

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Inisiatif kesehatan adalah tindakan pemerintah dan masyarakat sipil untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Sebagai bagian dari usaha kesehatan ini, pemerintah berupaya untuk mencapai pada urutan kesehatan yang cukup baik untuk semua dengan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan kesembuhan secara keseluruhan. Penyelenggaraan kegiatan kesehatan didukung oleh sumber daya kesehatan, antara lain tenaga kesehatan, institusi kesehatan, pemberi pelayanan kesehatan, pembiayaan kesehatan, pelayanan kesehatan, penelitian dan pengembangan kesehatan.

Meningkatnya persaingan di dunia bisnis telah memaksa banyak perusahaan untuk menawarkan kepada konsumen berbagai jenis pilihan dan peralatan. maka, masyarakat lebih selektif dalam menentukan kebutuhan fisik dan mentalnya. Tujuan memenuhi kebutuhan dan aspirasi ialah untuk mencapai tingkat kepuasan setinggi mungkin. Kepuasan pelanggan merupakan faktor keberhasilan yang penting. Lebih penting lagi, kepuasan pelanggan adalah dasar dari kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan. Kami mencapai kepuasan pelanggan dengan 2 elemen layanan dan peralatan yang kami sediakan. Posisi produk atau layanan di benak atau memori konsumen dan merupakan pilihan pertama untuk pembelian di masa mendatang. Berita yang terjadi di dunia bisnis saat ini adalah sebagai tantangan dan sebagai peluang untuk layanan / organisasi layanan / forum. Pelayanan adalah kegiatan bagi keperluan semua orang, dengan tujuan tidak hanya untuk memberikan pelayanan, tetapi juga membangun kerjasama dalam kurun waktu panjang, berharap saling memberikan keuntungan. Pelayanan yang baik berarti memahami harapan pelanggan dan selalu penilaian lebih menurut pelanggan. Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan dari satu kelompok kepada kelompok lain, bukan objek. Pada dasarnya tidak berwujud, konsumen secara aktif terlibat dalam proses produksi dan tidak melakukan apapun dengan benar (Kotler, 2018).

Klinik laboratorium merupakan tempat yang memberikan pelayanan medis. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 411/MENKES/PER/III/2010 tentang laboratorium klinik. Laboratorium klinik saat ini mengatasi banyak rintangan untuk menyadari manfaat pemberian layanan kesehatan. Tidak semua laboratorium klinik sebagai lembaga kesehatan masyarakat yang memiliki standar layanan dan kualitas yang wajar. Seiring dengan perkembangan laboratorium klinik di Indonesia dan penduduk menuntut fasilitas kesehatan yang berkualitas tinggi dan terjangkau, laboratorium wajib memenuhi tuntutan ini seiring dengan semakin ketatnya persaingan. Pelayanan yang berkualitas akan timbul kepuasan pelanggan, menanamkan agama, serta memastikan pelanggan kembali untuk dilayani. Banyak syarat yang harus dipenuhi supaya pelayanan medis untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Syarat yang harus dipenuhi setidaknya mencakup delapan tuntutan yang penting. Artinya, tersedia (available), rasional (reasonable), berkelanjutan (continuous), dapat diterima (acceptable), efisien (efisien), kualitas (quality), (Azwar, 2010). Karena bisnis inti dari laboratorium klinik pada dasarnya adalah penjualan jasa medis, ketersediaan energi medis adalah untuk pelanggan ketika menentukan penyedia layanan medis sebagai wadah di mana mereka pulih dari penyakit mereka.

Dengan semakin berkembangnya kebutuhan dan tuntutan pelanggan saat menerima pelayanan, klinik laboratorium tidak hanya menyediakan tenaga medis profesional, tetapi juga semua keinginan untuk menyediakan layanan, dari awal pendaftaran hingga perawatan manajemen dan pemenuhan dokter. Tidak memakan waktu lama dan juga pemeriksaannya, dokter dan perawatnya sangat ramah. Pratama (2003), sifat asal muasal menyelenggarakan layanan kesehatan berarti bahwa pelanggan memenuhi kebutuhan dan persyaratan pengguna (pelanggan) pelayanan kesehatan dengan harapan pemecahan peningkatan masalah kesehatan.

Untuk meningkatkan penjualan jasa perusahaan kepada pesaing yaitu dengan menunjukkan layanan yang mempunyai kualitas tinggi sesuai dengan tingkatan minat pelanggan. Minat pelanggan kepada layanan yang diterima bisa dibuat sesuai dengan saran dan pengalaman mereka. Pelayanan kualitas bisa dijadikan

untuk simbol agar mencapai keunggulan bersaing. Ini adalah dasar dari klinik laboratorium bertujuan menyediakan semua jenis layanan kepada masyarakat. Harap dicatat bahwa pelanggan yang menggunakan layanan laboratorium klinik lah yang mengevaluasi kualitas layanan laboratorium klinik. Penelitian diperlukan untuk mendapatkan informasi tentang kualitas atribut layanan yang bisa menyediakan pelayanan prima serta yang tidak bisa menyediakan layanan prima. Hal ini disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan dan memengaruhi kepuasan pelanggan dari laboratorium. Layanan yang berkualitas dapat mendorong pelanggan agar membangun hubungan yang kuat dengan penyedia pelayanan. Hubungan ini membuat bisnis lebih memahami selera konsumen, keinginan dan kebutuhan yang sebenarnya (Rahmatika, 2019).

Kotler (2016) menyatakan bahwa usaha manajemen bisnis, yang berhubungan langsung terhadap kepuasan konsumen, ialah mengajak dan mempertahankan konsumen agar menggunakan peralatan sebaik mungkin. Fasilitas ialah prasarana dan sarana yang khusus bagi upaya kita bagi peningkatan kebahagiaan.

Persaingan antar laboratorium klinik di Surabaya dan antara laboratorium klinik utama Prima dengan laboratorium klinik di Surabaya semakin ketat. Semua laboratorium tentunya berusaha menang bersaing dengan meningkatkan kualitas layanan dan ilmu kedokteran. Macam layanan yang tersedia di Laboratorium Klinik Utama Prima Surabaya adalah: Pemeriksaan medis, Radiologi, USG, EMG dan EEG.

Laboratorium klinik utama prima adalah suatu usaha yang berjalan di bidang kesehatan yang sudah berjalan lama yang mengutamakan pelayanan dan fasilitas terbaik sesuai standar operasional agar memengaruhi rasa kepuasan pelanggan yang datang.

Kepuasan konsumen merupakan rasa suka atau kecewa yang dirasakan ketika membandingkan proses atau hasil sebuah produk dengan harapan dari tindakan yang dilakukan konsumen. Rasa dan kekecewaan konsumen dibentuk oleh harga, mutu barang, dan lokasi menurut (Bailia, Soegoto & Loindong, 2014). Assauri (2012) mengatakan bahwa kepuasan konsumen ialah keberhasilan usaha

perusahaan di masa depan dan mengukur seberapa baik pelanggan bereaksi terhadap bisnis jangka panjang perusahaan. Menurut Richard Oliver (2018) kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dari sini, disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan ialah perasaan penggunaan jasa sesudah menerima layanan yang memuaskan, dan dianggap sebagai kinerja yang diharapkan.

Dari penjelasan diatas peneliti berminat untuk membuat sebuah penelitian berjudul “ PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LABORATORIUM KLINIK UTAMA PRIMA SURABAYA ”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima?;
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima?;
3. Apakah pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan laboratorium klinik utama prima?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah peneliti melakukan pembatasan masalah agar dapat dilakukan secara teliti, terpusat dan mendalam, agar peneliti memfokuskan penelitian ini pada judul “PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LABORATORIUM KLINIK UTAMA PRIMA” pada :

1. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima surabaya.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima surabaya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima surabaya;
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima surabaya;
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan laboratorium klinik utama prima surabaya;

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Buat menyampaikan info pada laboratorium klinik utama prima surabaya lewat pelayanan serta fasilitas yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan menjadi sumber berita untuk peneliti lain yang ingin melakukan penelitian khususnya berkaitan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

- a. Memperkenalkan sumber daya administrasi bisnis dan manajemen dengan Peningkatan dan penjagaan mutu mahasiswa.
- b. Membantu dunia pendidikan supaya dapat menciptakan mahasiswa yang berkualitas dan profesional dalam bidangnya.
- c. Menjadi evaluasi kurikulum yang diterapkan supaya sesuai dengan kebutuhan dunia usaha.

3. Bagi Perusahaan

1. Laboratorium Klinik Prima Prima Surabaya dapat memberikan petunjuk dan informasi untuk membantu pelanggan mengetahui apa yang mereka inginkan dan butuhkan untuk memenuhi kebutuhan medis pelanggan.
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan, pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Laboratorium Klinik Prima Utama.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang , rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistem penulisan.

### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan definisi variabel, penelitian sebelumnya, kerangka pikiran, dan hipotesis.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang variabel penelitian, definisi operasional, menentukan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

### **4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

### **5. BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran untuk mengatasi masalah yang terjadi.