pengalaman positif dari pasien sebelumnya, serta umpan balik positif dari masyarakat atau rekomendasi dari orang terdekat. Ketika pasien merasa yakin dengan reputasi dan citra merek rumah sakit, mereka cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima (Phonthanukitithaworn et al., 2020).

Komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan memegang peranan krusial dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Lotfi et al., 2019). Ketika komunikasi dilakukan secara efektif, pasien memiliki kemampuan untuk memahami dengan lebih baik prosedur medis yang akan dilakukan, diagnosis yang diberikan, serta langkah-langkah perawatan yang direkomendasikan. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat memperkuat hubungan antara pasien dan dokter atau tenaga medis lainnya, menciptakan ikatan yang lebih dekat dan saling percaya antara kedua belah pihak (Berger et al., 2020). Pasien yang merasa didengar, dipahami, dan diberikan penjelasan yang jelas cenderung merasa lebih percaya diri dalam proses perawatan mereka (Taylor, Halter, and Drennan, 2019).

Kepercayaan pasien terhadap dokter merupakan hal penting dalam hubungan dokter-pasien yang efektif. Kepercayaan ini berhubungan dengan persepsi pasien

terhadap kemampuan, integritas, dan empati dokter. Pasien yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap dokter cenderung lebih mendengarkan rekomendasi medis dan memiliki hasil kesehatan yang lebih baik (Fritz and Holton, 2018).

Rumah Sakit Hermina merupakan salah satu jaringan layanan kesehatan terkemuka di Indonesia yang telah dikenal sejak didirikan pada tahun 1985. Dengan lebih dari 40 rumah sakit yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, Hermina bertekad untuk menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Di Bandung, cabang-cabang Hermina seperti Hermina Pasteur, Arcamanik, dan Soreang juga menghadirkan standar kualitas yang sama tingginya, menjadikan mereka pilihan bagi masyarakat di daerah tersebut yang membutuhkan perawatan kesehatan terpercaya.

Meskipun Rumah Sakit Hermina telah dikenal sebagai jaringan layanan kesehatan terkemuka di Indonesia dengan komitmen yang kuat terhadap pelayanan berkualitas, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diidentifikasi berdasarkan keterbatasan penelitian yang ada. Di Rumah Sakit Hermina Arcamanik penelitian sebelumnya oleh Nathalia, Purwadhi, dan Andriani (2024) meneliti tentang kepuasan pasien. Penelitian tersebut terbatas pada tingkat kepuasan dari waktu tunggu dan mutu pelayanan.

Berdasarkan data analisa jumlah kunjungan berulang pasien RS Hermina Arcamanik tahun 2022 dan 2023, jumlah pasien lama yang berkunjung kembali selama tahun 2023 adalah sebanyak 281.670 pasien. Jumlah ini menurun dibandingkan tahun 2022 yaitu sebanyak 290.573 pasien. Oleh karena itu, identifikasi keterbatasan dan

jumlah pasien lama yang berkunjung kembali dapat menjadi dasar memperluas cakupan dan validitas temuan.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Rumusan pertanyaan penelitian berikut ini didasarkan pada latar belakang penelitian tersebut di atas:

- 1) Apakah kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien?
- 2) Apakah kepercayaan merek terhadap Rumah Sakit Hermina Arcamanik memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien?
- 3) Apakah komunikasi pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien?
- 4) Apakah kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik mempengaruhi loyalitas pasien secara positif?
- 5) Apakah kepercayaan merek terhadap Rumah Sakit Hermina Arcamanik mempengaruhi loyalitas pasien secara positif?
- 6) Apakah komunikasi pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik?
- 7) Apakah terdapat pengaruh positif kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik yang dimediasi dengan kepuasan pasien?
- 8) Apakah terdapat pengaruh positif kepercayaan merek terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik yang dimediasi dengan kepuasan pasien?

- 9) Apakah terdapat pengaruh positif komunikasi pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik yang dimediasi dengan kepuasan pasien?
- 10) Apakah terdapat pengaruh positif tingkat kepercayaan pasien terhadap dokter dan tingkat kepuasan pasien?
- 11) Apakah terdapat pengaruh positif kepercayaan pasien terhadap dokter dan loyalitas pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut, berdasarkan pertanyaan penelitian di atas:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh positif kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik terhadap tingkat kepuasan pasien.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh positif kepercayaan merek di Rumah Sakit Hermina Arcamanik terhadap tingkat kepuasan pasien.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh positif komunikasi pelayanan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik terhadap tingkat kepuasan pasien.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh positif kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik terhadap tingkat loyalitas pasien.
- 5) Untuk menganalisis pengaruh positif kepercayaan merek di Rumah Sakit Hermina Arcamanik terhadap tingkat loyalitas pasien.
- 6) Untuk menganalisis pengaruh positif komunikasi pelayanan terhadap tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik.

- 7) Untuk menganalisis pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik yang dimediasi oleh kepuasan pasien.
- 8) Untuk menganalisis pengaruh positif kepercayaan merek terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik yang dimediasi oleh kepuasan pasien.
- 9) Untuk menganalisis pengaruh positif komunikasi pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik yang dimediasi oleh kepuasan pasien.
- 10) Untuk menganalisis pengaruh positif kepercayaan pasien terhadap dokter yang berhubungan dengan kepuasan pasien.
- 11) Untuk menganalisis pengaruh positif antara kepercayaan pasien terhadap dokter dan loyalitas pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi teoritis yang signifikan dengan memperdalam pengetahuan kita tentang bagaimana kepuasan pasien, kepercayaan merek, kualitas layanan, peran komunikasi, dan loyalitas pasien berinteraksi dalam lingkungan Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Hasil penelitian ini berpotensi meningkatkan loyalitas pasien dan kualitas layanan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik.

1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pelayanan dari rumah sakit, komunikasi antara tenaga medis dan pasien, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, kepuasan, dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit dimana data diperoleh berdasarkan pengambilan data melalui kuesioner terhadap orang yang pernah berobat ke Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Uraian lengkap penelitian ini akan tertulis dalam suatu sistematika penelitian yang terdiri dari 5 bab. Setiap bab akan tercantum judul bab dan penjelasan sesuai judul tiap-tiap sub-bab. Alur penelitian dapat dibaca secara keseluruhan dimulai dari latar belakang, landasan teori/tinjauan pustaka, metode, dan hasil penelitian hingga menjadi satu naskah akademis yang utuh. Sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pertama mencantumkan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang dilakukannya penelitian ini terutama di Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Penulis menguraikan penjelasan singkat mengenai topik penelitian dan memberi alasan mengapa topik ini dapat diangkat untuk penelitian. Penulis juga memberikan pemaparan mengenai Rumah Sakit Hermina Arcamanik dan alasan pemilihan rumah sakit tersebut dalam penelitian ini. Setelah latar belakang penulis juga menguraikan tujuan penelitian, pernyataan masalah, manfaat penelitian, dan ditutup dengan sistematika penelitian. Bagian-bagian dari bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai konsep dan variable yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua adalah tinjauan pustaka yang mengulas teori-teori dan konsep terutama terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien sehingga dapat membangun kerangka konseptual dari penelitian, penjelasan dari definisi variable-variabel yang digunakan berikut dengan pengukurannya, kajian atas penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Setelah menguraikan tinjauan Pustaka, bab ini terdapat uraian pengembangan masing-masing hipotesis penelitian yang menjadi dasar dan tujuan dilakukan penelitian. Bab ini juga memuat kerangka konsep atau model penelitian yang akan digunakan dan diuji hipotesisnya selama penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ketiga memuat penjelasan mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari objek penelitian, unit analisis, jenis penelitian, populasi dan sampel, pengukuran variabel penelitian, metode pengumpulan data, dan analisis data semuanya dijelaskan pada bab ini. Bab ini ditutup dengan penjelasan dan penjabaran langkah atau tahapan uji statistik dan metode analisis multivariat dengan PLS-SEM.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat tesis ini akan memuat pemaparan hasil analisis pengolahan data penelitian dan dimulai dengan profil responden yang terlibat dalam penelitian. Selanjutnya akan terdapat penguraian dari analisis inferensial dengan metode PLS-SEM dengan perangkat lunak SmartPLS4. Pada bab ini pemaparan berikutnya akan

dimulai dengan uji reliabilitas dan validitas, hasil uji hipotesis yang merupakan bagian terpenting, dan ditutup dengan diskusi dari hasil penelitian yang telah didapatkan. Bagian terakhir bab ini terdapat bagian berupa analisis lebih lanjut untuk memperdalam analisis dari penelitian ini serta membantu menilai implikasi manajerialnya.

BAB 5 KESIMPULAN

Pada Bab kelima yang merupakan bab penutup/akhir, dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis statistik penelitian untuk menjawab hipotesa atau pertanyaan penelitian. Selanjutnya penjelasan implikasi teoritis yang diperlukan bagi akademisi disertai implikasi manajerial yang relevan dalam bentuk saran penelitian. Setelah kesimpulan akan diakhiri dengan penjelasan mengenai keterbatasan yang terdapat dalam proses penelitian dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya di bidang manajemen rumah sakit.