

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Memasuki era digital di Abad 21 segala bentuk pusat layanan masyarakat menghadapi tantangan besar. Pusat-pusat layanan masyarakat dan institusi lainnya harus mampu beradaptasi dan berkolaborasi dengan segala bentuk perubahan. Adaptasi dan kolaborasi tersebut hanya dapat dilakukan jika pusat layanan dan atau institusi tersebut mampu terus belajar meningkatkan kapasitasnya. Ancaman terbesar jika pusat layanan masyarakat dan sebuah institusi tidak mampu belajar untuk beradaptasi dan berkolaborasi, maka keberadaannya akan tergilas. Dalam bahasa yang lebih ekstrem akan tertinggal dan mati.

Perkembangan Abad 21 dengan ditandai oleh kemajuan teknologi digital yang memenuhi ruang publik memungkinkan semua orang mampu mengakses kebutuhan ke pusat-pusat layanan yang diinginkan. Banyak fakta yang telah membuktikan, bahwa pusat layanan atau institusi yang adaptif dan kolaboratif dengan perubahan mampu bertahan bahkan meningkat kualitasnya dengan baik. Tetapi tidak sedikit juga bahwa ada pusat layanan atau institusi yang pelan-pelan hilang karena tak mampu beradaptasi untuk memberikan layanan dengan tingkat kepuasan yang baik kepada konsumen atau pengguna jasa.

Rumah sakit merupakan salah satu dari sekian banyak pusat layanan yang selalu ada dibutuhkan. Sebagai sebuah pusat layanan vital bagi kelangsungan hidup umat manusia, rumah sakit harus adaptif dan kolaboratif dengan segala perubahan di era digital yang mengglobal. Salah satu upaya meningkatkan *service quality* dan kepuasan para pengguna dalam hal ini pasien, maka aspek manajemen rumah sakit harus ditingkatkan. Manajemen atau pengelolaan rumah sakit harus benar-benar dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip *knowledge management* yang baik sehingga tujuan layanan rumah sakit bisa tercapai.

Manajemen rumah sakit di era globalisasi menunjukkan perkembangan yang sangat pesat dan semakin kompleks. Rumah sakit adalah institusi yang kompleks, dinamis, kompetitif, padat modal dan padat karya, multidisiplin, dan sangat mudah berubah karena dampak lingkungan. Oleh karena itu, kemampuan belajar beradaptasi dan kolaboratif untuk meningkatkan kapasitas layanan merupakan faktor utama. Dapat diasumsikan, bahwa rumah sakit yang baik sistem layanannya disebabkan oleh manajemen yang baik pula, sehingga semua komponen yang ada berlangsung dalam siklus yang harmonis, *supporting*, dan terkontrol.

Peran manajemen dan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai dampak yang signifikan terhadap derajat kesehatan masyarakat suatu negara serta pembangunan yang berkelanjutan (WHO, 2020). Pembangunan pada sektor kesehatan di Indonesia juga memperhatikan manfaat dan kinerja dari fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas (pusat kesehatan masyarakat). Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan, bahwa fasilitas pelayanan kesehatan

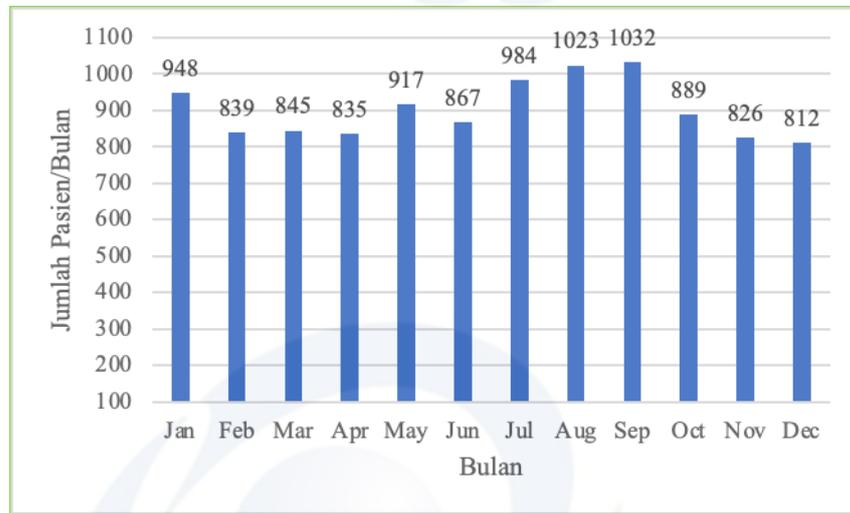
adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat termasuk pihak swasta. Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pasal 13 Ayat 3, menjelaskan sistem kesehatan di Indonesia di mana pihak swasta dapat mendirikan fasilitas pelayanan kesehatan (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia 2021, 15 Agustus).

Berdasarkan data pertumbuhan industri rumah sakit di Indonesia, tahun 2016 jumlah rumah sakit mencapai 2.045 unit, 2017 mengalami peningkatan menjadi 2.098 unit, tahun 2018 naik signifikan menjadi 2.269 unit, dan pada tahun 2019 meningkat menjadi 2.344 unit. Sampai dengan tahun 2020 terdapat penambahan 105 unit Rumah Sakit baru sehingga total jumlah Rumah Sakit, di Indonesia mencapai 2.449 dengan rata-rata pertumbuhan per tahun 4% (Kemenkes RI, 2021). Hal ini menunjukkan, bahwa tingkat kompetisi antara rumah sakit untuk menarik pasien cukup tinggi, sehingga rumah sakit perlu strategi khusus agar dapat memenangkan kompetisi sehingga bisa “*survive*” di industri pelayanan kesehatan. Agar industri pelayanan kesehatan rumah sakit dapat *survive* di tengah ketatnya persaingan, perlu menghadirkan daya saing yang memiliki keunggulan usaha yang kompetitif. Dengan demikian konsumen dalam hal ini pasien merasa puas dan berdampak pada peningkatan loyalitas pasien. Pada prinsipnya kepuasan pasien mengarah pada loyalitas pelanggan dan memberikan rekomendasi kepada orang lain (Meesala & Paul, 2018). Kepuasan pasien merupakan faktor penting untuk bisa terus dijaga oleh rumah sakit agar bisa bertahan di tengah ketatnya persaingan (Rustam & Iswara, 2021).

Salah satu institusi rumah sakit yang saat ini eksis memberikan layanan kepada masyarakat, adalah Rumah Sakit (RS) Nuraida Bogor. Sesuai dengan namanya, RS Nuraida Bogor berada Kota Bogor dengan Tipe C. RS Nuraida Bogor bermetamorfosis dari Rumah Bersalin (RB) Permata Bunda Nuraida yang berdiri sejak tahun 2004. RB Permata Bunda Nuraida dalam prosesnya tumbuh dan berkembang menjadi RS Nuraida. RS Nuraida hadir sebagai suatu pusat layanan kesehatan terpadu dengan unggulan Pelayanan Fertilitas yang hadir untuk melayani masyarakat di Kota Bogor dan sekitarnya. Komitmen memberikan keunggulan layanan kesehatan pada bidang fertilitas, menjadikan RS Nuraida sebagai RS Kesehatan Reproduksi dan Kesuburan (KRK) masa depan, modern, pilihan terbaik bagi ibu yang ingin program punya anak, ibu hamil, persalinan aman, serta tumbuh kembang anak, yang dapat diakses dari seluruh Indonesia dengan menerapkan layanan berdasarkan prinsip-prinsip Islam.

Seperti pelanggan pada umumnya, para pasien tentunya mengharapkan adanya kenyamanan dan pelayanan yang baik dari staf RS, seperti: dokter, perawat, *receptionist* dan tenaga medis lainnya. Aspek lain yang juga menarik perhatian pasien untuk datang ke RS guna memperoleh layanan, adalah harga yang sesuai dan lingkungan fisik (*physical environment*) yang nyaman. Berikut data kunjungan pasien selama 12 bulan terakhir, di Januari 2022 jumlah kunjungan unit rawat jalan sebanyak 948 pasien, periode Februari sampai dengan April 2022 menunjukkan adanya tren penurunan jumlah

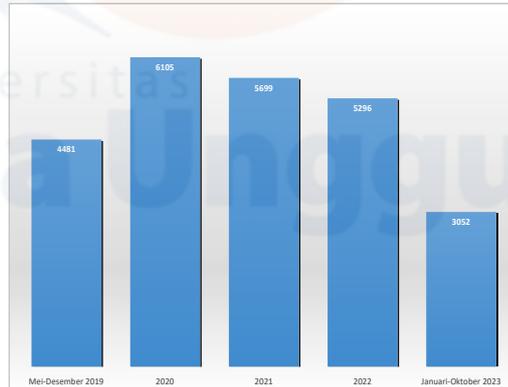
kunjungan pasien. Angka kunjungan terendah terjadi pada bulan Desember, yaitu 812 pasien sedangkan kunjungan tertinggi ada pada bulan September sebanyak 1.032 pasien. Data ini memperlihatkan adanya kunjungan pasien yang cenderung fluktuatif. Gerakan yang tidak konsisten ini menunjukkan adanya indikasi penurunan kunjungan pasien dari bulan ke bulan.



**Gambar 1.1** Data Kunjungan Pasien Per Bulan (2022)

Melihat data kunjungan pasien yang cenderung fluktuatif dan menunjukkan adanya indikasi tren penurunan, mengharuskan manajemen RS berupaya melakukan strategi untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Strategi yang dilakukan manajemen RS adalah dengan mengoptimalkan pemanfaatan layanan rawat jalan. Rawat jalan merupakan salah satu produk layanan yang diberikan oleh manajemen RS Nuraida dalam rangka menjembatani hubungan yang harmonis antara RS dengan pasien. Produk layanan rawat jalan dilakukan juga untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap RS dalam upaya pencegahan, pengobatan, perawatan, dan perlindungan terhadap pasien. Fasilitas rawat jalan juga diberikan dalam rangka mendukung pasien dalam hal fertilitas.

Demikian pula dengan pasien Poli Obgyn di RS. Nuraida, Poli Obstetri Ginekologi (Obgyn) adalah cabang dari kedokteran yang fokus pada perawatan kesehatan perempuan terutama dalam hal kesehatan reproduksi dan kehamilan. Poli Obgyn adalah poliklinik yang menyediakan layanan medis dan kesehatan untuk perempuan dari usia remaja hingga dewasa selama periode Mei 2019 hingga Oktober 2023 diuraikan sebagai berikut:



Sumber : RS. Nuraida Bogor (2023)

**Gambar 1.2** Data Kunjungan Pasien Poli Obgyn Periode Mei 2019-Oktober 2023

Dari Gambar 1.2 di atas dimana periode Mei-Desember 2019 berjumlah 4481 pasien, terjadi peningkatan yang signifikan di tahun 2020 dibandingkan dengan tahun sebelumnya, mungkin karena faktor seperti peningkatan kesadaran masyarakat atau perubahan dalam dinamika kesehatan masyarakat sebanyak 6105 pasien. Meskipun masih lebih tinggi dibandingkan dengan 2019, terjadi penurunan dibandingkan dengan tahun 2020 menjadi 5699 pasien. Penurunan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti pengaruh pandemi Covid-19, perubahan kebijakan, atau perubahan dalam perilaku pasien.

Terjadi penurunan lagi dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sama seperti tahun sebelumnya menjadi 5296 pasien. Jumlah pasien semakin menurun hingga Oktober 2023 menjadi 3052 pasien. Ini bisa menjadi hasil dari kelanjutan faktor-faktor sebelumnya atau mungkin ada faktor baru yang mempengaruhi, seperti perubahan dalam layanan kesehatan atau situasi kesehatan masyarakat. Secara keseluruhan, terlihat bahwa jumlah pasien di Poli Obgyn cenderung menurun dari tahun ke tahun, dengan peningkatan signifikan pada tahun 2020 yang kemudian diikuti oleh penurunan.

Melalui observasi dan wawancara langsung pada beberapa pasien pada riset awal, ditemukan beberapa faktor yang memengaruhi prioritas pasien dalam memperoleh kepuasan layanan. Faktor-faktor tersebut, adalah: 1) *Service Quality* (jumlah perawat yang relatif kurang, waktu tunggu yang lama, perawat yang ramah, dokter bisa menjelaskan dengan baik, dan kecepatan proses dari mulai pendaftaran sampai dengan pembayaran), 2) *Price Fairness* atau kewajaran harga (harga masih relatif sama dengan RS lain, obat lebih murah, harga masih lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang diterima, beberapa pasien masih menemukan ketidakakuratan pencatatan biaya pelayanan), dan 3) *Physical Environment*, ruang tunggu keluarga bersih tapi kurang nyaman karena terbatas, kursi di ruang tunggu terbatas, dan tempat parkir terbatas).

Survey awal mengobservasi dan mewawancarai 10 pasien. Dari 10 pasien tersebut diperoleh tanggapan 7 pasien (70%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang didapatkannya. Angka yang tergambar dari jawaban riset awal memperlihatkan masih adanya kesenjangan (*gap*) yang dihadapi manajemen RS dalam mengembangkan sistem layanan. Kesenjangan tersebut

jika merujuk kepada respon pasien saat survey awal, adalah *service quality*, kelayakan harga yang harus dibayarkan pasien, dan kualitas lingkungan fisik RS.

Jika dikaitkan dengan fakta data kunjungan pasien di beberapa bulan terakhir pada tahun 2022 sebagaimana Gambar 1.1 dan persentase kepuasan pasien, maka dapat diasumsikan keduanya berkorelasi. Asumsinya, bahwa tingkat kunjungan ke RS akan menurun jika kepuasan pasien terkait *service quality*, harga layanan, dan lingkungan fisik kurang baik. Dan sebaliknya, tingkat kunjungan RS akan meningkat di setiap periode jika indikator-indikator kepuasan pasien terpenuhi. Tentu, kesenjangan yang ada tersebut harus dicarikan solusinya oleh manajemen RS dalam rangka menjaga dan meningkatkan *service quality* dan kunjungan.

Pengalaman pasien (*patient experience*) mengarah pada kualitas dan nilai dari semua interaksi baik langsung maupun tidak langsung, klinik maupun non klinik yang mencakup seluruh durasi hubungan pasien atau penyedia (Feirn, Betts, & Tribble, 2009). Secara terperinci pengalaman pasien adalah laporan pribadi pasien dari pengalaman rawat inap mereka meliputi interaksi staf-pasien, penyediaan informasi, keterlibatan pengambilan keputusan, dan *support* untuk perawatan pribadi dan penilaian asuhan secara keseluruhan (Hewitson, 2014).

Pengalaman pasien lebih luas daripada pelayanan itu sendiri, mendeskripsikan titik-titik tertentu atau waktu-waktu tertentu secara spesifik yang terdapat interaksi dengan organisasi dan pasien (*Deloitte LLP's Health Science Practice*, 2009). Komponen-komponen pengalaman pasien yang diukur didasarkan pada *Picker Patient Experience* terdiri dari 15 *items* yang dikelompokkan dalam 8 dimensi pengalaman pasien terhadap pelayanan yang berfokus pada pasien.

Pengalaman pelanggan (*patient experience*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembentukan dan pemeliharaan loyalitas pelanggan (Mascarenhas *et.al.*, 2006). Pengalaman akan kualitas yang baik dapat menciptakan loyalitas dan cenderung akan berbagi pengalaman tersebut kepada orang lain (Wolf, 2013). Bertolak belakang dengan hasil Asmaryandi *et.al.* (2020) yang mengatakan Pengalaman pasien memengaruhi kepuasan pasien, citra rumah sakit memengaruhi kepuasan pasien, pengalaman pasien tidak secara langsung memengaruhi loyalitas pasien.

Dalam hal perawatan kesehatan, kepuasan adalah sikap yang dibentuk oleh emosi, yang harus diukur oleh penilaian subjektif total multidimensi atribut yang terkait dengan pengalaman perawatan kesehatan (Spiridon *et.al.*, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien akan berdampak positif terhadap tingginya komitmen pasien untuk tetap menggunakan jasa atau revisit pada tempat pelayanan kesehatan tersebut. Fachmi *et.al.* (2020) menyatakan, bahwa *Service Quality* adalah penilaian yang diberikan atas kesempurnaan produk atau jasa dari nilai manfaat yang dirasakan konsumen atas dasar perbandingan antara yang diharapkan konsumen dan apa yang diterima konsumen.

*Service Quality* yang baik dalam pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman pasien. Ketika pasien

menerima pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, atau cenderung merasa puas dengan pengalaman pelayanan tersebut. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya, di antaranya penelitian Zahra, *et.al.* (2023) menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer experience*.

Faktor lain yang memiliki peran penting terhadap *patient experience* adalah *physical environment*. Kondisi lingkungan rumah sakit atau klinik menurut penelitian diyakini mempunyai pengaruh positif pada pasien. Menurut MacAllister *et al.* (2016) *environment* atau *klinik ambience* yang dapat memberikan suasana psikologis yang nyaman dan bersih bagi pasien dan dapat berpengaruh pada kondisi *wellbeing* atau ketenangannya. Khatri dan Sarma (2021) melakukan penelitian pada 265 pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Anak di Delhi India, hasil penelitian menunjukan bahwa *environment* yang bersih dan nyaman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil survei kepuasan pasien di Rumah Sakit Nuraida Jawa Barat pada tahun 2022 mencapai 94,54 %. Namun masih terdapat keluhan pasien terkait kebersihan rumah sakit, keramahan petugas, dan komunikasi petugas terkait pelayanan dan tindakan yang akan diberikan pada pasien. Telah dijelaskan sebelumnya survei kepuasan pasien sering kali hanya menunjukkan persentase pencapaian namun tidak berhasil memberikan masukan bagi rumah sakit dalam mengembangkan strategi.

*Physical environment* juga berdampak signifikan terhadap loyalitas pasien, hal ini didukung oleh penelitian Fathillah (2023) yang menunjukkan, bahwa *service quality* dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien di industri perawatan kesehatan di Indonesia. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Lacap dan Alfonso (2022) terhadap 110 pasien rawat jalan di Filipina, hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa kepuasan pasien terhadap *physical environment* di rumah sakit secara signifikan berkontribusi pada loyalitas pasien.

Sekarang Rumah Sakit Nuraida Kota Bogor Jawa Barat mempunyai beragam fasilitas yang disesuaikan dengan kelas perawatan. Dengan adanya berbagai macam fasilitas ini, Rumah Sakit Nuraida Kota Bogor Jawa Barat berharap para pasien mempunyai beragam pilihan untuk menempati salah satu dari ruangan yang telah disediakan, sehingga dapat mempercepat proses penyembuhan pasien.

Selain *service quality* dan *physical environment* yang baik, penetapan harga yang sesuai juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hal ini berarti jika pasien merasa *fair* terhadap harga yang dibayarkan maka pasien akan merasa puas dan akan melakukan revisit kembali (Pantouvakis & Bouranta, 2014). *Kewajaran harga* merupakan persepsi dari hasil perbandingan antara harga yang dirasakan pembeli dan harga aktual penjual. Ketika pasien merasa harga yang dikenakan oleh rumah sakit adalah wajar dan adil, mereka cenderung lebih loyal dan memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan di rumah sakit tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap harga yang tinggi atau tidak adil dapat mempengaruhi niat pasien untuk mencari alternatif layanan kesehatan di tempat lain. Penelitian yang dilakukan oleh Swain dan Singh (2021) menunjukkan, bahwa aspek-aspek yang terdapat di

dalam *price fairness* yaitu keterjangkauan dan kesesuaian biaya layanan perawatan kesehatan yang ditawarkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*.

Adapun layanan yang tersedia yaitu inseminasi intrauterin (IUI), USG 4D Fertilitas (kesuburan), hysterosalpingography (HSG), sperma analisa dan lain-lain. Untuk biaya USG di Rumah Sakit Nuraida mulai dari Rp220.000. Selain itu Biaya persalinan normal: Suite: Rp18.300.000, VIP, Rp15.100.000. Kelas I: Rp10.800.000, kelas II: Rp9.000.000, kelas III: Rp7.350.000. Biaya persalinan sesar: Suite: Rp33.300.000, VIP: Rp27.200.000. Kelas 1: Rp21.350.000, kelas II: Rp17.750.000, kelas III: Rp13.600.000. Harga tersebut bisa lebih tinggi atau lebih rendah sesuai dengan kondisi klinis dari ibu dan bayi.

Aspek *price fairness* yaitu kewajaran harga dengan pelayanan yang diterima pasien, harga obat yang murah dibandingkan dengan rumah sakit lain diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient experience*. Selain itu *price fairness* juga berdampak signifikan terhadap loyalitas pasien.

Dari kondisi ideal sebagaimana diharapkan dalam sebuah rumah sakit sebagai bentuk layanan masyarakat dalam hal kesehatan dan fakta empiris dari riset awal dan hasil penelitian terdahulu membuktikan masih adanya kesenjangan (*gap*) yang perlu dilakukan pendalaman dalam riset ini. Kesenjangan (*gap*) yang diungkap dalam penelitian ini sebagaimana digambarkan dalam tabel berikut.

**Tabel 1.2** *Research Gap* Penelitian Terdahulu

Hipotesis	Hasil	Peneliti
<i>Service Quality</i> → <i>Patient Experience</i>	Berpengaruh positif dan signifikan	Zahra <i>et al.</i> , (2023)
	Tidak berpengaruh signifikan	-
<i>Physical evidence</i> → <i>Patient Experience</i>	Berpengaruh positif dan signifikan	-
	Tidak berpengaruh signifikan	-
<i>Price Fairness</i> → <i>Patient Experience</i>	Berpengaruh positif dan signifikan	-
	Tidak berpengaruh signifikan	-
<i>Service Quality</i> → <i>Patient Loyalty</i>	Berpengaruh positif dan signifikan	Fathillah (2023); Shie <i>et al.</i> (2022); Al Omari & A. Hamid, (2022),
	Tidak berpengaruh signifikan	Nurbaiti, Supriyantoro, Kusumapradja, R., & Arief, S. T. (2020), Sukamuljo, L., Ruswanti, E., & Aida, M. (2021).
<i>Physical evidence</i> → <i>Patient Loyalty</i>	Berpengaruh positif dan signifikan	Lacap & Alfonso (2022)
<i>Price Fairness</i> → <i>Patient Loyalty</i>	Berpengaruh positif dan signifikan	Pantouvakis & Bouranta, (2014); Fathillah (2023)
<i>Patient Experience</i> → <i>Patient Loyalty</i>	Berpengaruh positif dan signifikan	Mascarenhas <i>et al.</i> , (2006) Sari <i>et al.</i> , (2021) Pramita, (2019) Ayu <i>et al.</i> , (2022)
	Tidak berpengaruh signifikan	Asmaryadi <i>et al.</i> , (2020)

Temuan kesenjangan (*gap*) dari penelitian sebelumnya sebagaimana digambarkan dalam Tabel 1.1 di atas, mengungkap bahwa *service quality*, berpengaruh signifikan terhadap *patient experience* dan *patient loyalty*. Namun tidak ada variabel yang mempengaruhi *patient experience* melalui *price fairness*, dan *physical evidence*. Beberapa penelitian juga menghasilkan penelitian yang berbeda, dan melihat adanya kebutuhan manajemen RS untuk melakukan penelitian terkait kepuasan dan loyalitas pasien sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut pengaruh *service quality*, *price fairness* dan *physical evidence* terhadap *patient experience* dan *patient loyalty*. Hasil riset awal yang dilakukan di RS Nuraida dengan mengamati dan mewawancarai beberapa pasien sebagaimana dipaparkan, semakin menguatkan asumsi atau dugaan, bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh *service quality*, harga layanan yang ditawarkan, dan lingkungan rumah sakit yang memberikan kenyamanan. Oleh karena itu, maka peneliti berkeyakinan untuk penting melakukan penelitian terhadap kualitas manajemen layanan RS Nuraida dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dituangkan dalam judul “Pengaruh *Service Quality*, *Price Fairness*, *Physical Environment* Terhadap *Patient Loyalty* dengan *Patient Experience* Sebagai Variabel *Intervening* di Rumah Sakit Nuraida Kota Bogor Jawa Barat”

## B. Identifikasi Masalah

Hasil observasi awal data internal pada RS Nuraida Bogor ditemukan beberapa permasalahan terkait loyalitas pasien:

1. Data kunjungan pasien selama 12 bulan terakhir, di Januari 2022 jumlah kunjungan unit rawat jalan sebanyak 948 pasien. Periode Februari sampai dengan April menunjukan adanya tren penurunan jumlah kunjungan pasien, angka kunjungan terendah pada bulan Desember yaitu hanya 812 pasien sedangkan kunjungan tertinggi ada pada bulan September sebanyak 1.032 pasien. Dapat disimpulkan data kunjungan pasien cenderung fluaktif dan menunjukan adanya indikasi penurunan.
2. Hasil *pre-survey* menunjukkan bahwa keinginan pasien untuk menggunakan kembali rumah sakit dipengaruhi oleh *service quality* (jumlah perawat yang relatif kurang, waktu tunggu tidak lama, perawat ramah, dokter bisa menjelaskan dengan baik, proses dari mulai pendaftaran sampai dengan pembayaran tidak terlalu lama. Faktor lain adalah *price fairness* atau kewajaran harga (harga masih relatif sama dengan RS lain, obat lebih murah, harga masih lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang diterima. Beberapa pasien masih menemukan ketidakakuratan pencatatan biaya pelayanan. Untuk faktor *physical environment* (ruang tunggu keluarga bersih tapi kurang nyaman karena terbatas, kursi di ruang tunggu terbatas, tempat parkir terbatas).
3. Hasil survei kepuasan pasien di Rumah Sakit Nuraida Jawa Barat pada tahun 2022 mencapai 94,54 %. Namun masih terdapat keluhan pasien terkait kebersihan rumah sakit, keramahan petugas, dan komunikasi petugas terkait pelayanan dan tindakan yang akan diberikan pada pasien.

4. Hasil *pre-survey* pada 10 pasien diperoleh fakta hanya 7 dari 10 pasien (70%) pasien yang puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Fakta ini mengindikasikan masih terdapat masalah (*gap*) yang harus dicari tahu akar masalahnya lebih lanjut.

### C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada pasien RS Nuraida Bogor. Penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh antar variabel yang ada, yaitu *service quality*, *price fairness*, dan *physical environment* terhadap *patient experience* dan *patient loyalty*.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *service quality*, *price fairness*, *physical environment* dan *patient experience* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap *patient loyalty* ?
2. Apakah *service quality*, *price fairness*, *physical environment* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* melalui *patient experience* ?
3. Apakah *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient experience*?
4. Apakah *price fairness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient experience*?
5. Apakah *physical environment* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient experience*?
6. Apakah *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient loyalty*?
7. Apakah *price fairness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient loyalty*?
8. Apakah *physical environment* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient loyalty*?
9. Apakah *patient experience* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient loyalty*?

### E. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *price fairness*, *physical environment* terhadap *patient experience* dan *patient loyalty* RS Nuraida Bogor baik secara simultan, langsung dan tidak langsung.

#### 2. Tujuan Khusus

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis apakah *service quality*, *price fairness*, *physical environment* dan *patient experience* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap *patient loyalty* RS Nuraida Bogor

- 2) Untuk menganalisis apakah *service quality*, *price fairness*, *physical environment* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* melalui *patient experience* RS Nuraida Bogor
- 3) Untuk menganalisis apakah *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient experience* RS Nuraida Bogor.
- 4) Untuk menganalisis apakah *price fairness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient experience* RS Nuraida Bogor.
- 5) Untuk menganalisis apakah *physical environment* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient experience* RS Nuraida Bogor.
- 6) Untuk menganalisis apakah *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* RS Nuraida Bogor.
- 7) Untuk menganalisis apakah *price fairness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* RS Nuraida Bogor.
- 8) Untuk menganalisis apakah *physical environment* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* RS Nuraida Bogor.
- 9) Untuk menganalisis apakah *patient experience* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* RS Nuraida Bogor.

#### **F. Kegunaan Hasil Penelitian**

##### 1. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan peneliti mengenai konsep-konsep yang terkait dengan *service quality*, *price fairness*, *physical environment* dan loyalitas pasien. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya studi mengenai pengaruh *service quality*, *price fairness*, *physical environment* terhadap *patient experience* dan *patient loyalty* RS Nuraida Bogor.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan RS Nuraida Bogor dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien melalui *service quality*, khususnya melalui perspektif *service quality*, *price fairness*, *physical environment*. Selain itu juga diharapkan dapat menggugah kesadaran segenap pimpinan, dokter, perawat, dan tim terkait pelayanan kesehatan akan pentingnya *service quality*, *price fairness*, *physical environment* terhadap *patient experience* dan *patient loyalty* sehingga perlu ditingkatkan secara proaktif dan terus menerus.