

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Riset Kesehatan Dasar 2018, lebih dari 50% penduduk Indonesia, yaitu sekitar 57,6% dari total populasi memiliki masalah gigi dan mulut. Pertumbuhan ekonomi di sektor kesehatan menunjukkan bahwa layanan kesehatan memiliki tingkat pertumbuhan tertinggi dibandingkan dengan sektor lainnya. Pesatnya perkembangan industri kesehatan telah memotivasi para pelaku bisnis untuk berinovasi dan mencari berbagai cara agar tetap bersaing. Fasilitas layanan kesehatan, seperti praktik dokter mandiri, klinik, puskesmas, rumah sakit, dan fasilitas kesehatan lainnya, menjadi salah satu aktor utama dalam industri kesehatan (Pratami et al., 2023).

Kepuasan pasien adalah salah satu tanda keberhasilan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat (Maramis et al., 2023). Kepuasan pasien mengacu pada evaluasi pribadi mengenai kualitas perawatan yang diterima, didasarkan pada persepsi dan penilaian masing-masing individu (Putra Aqzha & Diana Nabella, 2024). Kepuasan pasien mengacu pada evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien atas layanan yang diberikan oleh sistem perawatan kesehatan yang terstruktur dan berfokus pada pasien dalam penyampaian pelayanan kesehatan berkualitas (Siripipatthanakul & Nyen Vui, 2021). Terdapat berbagai aspek kepuasan pasien mencakup layanan kesehatan mulai dari proses pendaftaran hingga keluar, waktu tunggu untuk menerima perawatan, pelayanan medis, interaksi interpersonal, fasilitas umum, baik dalam hal ketersediaan, kualitas, maupun desain

struktural (Asamrew et al., 2020) Pasien yang merasa puas cenderung akan kembali ke klinik yang sama dan merekomendasikannya kepada keluarga dan teman-teman mereka. (Aya Sofia, 2023).

Loyalitas merupakan upaya untuk menjaga pasien tetap berlangganan selama mungkin. Loyalitas juga berarti adanya komitmen untuk kembali membeli atau menggunakan produk atau layanan yang diutamakan di masa mendatang (El Dalatony et al., 2023) Loyalitas pasien merupakan tujuan strategis bagi fasilitas kesehatan karena memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Indikator loyalitas pelanggan yang pertama adalah *trust* yaitu kepercayaan pelanggan dalam konteks ini adalah pasien dan perusahaan atau rumah sakit (Sitepu, 2024).

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Barata, 2020). Rakhmandhani (2017) dalam penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Citra yang positif dari Klinik juga akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan tetapi sebaliknya citra yang buruk akan memperpuruk kestabilan perusahaan. Citra klinik berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap pasien, oleh karena itu pemahaman hubungan antara citra klinik dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Pandangan *brand image* yang baik diantaranya adalah reputasi yang baik, fasilitas yang memadai untuk pelayanan medis, memiliki dokter yang

bisa diandalkan, memiliki peralatan medis yang canggih dan sudah dikenal luas oleh masyarakat (Prasetyo, 2017). Trisnawati, dkk (2022) menunjukkan bahwa *brand image* berpengaruh pada kepuasan pasien.

Kepercayaan merupakan keyakinan di mana salah satu pihak yang terlibat memiliki keandalan dan integritas yang dapat memberikan hasil yang positif bagi pihak lain. Kepercayaan menjadi bagian penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pihak satu dengan yang lainnya. Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi pasien tentang reputasi klinik, apabila pasien memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasanya, mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan klinik, maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap institusi kesehatan tersebut. Hal tersebut yang akan membuat pasien terus memanfaatkan layanan kesehatan di tempat tersebut dan pada akhirnya akan merekomendasikan kepada orang lain karena merasa puas (Rusandy, 2016). Ratnasari dan Damayanti (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pasien.

Klinik *Cube Dental* merupakan salah satu klinik kesehatan gigi yang berupaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerah Jakarta Selatan. Klinik harus punya strategi pemasaran yang tepat karena lingkungan global dimana masyarakat membutuhkan pelayanan yang inovatif karena jenuh terhadap pelayanan yang monoton, sehingga kepuasan pasien menjadi tantangan manajerial dari klinik. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu

sproses yang komplit, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen klinik secara keseluruhan, maka konsep klinik perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Klinik *Cube Dental* harus mengetahui tingkat kepuasan pasien yang ada di Klinik. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya sehingga mempengaruhi loyalitas pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Masalah utama yang dihadapi oleh Klinik *Cube Dental* adalah belum optimalnya kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh belum tersedianya dokter gigi spesialis di klinik tersebut. Dalam konteks kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan gigi, khususnya di wilayah perkotaan seperti Jakarta Selatan, permintaan terhadap pelayanan yang lebih spesifik dan kompleks, seperti perawatan ortodonti, periodonti, atau bedah mulut, terus meningkat. Namun, ketiadaan dokter gigi spesialis di klinik *Cube Dental* menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Hal ini menyebabkan klinik berisiko kehilangan kepercayaan pasien yang membutuhkan layanan lebih mendalam, terutama mereka yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas dan kelengkapan fasilitas pelayanan kesehatan gigi.

Kondisi ini mencerminkan tantangan serius bagi klinik *Cube Dental*, mengingat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan

layanan kesehatan. Pasien yang puas tidak hanya menunjukkan evaluasi positif terhadap kualitas layanan yang diterima tetapi juga menjadi promotor yang dapat memperluas cakupan dan reputasi klinik melalui rekomendasi kepada keluarga atau teman. Sebaliknya, jika harapan pasien tidak terpenuhi akibat keterbatasan sumber daya, seperti ketidakhadiran dokter spesialis, mereka cenderung mencari alternatif layanan di klinik atau fasilitas kesehatan lain. Situasi ini tidak hanya menurunkan loyalitas pasien tetapi juga berdampak pada citra klinik secara keseluruhan.

Urgensi permasalahan ini semakin diperkuat oleh dinamika kompetitif dalam industri kesehatan gigi yang terus berkembang. Pasien modern semakin kritis dalam menilai layanan kesehatan, dengan mempertimbangkan aspek kepercayaan, kecepatan layanan, fasilitas, hingga inovasi dalam proses perawatan. Ketidakhadiran dokter spesialis di klinik *Cube Dental* membuat klinik berpotensi terlihat kurang kompeten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memengaruhi stabilitas operasional, reputasi klinik, serta peluang untuk bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

Selain itu, citra klinik sebagai salah satu elemen penting dalam membangun loyalitas pasien turut terpengaruh oleh isu ini. Pasien cenderung mengasosiasikan citra positif klinik dengan kehadiran sumber daya manusia yang berkualitas, fasilitas medis yang memadai, serta kemampuan klinik untuk memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kesehatan gigi. Oleh karena itu, tidak tersedianya dokter gigi spesialis dapat melemahkan persepsi positif tersebut, meskipun aspek pelayanan lainnya telah memenuhi standar kualitas yang baik.

Dalam rangka menghadapi tantangan ini, klinik *Cube Dental* perlu menempatkan peningkatan kepuasan pasien sebagai prioritas strategis. Ketersediaan dokter gigi spesialis tidak hanya akan membantu memenuhi kebutuhan perawatan yang lebih kompleks tetapi juga akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kemampuan klinik dalam memberikan layanan yang komprehensif. Selain itu, peningkatan kepuasan pasien ini akan berdampak positif pada loyalitas pasien, yang pada akhirnya dapat memperkuat citra klinik sebagai penyedia layanan kesehatan gigi yang berkualitas dan terpercaya di wilayah Jakarta Selatan.

Dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh *Brand image* pada Klinik *Cube Dental*”**

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka dapat dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.?
2. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
3. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *brand image* ?
5. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap *brand image* ?
6. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap *brand image* ?

7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh *brand image*?
8. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh *brand image*?
9. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh *brand image*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak diteliti, mencakup:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *brand image*.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan pasien terhadap *brand image*.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap *brand image*.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh *brand image*.

8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh *brand image*
9. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh *brand image*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yakni

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini harus berkontribusi untuk ini program studi administrasi rumah sakit program magister, fakultas ekonomi dan bisnis, khususnya yang membahas penelitian tentang pengaruh

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi pada *Cube Dental Clinic* supaya terus melakukan kegiatan healthcare branding guna terbentuknya *brand image* yang semakin positif, tingkat kepuasan yang tinggi, dan ada keinginan pasien untuk *word of mouth*, yang pada gilirannya berdampak pada niat datang kembali, yang signifikan.

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I : Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian dan penjelasan tentang fenomena dan masalah penelitian, serta variabel penelitian yang digunakan. Bab ini juga menjelaskan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Bab ini berisi uraian teori-teori dasar yang merupakan landasan penelitian, penjelasan variabel, serta penelitian-penelitian terdahulu dalam

hubungannya dengan topik penelitian. Pengembangan hipotesis dan penjelasan model penelitian akan dijabarkan lebih lanjut di bab ini.

BAB III : Bab ini berisi penjelasan tentang objek penelitian, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode penarikan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari pengolahan data penelitian yang terdiri dari profil dan perilaku responden, analisis deskripsi variabel penelitian, analisis inferensial penelitian dengan PLS-SEM beserta pembahasannya.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, implikasi manajerial, serta keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya.