

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat sekarang sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka karena mengetahui mahalanya biaya perawatan kesehatan yang seringkali sulit dijangkau. Apalagi sekarang banyak bermunculan jenis penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatannya. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu masyarakat juga akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan.

Klinik Gigi Dentes merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Yogyakarta. Klinik Gigi Dentes membuka layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi

kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Kotler (1995) mengatakan bahwa ada banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan. Organisasi yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Maka dari itu, klinik Gigi Dentes harus selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan klinik kesehatan yang lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik dari pada pesaingnya. Pelayanan dengan kualitas yang buruk, harga yang mahal, penyerahan produk jasa yang lambat dan cara pemberian pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada pelanggannya yang pada akhirnya tidak akan menggunakan produk tersebut di kemudian hari (Suprpto, 2001 dalam Martianawati 2009). Hal tersebut bisa menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan para pelanggan. Adanya pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang memadai dapat membuat kepuasan bagi pelanggan. Jika pelanggan tidak puas, maka akan meninggalkan perusahaan yang akan menyebabkan penurunan penjualan dan selanjutnya akan menurunkan laba bahkan kerugian bagi perusahaan.

Menurut Schnaars dalam Tjiptono dan Chandra (2005), pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan yang baik juga dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Tjiptono et al, 2003).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI DENTES CABANG MONJALI YOGYAKARTA.”**

B. Batasan Masalah

Mengingat akan luasnya ruang lingkup pelayanan yang ada di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta, maka penulis membatasi permasalahan agar tidak terlalu menyimpang jauh dari judul dan untuk lebih memfokuskan dalam penyusunan skripsi ini. Sehingga, batasan masalah dalam penelitian ini dibatasi pada :

1. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

2. Wilayah dalam penelitian dibatasi pada Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta yang beralamat di Jalan Monjali No. 91A, Yogyakarta.
3. Dalam penelitian ini responden dibatasi pada konsumen yang pernah atau sedang menggunakan pelayanan di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan, maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta baik secara parsial maupun simultan.
2. Diantara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pengamatan pada saat melakukan observasi di klinik gigi, maka tujuan yang akan dicapai oleh penulis dalam menyusun skripsi ini terdiri dari tujuan khusus dan tujuan umum. Tujuan-tujuan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta baik secara parsial maupun simultan.
2. Untuk mengetahui diantara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta.

E. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
 - a. Membandingkan teori yang didapat di kampus dengan kenyataan yang ada dalam hal ini klinik gigi.
 - b. Menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja yang akan dihadapi dimasa yang akan datang.

2. Bagi Klinik Gigi
 - a. Penulisan skripsi dapat menjadi audit internal kualitas pelayanan.
 - b. Mendapat masukan dari hasil penulisan.
 - c. Menciptakan peluang kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara organisasi dan lokasi observasi.
3. Bagi Lembaga (Mercu Buana Yogyakarta)
 - a. Penulisan skripsi dapat menjadi audit internal kualitas pengajaran.
 - b. Dapat melihat sejauh mana penulis dapat menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.
 - c. Menjalinkan hubungan kerja sama antara kampus dengan pihak klinik.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan yang penulis susun adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan pembahasan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah,

batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori yang mendasari pembahasan secara mendetail yang langsung berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan uraian tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode pengumpulan data serta analisis data. Dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapat penulis ambil, teknik dan metode serta analisa apa saja yang tepat untuk digunakan.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan sejarah berdirinya klinik gigi, struktur organisasi, visi dan misi, kedudukan dan status, tugas, fungsi, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia.

BAB V TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan tentang uraian jawaban dari masalah pengaruh kualitas layanan pasien pengguna layanan Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman pembahasan dari bab-bab sebelumnya dalam kesimpulan suatu penelitian dan berisikan saran-saran yang kiranya bisa bermanfaat bagi pihak terikat (perusahaan/klinik gigi).