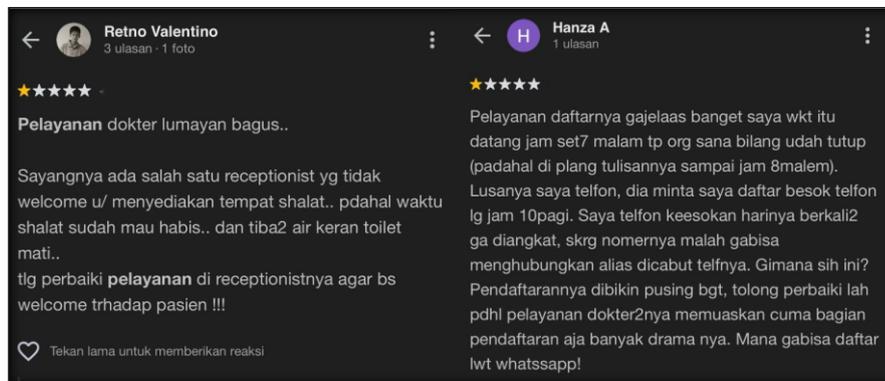


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam industri layanan kesehatan, kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Klinik Pagelaran *Dental and Healthy Care*, sebagai penyedia layanan kesehatan gigi dan umum, menghadapi berbagai tantangan dalam mempertahankan kepuasan pasien. Berdasarkan data awal, terdapat beberapa keluhan yang sering disampaikan pelanggan, antara lain ketiadaan lahan parkir, sistem pendaftaran yang masih manual, ketidakpastian harga, fasilitas yang kurang memadai, serta ruang tunggu yang kurang nyaman. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan realitas yang mereka alami selama mendapatkan layanan di klinik ini. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan di klinik ini.



**Gambar 1.1 Ulasan negatif pasien**

Salinan dari ulasan diatas adalah sebagai berikut:

Hasil ulasan negatif Retno Valentino menyatakan “Pelayanan dokter lumayan bagus”. “Sayangnya, ada salah satu *receptionist* yang tidak *welcome* untuk menyediakan tempat shalat. Padahal, waktu shalat sudah mau habis. Selain itu, tiba-tiba air keran toilet mati”. “Tolong perbaiki pelayanan di bagian *receptionist* agar bisa lebih *welcome* terhadap pasien!”. Ulasan negatif ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dokter sudah cukup baik, sikap resepsionis yang kurang ramah

dan fasilitas yang kurang terawat, seperti air keran mati, perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil ulasan negatif Hanza A menyatakan “Pelayanan pendaftarannya tidak jelas. Waktu itu saya datang jam setengah 7 malam, tapi petugas di sana bilang sudah tutup, padahal di plang tertulis sampai jam 8 malam”. “Keesokan harinya, saya menelepon dan diminta untuk daftar lagi besok pukul 10 pagi. Namun, saat saya menelepon berkali-kali, tidak ada yang mengangkat. Sekarang, nomor teleponnya malah tidak bisa dihubungi alias dicabut”. “Pendaftarannya sangat membingungkan. Tolong diperbaiki, karena pelayanan dokternya sebenarnya memuaskan, tetapi bagian pendaftaran terlalu banyak drama. Selain itu, tidak ada opsi pendaftaran melalui WhatsApp”. Ulasan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dokter sudah memuaskan, sistem pendaftaran yang tidak jelas, jam operasional yang tidak konsisten, serta sulitnya akses melalui telepon membuat pasien merasa kebingungan dan frustrasi, sehingga perlu perbaikan dalam komunikasi dan kemudahan pendaftaran, seperti menyediakan opsi pendaftaran melalui WhatsApp.

Jumlah pasien yang berkunjung ke klinik dalam kurun waktu enam bulan terakhir tercatat sebagai berikut.



**Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung**

Dari grafik tersebut, terlihat bahwa jumlah pasien mengalami fluktuasi dari bulan ke bulan. Pada bulan Juli 2024, jumlah pasien tercatat sebanyak 171 orang,

menjadikannya bulan dengan jumlah pengunjung tertinggi. Namun, pada bulan berikutnya, Agustus 2024, terjadi sedikit penurunan menjadi 165 pasien. Memasuki September 2024, jumlah pasien kembali turun menjadi 148 orang, menandakan adanya tren penurunan dibandingkan bulan-bulan sebelumnya. Oktober 2024 menunjukkan sedikit peningkatan dengan jumlah pasien sebanyak 154 orang, meskipun masih lebih rendah dibandingkan Juli dan Agustus. Namun, penurunan paling signifikan terjadi pada bulan November 2024, di mana jumlah pasien anjlok ke 111 orang, angka terendah dalam periode ini. Setelah itu, pada bulan Desember 2024, jumlah pasien kembali meningkat menjadi 133 orang, meskipun belum mencapai angka seperti di bulan-bulan awal. Kualitas pelayanan dalam dunia kesehatan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan dan ketepatan pelayanan, keramahan tenaga medis, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan akses informasi. Menurut penelitian oleh (Sari et al., 2022), kualitas pelayanan yang baik dalam klinik kesehatan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan hingga 65%.

Model *SERVQUAL* yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry masih menjadi standar dalam mengukur kualitas layanan kesehatan, yang mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Langi et al., 2023). Jika dimensi-dimensi ini tidak terpenuhi, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun. Di Klinik Pagelaran *Dental and Healthy Care*, keluhan terkait fasilitas dan sistem pelayanan menunjukkan indikasi bahwa beberapa dimensi kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek daya tanggap tenaga medis dan transparansi prosedur pelayanan.

Di Klinik Pagelaran *Dental and Healthy Care*, harga layanan yang tidak menentu menjadi salah satu keluhan utama pasien. Ketidakjelasan biaya pelayanan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mengurangi minat pelanggan untuk kembali menggunakan layanan klinik. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana faktor harga memengaruhi kepuasan pelanggan di klinik ini serta bagaimana transparansi harga dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepercayaan pasien. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara kualitas

pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dalam sektor layanan kesehatan. Misalnya, studi oleh Prabowo (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan pasien hingga 40%.

Studi lain oleh Setiawan & Wijaya (2022) juga menunjukkan bahwa harga yang tidak transparan menjadi penyebab utama turunnya tingkat loyalitas pelanggan di klinik kesehatan. Namun, penelitian yang secara spesifik meneliti permasalahan ini di Klinik Pagelaran *Dental and Healthy Care* masih belum tersedia. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengisi kesenjangan dalam literatur akademik dan memberikan rekomendasi berbasis data empiris bagi klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta transparansi harga. Kesenjangan antara kenyataan dan harapan pelanggan menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Harapan pelanggan terhadap klinik kesehatan adalah mendapatkan pelayanan yang cepat, nyaman, dan transparan, baik dari segi prosedur maupun harga. Namun, realitas menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai aspek yang belum memenuhi harapan tersebut. Jika kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka dapat menurunkan jumlah kunjungan pasien dan merusak reputasi klinik dalam jangka panjang. Untuk itu, maka peneliti akan mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Pagelaran *Dental dan Healthy Care*”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care* masih belum terukur secara sistematis.
2. Belum diketahui apakah harga yang diterapkan oleh Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care* telah sesuai dengan harapan dan persepsi pelanggan.
3. Ketersediaan teknologi modern di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care* perlu dievaluasi dari perspektif pelanggan.
4. Belum terdapat data yang menunjukkan bagaimana pelanggan menilai aspek kenyamanan dan fasilitas fisik klinik dalam memengaruhi kepuasan mereka.

5. Ketepatan waktu dalam pelayanan klinik masih perlu dianalisis apakah telah memenuhi ekspektasi pasien.

### **1.3 Ruang Lingkup / Batasan Masalah**

Batasan Masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*.
2. Penelitian ini hanya melibatkan pasien Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care* sebagai responden.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*?
2. Apakah harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*?

## **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi aspek yang krusial dalam pengelolaan layanan kesehatan gigi.

### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*.
2. Untuk Menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*.

3. Untuk Menganalisis pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca, serta dapat menjadi pembanding untuk penelitian berikutnya mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat praktis

Hasil riset ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada pemilik usaha agar lebih efektif dalam memberikan pelayanan baik secara *online* atau langsung sesuai dengan kebutuhan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Guna memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka sistematika penulisan yang di gunakan adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan tentang latar belakang, Identifikasi masalah, Ruang lingkup/Batasan masalah, Perumusan masalah, Maksud Tujuan penelitian, Manfaat penelitian dan Sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori yang mencakup pengertian dan definisi yang dikutip dari buku serta jurnal yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, dalam bab ini juga disajikan penelitian terdahulu, kerangka konseptual, serta hipotesis atau dugaan sementara yang mendukung penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tempat dan waktu penelitian, jenis dan metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data yang digunakan

dalam penelitian ini.

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

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam Menyusun penelitian ini.

#### **LAMPIRAN**

Berisi tentang angket penelitian dan data pendukung lainnya yang digunakan dalam penelitian ini