

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, manajemen dan strategi pelayanan pelanggan telah menjadi elemen kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar suatu bisnis. Kepuasan pelanggan diakui secara luas sebagai indikator utama dari keberhasilan suatu perusahaan, karena pelanggan yang puas cenderung mempertahankan loyalitas mereka dan dapat menjadi promotor bagi bisnis tersebut. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi imperatif bagi setiap organisasi yang ingin tetap relevan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin sengit.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk hasil terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan pelanggan (Kotler&Keller, 2012). Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri pelanggan melalui kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan pelanggan yang dirasakan. Yang menjadi tujuan utama adalah kepuasan pelanggan bagaimana caranya konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Salah satu sektor yang sangat sensitif terhadap tingkat kepuasan pelanggan adalah industri kesehatan, terutama pada klinik pratama keluarga. Klinik pratama keluarga memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan masyarakat di tingkat primer. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif ini, klinik-klinik tersebut harus berusaha untuk tidak hanya mempertahankan jumlah pasien tetap, tetapi juga untuk menarik kembali pasien baru. Untuk mencapai hal ini, klinik pratama keluarga harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mereka.

Sistem kesehatan di Indonesia merupakan aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Klinik Pratama Keluarga (KPK) adalah salah satu elemen utama dari sistem pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertujuan untuk memberikan pelayanan medis dasar kepada penduduk. KPK di Kecamatan Matraman, Jakarta Timur, memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah tersebut.

Klinik Pratama Keluarga adalah salah satu klinik yang menyediakan pelayanan kesehatan ibu dan anak dan layanan keluarga berencana terpopuler di daerahnya. Dan Klinik Pratama Keluarga terletak di Kecamatan Matraman, Jakarta Timur, yang dikelilingi oleh beberapa klinik dan puskesmas, yaitu Klinik

Karya Bakti Dhipa, Klinik Dr. Lukman, Klinik Pratama Yabi Medika dan Puskesmas Matraman. Diantara beberapa pasar tersebut, pasar tradisional yang paling besar di Kecamatan Jatinegara.

**Tabel 1. 1**  
**Data Omset 5 tahun terakhir Klinik Keluarga Pratama, Matraman, Jakarta Timur**

Varian	Tahun				
	2018	2019	2020	2021	2022
Persalinan	542.312.000	639.812.000	412.763.000	426.892.000	418.652.000
USG	336.618.000	405.769.000	376.987.000	379.452.000	372.987.000
Jasa Dokter	315.980.000	398.604.000	314.987.000	325.513.000	321.674.000
Jasa Bidan	294.876.000	373.851.000	298.825.000	296.057.000	287.380.000
Konsul Dokter	272.673.000	365.781.000	287.083.000	288.976.000	278.876.000
KB	259.531.000	352.876.000	288.753.000	285.792.000	274.259.000
Imunisasi	247.639.000	349.437.000	245.623.000	241.879.000	243.658.000
Pap Smear	238.098.000	337.741.000	217.965.000	222.764.000	214.329.000
<b>Total</b>	<b>2.507.727.000</b>	<b>3.233.871.000</b>	<b>2.442.097.000</b>	<b>2.467.325.000</b>	<b>2.411.815.000</b>

**Sumber : Klinik Pratama Keluarga, Matraman, Jakarta Timur**

Seperti yang telah dipaparkan diatas, dalam 5 tahun terakhir omset dari Klinik Pratama Keluarga menunjukkan penurunan atau mengalami fluktuasi yang dimana omset pada tahun 2019 ke 2020 mengalami penurunan yang sangat signifikan. Hal ini menjadi alasan untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada klinik tersebut.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi, maka penelitian ini berusaha memastikan apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh dengan kepuasan pelanggannya. Sehingga dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Pratama Keluarga Matraman Jakarta Timur”**.

Beberapa faktor yang telah diidentifikasi sebagai berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan pada klinik pratama keluarga adalah kualitas pelayanan yang diberikan, harga yang ditetapkan, dan lokasi klinik itu sendiri. Menurut Kotler dan Amstrong, (2011:681) kualitas merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak

langsung. Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan: “suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen” (Tjiptono, 2005). Kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek seperti kecepatan layanan, keakuratan diagnosis, keterampilan komunikasi staf medis, dan persepsi pasien terhadap perawatan yang mereka terima. Pelayanan kesehatan adalah salah satu aspek utama dalam mewujudkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Klinik kesehatan, sebagai penyedia pelayanan medis tingkat pertama, memiliki peran yang krusial dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Klinik kesehatan bertindak sebagai gerbang pertama dalam akses pelayanan kesehatan, memberikan layanan awal, diagnosis, serta pengelolaan kasus-kasus kesehatan yang tidak memerlukan perawatan rumah sakit. Kualitas pelayanan di KPK memiliki implikasi yang signifikan terhadap kepuasan pasien, seperti melayani layaknya keluarga, selalu menyertakan edukasi pada setiap pelayanan, waktu pelayanan panjang agar memberikan keleluasaan, berupaya memberdayakan dan memandirikan masyarakat, bekerja hati-hati sesuai SOP, berkata halus, tersenyum, salam dan sapa, berjuang untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga privasi dalam setiap pelayanan.

Persepsi Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena telah membeli atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler & Armstrong, 2018). Harga merupakan faktor ekonomi yang dapat mempengaruhi persepsi nilai dari layanan yang diberikan. Harga yang wajar dan sesuai dengan kualitas produk atau layanan dapat membuat pelanggan merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang sebanding dengan uang yang mereka bayarkan. Jika harga terlalu tinggi dibandingkan dengan nilai yang diterima, pelanggan mungkin merasa kecewa. Harga seringkali dianggap sebagai indikator kualitas. Pelanggan cenderung berpikir bahwa produk atau layanan dengan harga tinggi memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan yang berharga rendah. Oleh karena itu, harga dapat mempengaruhi ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di klinik pratama keluarga. Harga yang terjangkau dapat memungkinkan lebih banyak orang untuk mengakses layanan kesehatan. Jika harga terlalu tinggi, itu dapat menjadi hambatan bagi beberapa individu atau keluarga untuk memanfaatkan pelayanan klinik. Pelanggan mungkin merasa puas jika mereka merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan sepadan dengan manfaat yang mereka terima dari pelayanan klinik. Jika harga terlalu tinggi, pelanggan mungkin merasa bahwa mereka membayar terlalu mahal untuk apa yang mereka dapatkan. Faktor ini mencakup biaya konsultasi, biaya tes dan pemeriksaan tambahan, serta potensi kemampuan pasien untuk membayar.

Menurut Kotler dan Keller, lokasi sebagai kumpulan dari organisasi independen yang membuat suatu barang atau jasa menjadi tersedia. Sehingga pelanggan dapat menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

Dan juga Lokasi klinik memainkan peran penting dalam ketersediaan dan aksesibilitas layanan kesehatan, dengan faktor seperti jarak tempuh dan aksesibilitas transportasi dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih klinik yang akan mereka kunjungi. Lokasi merupakan salah satu faktor dari situasional yang ikut berpengaruh pada keputusan pembelian. Pemilihan lokasi merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu usaha, karena pemilihan lokasi juga berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Untuk itu, dalam proses pemilihan lokasi perusahaan harus mempertimbangkan keputusannya dengan benar agar tidak menimbulkan kerugian dikemudian harinya. Lokasi atau tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian kepada para pelanggan dan dimana lokasi yang strategis. Selain itu, kombinasi antar harga yang murah dengan layanan banyaknya konsumen tertarik dalam hal ini.

Fenomena yang terjadi dalam konteks ini adalah kualitas pelayanan di klinik pratama keluarga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ini bisa mencakup aspek seperti tingkat keahlian dan etika profesi dari staf medis dan administratif, waktu tunggu, komunikasi yang efektif, dan keakuratan diagnosis. Dan harga pelayanan medis di klinik pratama keluarga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dapat mencakup pembahasan mengenai biaya pelayanan, apakah pelanggan merasa bahwa harga yang mereka bayarkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima. Dan juga lokasi klinik memengaruhi keputusan pelanggan untuk memilih dan menggunakan layanan dari klinik tersebut. Apakah ketersediaan klinik di daerah yang mudah diakses oleh pelanggan potensial mempengaruhi kepuasan mereka.

Penelitian sebelumnya di berbagai konteks telah menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi dengan kepuasan pelanggan. Bahwa kepuasan pasien adalah faktor kunci dalam mempengaruhi kunjungan berulang pasien dan membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien juga dapat berdampak positif pada citra dan reputasi KPK di masyarakat. Namun, dalam konteks klinik pratama keluarga, penelitian yang menyeluruh dan terperinci masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan ini dengan mengkaji secara mendalam bagaimana faktor-faktor ini berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada klinik pratama keluarga.

Namun, walaupun pengaruh penting dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien telah diakui secara luas, masih terdapat kebutuhan untuk mengkaji hal ini dalam konteks spesifik KPK di Kecamatan Matraman, Jakarta Timur. Kondisi harga dan lokasi di wilayah tersebut mungkin mempengaruhi dinamika hubungan antara pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Setiap klinik kesehatan mungkin memiliki dinamika dan karakteristik unik. Faktor-faktor seperti spesialisasi, populasi pasien yang dilayani, lokasi geografis, dan kebijakan manajemen klinik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara spesifik. Dan masih terdapat kebutuhan untuk menggali lebih dalam dalam konteks spesifik klinik kesehatan. Setiap klinik kesehatan mungkin memiliki

dinamika dan karakteristik unik, termasuk populasi pasien yang dilayani, infrastruktur, serta sumber daya manusia.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, Klinik Pratama Keluarga ada masalah penurunan omset yang biasanya disebabkan oleh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi. Jadi, di penelitian ini penulis bisa merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Adanya penurunan omset yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga.
2. Adanya penurunan omset yang diakibatkan oleh persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga.
3. Adanya penurunan omset yang diakibatkan oleh lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga.

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, penulis dapat menyimpulkan tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga.
2. Untuk menganalisis apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga.
3. Untuk menganalisis apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga.

### 2 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, saya dapat menyimpulkan bahwa kegunaan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pasien di klinik pratama keluarga. Hal ini dapat memperkaya pemahaman dan teori dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi dan referensi bagi pembaca yang memiliki kesamaan topik yaitu kepuasan pelanggan dan juga sebagai bahan perbandingan untuk menjadi acuan dan sumber informasi dalam penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam kepada pihak pengelola Klinik Pratama Keluarga di Kecamatan Matraman, Jakarta Timur, mengenai aspek-aspek mana yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dan strategi harga yang lebih efektif dan kompetitif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Dan juga dapat membantu dalam pemilihan lokasi yang optimal untuk membuka atau mengelola klinik pratama keluarga. Ini dapat mencakup analisis geografis dan pertimbangan aksesibilitas. Dan dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, klinik pratama keluarga dapat meningkatkan kinerja bisnis mereka secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat menghasilkan loyalitas, rekomendasi, dan retensi pelanggan yang lebih baik.