

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen Pemasaran

Menurut Suryati (2015:142) Pemasaran merupakan kriteria sukses dari suatu perusahaan, bahkan manajemen pemasaran merupakan *benefit generating process* bagi perusahaan, sedangkan fungsi manajerial yang lainnya adalah *cost generating process*. Pemasaran juga merupakan solusi baik bagi perusahaan agar kelanjutan bisnisnya terus berkembang maupun masyarakat konsumen yang terpenuhi kebutuhan, keinginan, dan permintaannya. Menurut Indrasari (2019:8) manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian proses analisis, perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dan pengendalian suatu kegiatan pemasaran, dimana tujuannya adalah untuk mencapai target perusahaan secara efektif dan efisien.

Menurut Sofjan Asauri dalam Indrayani (2019:9) Manajemen pemasaran adalah kegiatan analisis perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian berbagai program yang disusun dalam pembentukan, pembangunan, dan pemeliharaan laba hasil dari transaksi/pertukaran melalui sasaran pasar untuk mencapai tujuan perusahaan dalam jangka Panjang. Menurut Ariyanto (2023) manajemen pemasaran mempunyai tujuan agar perusahaan dapat menghasilkan laba sebanyak- banyaknya, yaitu dengan cara memenuhi dan melayani konsumen dengan cara menyediakan produk (barang dan jasa) yang mereka butuhkan dan inginkan.

Dari pendapat para ahli diatas dapat penulis simpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan sebuah perencanaan yang sistematis yang perlu dilakukan oleh perorangan maupun organisasi untuk menunjang keberlangsungan seluruh kegiatan agar mencapai tujuan perusahaan. Maka dari itu untuk mecapai target perusahaan maka setiap orang harus mampu membangun perencanaan yang baik mulai dari ketersediaan fasilitas, penentuan harga dan diimbangi kualitas layanan yang baik. Dengan demikian maka akan terciptanya kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

2.1.2. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu peralatan atau perlengkapan dan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa yang dapat diberikan kepada pelanggan. Fasilitas dapat berupa segala sesuatu pendukung kenyamanan untuk memudahkan para pelanggannya dan memberikan kepuasan tersendiri yang maksimal Ivon, (2019:207) sedangkan menurut Moenir dalam Anandita dkk, (2021:883) Menyatakan bahwa fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna. Sedangkan menurut William dan Purba dalam Sari (2023:3) “Fasilitas adalah objek yang penting yang dapat meningkatkan kepuasan seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan, dan kenyamanan pengguna layanan”.

Dari pendapat ahli diatas dapat penulis simpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu baik itu sarana ataupun prasarana yang dapat digunakan oleh seluruh pasien guna memberikan sebuah kenyamanan dan kemudahan didalam seluruh proses kegiatan, sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan terhadap suatu jasa yang telah diberikan.

1. Indikator Fasilitas

Menurut Kotler dan Keller dalam Risdawati (2017) mendefinisikan fasilitas adalah sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pasien.

Indikator fasilitas yaitu :

- a. Kenyamanan
- b. Kebersihan
- c. Kelengkapan peralatan dokter
- d. Adanya kotak saran
- e. Kelengkapan obat-obatan
- f. Tersedianya tempat ibadah

2.1.3. Harga

1. Pengertian Harga

Menurut Saladin dalam Stefani & Cilvanus (2020) Harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa atau dapat juga dikatakan penentuan nilai suatu produk dibenak konsumen”. Sedangkan menurut Tjiptono dalam Sumarsid & Paryanti (2022) istilah harga merupakan sejumlah uang (satuan moneter) dan atau aspek lain (non- moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa. Utilitas merupakan atribut atau faktor yang berpotensi memuaskan dan keinginan tertentu. Hal ini sejalan dengan apa yang di ungkapkan oleh Daryanto dalam Sumarsid & Paryanti (2022) mendefinisikan harga sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk.

Dari menurut para ahli diatas dapat kita simpulkan bahwa harga merupakan salah salah satu indikator atau penentu jenis pelayanan dan produk yang akan diterima oleh pasien. Harga merupakan hal yang sangat penting untuk pasien dan sudah seharusnya rumah sakit mengevaluasi terhadap kebijakan harga yang dikeluarkan oleh pihak penyedia jasa. Harga yang bersaing dan relatif rendah tapi tidak menurunkan standar kualitas produk ataupun jasa akan memberikan dampak positif terhadap penilaian para pasien.

2. Indikator Harga

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Kumrotin & Susanti (2021) ada empat indikator harga yaitu :

a. Keterjangkauan Harga

Suatu produk yang dapat dijangkau oleh para konsumen kemudian diberikan harga oleh suatu perusahaan dimana harga yang terjangkau akan membuat konsumen tertarik untuk Kembali menikmati produk tersebut.

b. Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk

Sebuah perusahaan dikatakan berhasil jika harga pada produknya sesuai dengan kualitas yang mereka berikan, jika kualitas produk baik dan harga tinggi maka konsumen tidak merasa keberatan jika membeli produk tersebut karena mempunyai kesesuaian harga dengan kualitas produknya.

c. Daya Saing Harga Dalam Pasar

Sebuah perusahaan jika ingin mengalahkan kompetitornya harus memberikan harga atau suatu produk yang berkualitas sehingga dapat bersaing terhadap kompetitornya. Harga yang relative rendah akan dapat menarik pengguna jasa untuk dapat membeli jasa dan menggunakannya.

d. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat

Kesesuaian harga yang diberikan oleh penyedia jasa harus sesuai dengan dampak positif produk yang diberikan juga begitu pula jika harga yang dihadirkan tinggi maka sebaiknya manfaat yang disajikan tinggi pula.

2.1.4. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting dimiliki oleh perusahaan atau Rumah Sakit. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan tolak ukur bagi setiap masyarakat dan pasien untuk melakukan pengobatan dirumah sakit itu sendiri. Kualitas pelayanan merupakan salah satu inti kelangsungan sebuah lembaga penyedia jasa kesehatan, maka dari itu perubahan kearah peningkatan pelayanan yang lebih baik harus selalu ditingkatkan agar eksistensi instansi perusahaan maupun Rumah Sakit tetap terjaga dengan baik.

Menurut Arianto dalam William & Purba (2020) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut LAN dalam Hardiyansyah (2018) kualitas layanan diartikan juga sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat pelayan berada diperusahaan. Menurut Christopher dalam Srianti dkk (2020) kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi penerima layanan atas pelayanan yang nyata dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan.

Dari pendapat para ahli diatas dapat penulis simpulkan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian pertama terhadap layanan yang diberikan kepada pasien/pelanggan, perusahaan bisa dikatakan baik jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kriteria yang diharapkan pelanggan. Kualitas layanan harus selalu ditingkatkan oleh instansi Rumah Sakit sebagai bentuk keperdulian kepada kebutuhan para pasien. sekarang ini kualitas layanan menjadi kebutuhan bagi pasien. Maka dari itu instansi Rumah Sakit wajib berupaya didalam mengevaluasi dan menentukan kebijakan kebijakan yang akan diterapkan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Semakin baik kualitas layanan Rumah Sakit yang diberikan kepada pasien maka tingkat kepercayaan pengguna jasa/pasien akan semakin percaya dengan instansi Rumah Sakit tersebut.

2. Indikator Kualitas layanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller dalam Jayanti (2017)

- a. Keandalan (*Realibility*) kemampuan untuk melaksanakan jasa atau pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat
- b. Bukti Fisik (*Tangibles*) penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*): kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu dan kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
- e. Perhatian (*empathy*): kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dan mengutamakan kepentingan pelanggan.

2.1.5. Kepuasan Pasien

1. Pengertian kepuasan konsumen/pasien

Menurut Kotler *et al.*, (2021), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Hartono dalam Andayani (2021) kepuasan pasien merupakan suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (pasien) setelah pasien mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya Sedangkan menurut Tjiptono *et al* (2020) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan atau ketidak puasan pelanggan adalah

perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi pelayanan yang sebenarnya. Menurut Indrasari (2019:66) memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien merupakan rasa puas seseorang/pasien terhadap sesuatu yang telah dikonsumsi atau dipakai baik itu obat-obatan, kualitas layanan, fasilitas yang baik bahkan harga/biaya yang sebanding dengan apa yang mereka terima. Pasien tentunya tidak akan merasakan kepuasan jika barang maupun jasa yang mereka terima tidak sebanding dengan harga/biaya yang pelanggan/pasien keluarkan. Sudah seharusnya setiap instansi/perusahaan jasa kesehatan bersinergi didalam meningkatkan kepuasan pasien guna keberlangsungan perusahaan jasa kesehatan. Karna perusahaan jasa kesehatan sekarang ini untuk dapat bersaing dengan kompetitor tidak hanya mengandalkan obat-obatan saja akan tetapi harus dilengkapi dengan aspek-aspek pendukung yang lain seperti kualitas layanan, fasilitas yang memadai, dan lain sebagainya.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan yaitu menurut Tjiptono dalam Andayani (2021) indikator kepuasan pasien antara lain :

- a. Pelayanan yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan
- b. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan
- c. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu bentuk penguatan akan karya tulis ilmiah yang peneliti lakukan. Penelitian terdahulu yang disajikan dibawah ini memiliki karakteristik yang berbeda-beda baik dari tempat penelitian, jumlah populasi ataupun variabel nya. Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan kepuasan pasien/pelanggan akan disajikan dibawah ini.

Ivon Santa (2018) Melakukan penelitian tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. Jumlah sampel yang digunakan 100 orang. Dengan menggunakan

Teknik analisis regresi linier berganda. Hasil uji f pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi yang didapat nilai R square sebesar 0,810 atau 81,0% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan, sedangkan 19% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Adisaputra (2018) melakukan penelitian terkait dengan pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik rawat inap Kartika Kediri. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel random sampling dengan jumlah responden sebanyak 127 orang. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hipotesis diuji dengan uji t dan uji f . Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Ditujukan dengan F hitung sebesar 79,225 lebih besar bila dibandingkan dengan F tabel 3,07 sedangkan uji t menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien hal ini ditujukan dari nilai t hitung untuk variabel X_1 sebesar 5,28 dan t hitung variabel X_2 sebesar 5,469 lebih besar dibanding dengan t tabel 1,97928.

Surasdiman (2019) meneliti pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien di puskesmas batu-batu kabupaten Soppeng. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mengambil sampel dan menggunakan daftar pernyataan dari kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan nilai sig 0,00 lebih kecil dari pada 0,05 dan t hitung 4,424 lebih besar dari 2,251 pada kualitas nilai sig 0,001 lebih kecil dari pada 0,05 dan t hitung sebesar 3,376 lebih besar dari pada t tabel yaitu 2,251 sedangkan pada fasilitas 3,384 lebih besar dari t tabel yaitu 2,251. Kesimpulan dalam penelitian yang dilakukan oleh surasdiman terdapat pengaruh signifikan kualitas, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien.

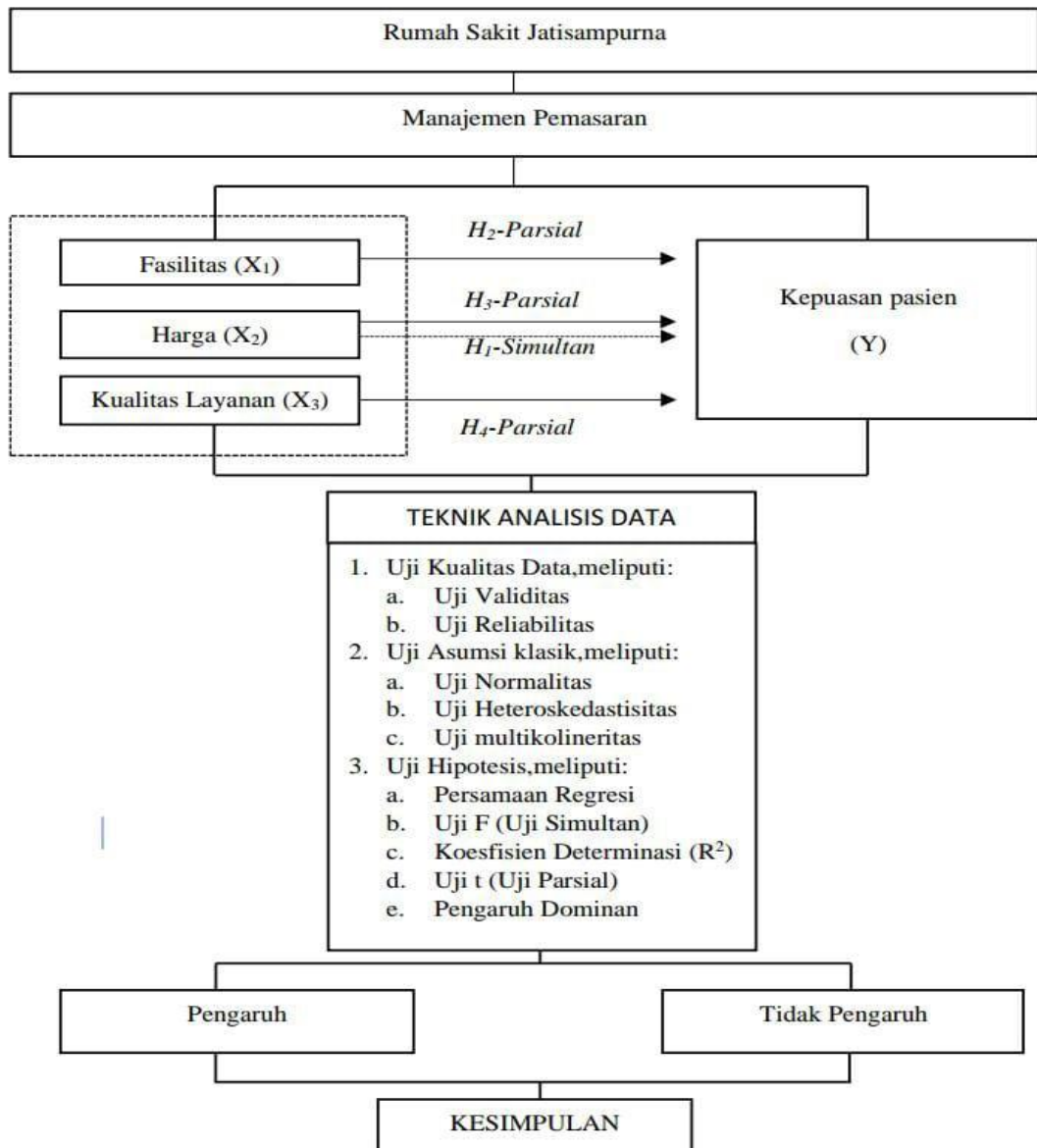
Tabel 2 1. Penelitian Terdahulu

PENELITI	JUDUL	VARIABEL	ANALISIS	HASIL
Ivon Santa(2018)	Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada puskesmas kademangan kabupaten blitar	Fasilitas, Kualitas Pelayanan	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uji Regresi, 80,6 % 2. Uji F, semua Variabel Secara Bersama-Sama Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien 3. Uji t, Variabel Fasilitas dan variabel kualitas pelayanan Berpengaruh Secara signifikan terhadap kepuasan pasien
Adisaputra (2018)	Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Kartika kediri	Fasilitas, Kualitas Pelayanan	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uji regresi, 56,1 % 2. Uji F, hasil pengujian menunjukan bahwa variabel X_1 dan X_2 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien 3. Uji t, variabel fasilitas (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) begitupun dengan variabel X_2
Surasdiman (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien di puskesmas batu-batu kabupaten soppeng	Kualitas, Fasilitas, Pelayanan	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uji regresi ,12,7 % 2. Uji t, variabel ke pengetahuan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien begitupun dengan variabel kualitas dan fasilitas sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Sumber : Kampus Terkait (2024)

2.3. Karangka Konseptual

Menurut Widayat dan Amirullah dalam Syahputri Fallenia & Syahfitri (2023) Kerangka berfikir atau juga disebut sebagai karangka konseptual merupakan model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Konseptual pada penelitian ini tersaji pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Karangka Konseptual Penelitian

Sumber: Penulis (2024)

2.4. Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan Batasan masalah, deskripsi teoritis dan kerangka konseptual diatas maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

$H_0 : \beta_1 = 0$, Berarti secara simultan fasilitas, harga dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, Berarti secara simultan fasilitas, harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

2. Hipotesis 2

$H_0 : \beta_2 = 0$, Berarti secara parsial fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

$H_1 : \beta_2 \neq 0$, Berarti secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

3. Hipotesis 3

$H_0 : \beta_3 = 0$, Berarti secara parsial harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

$H_1 : \beta_3 \neq 0$ Berarti secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

4. Hipotesis 4

$H_0 : \beta_4 = 0$, Berarti secara parsial kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

$H_1 : \beta_4 \neq 0$ Berarti secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.