

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Kepuasan pasien dapat tercapai jika pengalaman yang mereka alami memuaskan atau bahkan melebihi harapan. Tingkat kepuasan ini kemudian berkontribusi pada komitmen dan loyalitas pasien, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada pertumbuhan rumah sakit.

Pertumbuhan positif rumah sakit memberikan manfaat bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan berkualitas. Oleh karena itu, untuk meningkatkan jumlah pelanggan, pangsa pasar, dan loyalitas pelanggan, rumah sakit perlu bersaing dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada dilakukan dengan meningkatkan kepuasan mereka, sehingga tercipta loyalitas yang mendorong mereka untuk terus memilih dan menikmati layanan rumah sakit.

Dalam konteks pemasaran, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan dapat memicu Word of Mouth (WOM) atau pembicaraan dari mulut ke mulut. Saat ini, dengan kemajuan teknologi dan keberadaan internet, WOM dapat menyebar dengan cepat melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, YouTube, WhatsApp, Google, dan platform lainnya.

Salah satu strategi rumah sakit untuk membangun loyalitas pelanggan adalah dengan memperoleh kepercayaan pelanggan, yang didasarkan pada pengalaman pasien di masa lalu. Pengalaman pasien yang positif berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien, sesuai dengan penelitian oleh Meyer & Schwager (2007), Berkowitz (2016), Otani, Deng, Herrmann, & Kurz (2020),

Perlu dicatat bahwa pandemi Covid-19 memberikan dampak signifikan, termasuk pada sektor ekonomi dan jumlah kunjungan pasien baik rawat jalan maupun rawat inap di rumah sakit. Berikut data kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan tahun 2019 s.d 2022

Tabel 1. 1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap tahun 2019-2022

| No  | Bulan                       | Rawat Inap  |              |        |        | Rawat Jalan |              |         |         |
|-----|-----------------------------|-------------|--------------|--------|--------|-------------|--------------|---------|---------|
|     |                             | Pra Pandemi | Masa Pandemi |        |        | Pra Pandemi | Masa Pandemi |         |         |
|     |                             |             | 2019         | 2020   | 2021   |             | 2022         | 2019    | 2020    |
| 1.  | Jan                         | 4.577       | 4.524        | 4.201  | 3.370  | 19.319      | 20.906       | 11.342  | 15.540  |
| 2.  | Feb                         | 4.243       | 4.135        | 4.452  | 2.695  | 18.177      | 21.108       | 10.532  | 11.948  |
| 3.  | Mar                         | 4.563       | 3.921        | 4.158  | 3.289  | 19.617      | 18.144       | 13.310  | 15.373  |
| 4.  | Apr                         | 4.144       | 1.428        | 2.993  | 2.789  | 17.745      | 8.224        | 12.428  | 13.476  |
| 5.  | Mei                         | 3.499       | 1.787        | 3.040  | 3.067  | 16.745      | 6.871        | 10.878  | 12.632  |
| 6.  | Jun                         | 3.240       | 2.210        | 4.159  | 3.456  | 13.733      | 10.282       | 13.034  | 16.114  |
| 7.  | Jul                         | 3.896       | 2.695        | 5.036  | 3.505  | 19.149      | 12.153       | 9.898   | 16.632  |
| 8.  | Agust                       | 3.719       | 2.888        | 3.040  | 3.321  | 18.934      | 12.041       | 11.646  | 16.430  |
| 9.  | Sept                        | 3.573       | 3.447        | 2.750  | 3.589  | 18.418      | 12.138       | 13.604  | 17.182  |
| 10. | Okt                         | 3.858       | 4.189        | 2.873  | 4.061  | 19.699      | 11.894       | 13.187  | 16.988  |
| 11. | Nov                         | 3.709       | 4.555        | 3.153  | 3.851  | 17.476      | 12.290       | 14.702  | 17.396  |
| 12. | Des                         | 3.913       | 4.442        | 3.381  | 3.749  | 18.457      | 12.021       | 14.987  | 16.782  |
|     | <b>Total</b>                | 46.934      | 40.221       | 43.236 | 40.742 | 217.469     | 158.072      | 149.548 | 186.493 |
|     | <b>Persentase penurunan</b> |             | 14%          | 8%     | 13%    |             | 27%          | 31%     | 14%     |

Sumber: RS Sentra Medika, Agustus 2022

Tabel 1. 2 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Cara Pembayaran

| Cara Pembayaran | 2019   | 2020  | 2021  | 2022   |
|-----------------|--------|-------|-------|--------|
| Tunai           | 78458  | 51316 | 38306 | 44374  |
| Jaminan         | 39683  | 27628 | 24856 | 40724  |
| BPJS            | 101142 | 79128 | 86386 | 101395 |

Angka kunjungan pasien rawat jalan turun sebesar 27% tahun 2020, 31% tahun 2021, dan 14% tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2019. Penurunan kunjungan pasien sangat drastis pada awal masa pandemi di bulan April dan Mei 2020. Demikian halnya pada tahun 2021, Kunjungan rawat jalan setiap bulan lebih rendah dibandingkan tahun 2020. Puncaknya di bulan juli saat penyebaran Covid-19 gelombang kedua kunjungan rawat jalan turun drastis menjadi 9.898 dan mulai berangsur naik setiap bulannya.

Angka kunjungan pasien rawat inap turun sebesar 14 % tahun 2020, 8% tahun 2021 dan 13% tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2019 sebelum pandemi. Penurunan pasien rawat inap turun drastis di tahun 2020, karena awal pandemi Covid 19 pasien takut untuk berobat ke RS Tahun 2021 terjadi kenaikan pasien rawat inap terutama bulan Juli didominasi pasien Covid 19. Tahun 2022 terjadi penurunan pasien rawat inap dikarenakan pasien terkonfirmasi covid 19

sudah mulai menurun dan pasien non Covid tidak berobat karena pasien masih takut untuk berobat ke rumah sakit, pelayanan telemedicine sangat diminati oleh pasien dikarenakan, pasien bisa berkonsultasi dengan dokter tanpa perlu berobat ke rumah sakit obat diantar ke rumah pasien.

Kunjungan pasien rawat jalan terlihat bawa pasien dengan cara pembayaran tunai mengalami penurunan dari tahun 2020-2022 bila dibandingkan tahun 2019. Terlihat di tahun 2020 mengalami penurunan 35%, tahun 2021 turun 51%, 2022 turun sebesar 43%.

Penurunan jumlah kunjungan pasien di rawat jalan dan rawat inap telah mengakibatkan penurunan pendapatan rumah sakit, menciptakan tantangan dalam memenuhi biaya operasional. Penurunan kunjungan pasien di rawat jalan dipicu oleh kekhawatiran masyarakat terhadap penularan Covid-19 di rumah sakit. Mark Plus. Inc (2020) juga mencatat tren penurunan kunjungan pasien dalam survei mereka dengan 110 responden. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 31,8% responden, yang sebelum pandemi biasa mengunjungi institusi kesehatan setidaknya satu kali dalam setahun, kini memilih untuk tidak berkunjung ke fasilitas kesehatan. Sebanyak 71,8% bahkan beralih menggunakan pelayanan kesehatan digital untuk berkonsultasi dengan dokter selama pandemi.

Bagi sebagian besar individu, kesehatan merupakan prioritas utama, dan keputusan mereka untuk melanjutkan atau menghentikan layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh harapan mereka terhadap kualitas layanan kesehatan yang mereka terima. Persepsi mengenai sistem perawatan kesehatan yang tidak dapat dipercaya atau tidak dapat diandalkan dapat mendorong mereka untuk tidak kembali ke rumah sakit. Berry, Wall, & Carbone (2006) menegaskan bahwa manajemen yang hati-hati terhadap pengalaman layanan dapat menciptakan kesan positif pada pelanggan, meningkatkan kualitas interaksi, dan pada akhirnya, mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut Elleuch (2008), kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian positif pasien terhadap pengalaman layanan kesehatan mereka. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki kepercayaan yang lebih besar pada penyedia layanan, merasa lebih percaya diri dalam hubungan mereka, dan lebih bersedia merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, keunggulan kompetitif rumah sakit terletak pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik daripada pesaing, melampaui ekspektasi pasien, dan memberikan layanan yang superior.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Survey Kepuasan Pasien secara khusus di masa Pandemi, kepuasan pasien mengalami penurunan. Berikut data Kepuasan Pasien tahun 2018 sampai dengan 2022.

**Tabel 1. 3 Tingkat Kepuasan Pasien tahun 2018-2022**

| No           | Aspek                     | Tingkat Kepuasan Pasien |            |            |            |            |
|--------------|---------------------------|-------------------------|------------|------------|------------|------------|
|              |                           | 2018                    | 2019       | 2020       | 2021       | 2022       |
| 1            | Pelayanan Dokter          | 90%                     | 85%        | 70%        | 70%        | 70%        |
| 2            | Pelayanan Perawat         | 80%                     | 80%        | 70%        | 70%        | 70%        |
| 3            | Pelayanan Gizi            | 80%                     | 75%        | 75%        | 75%        | 75%        |
| 4            | Kelengkapan Fasilitas     | 90%                     | 90%        | 85%        | 85%        | 85%        |
| 5            | Kebersihan Rumah Sakit    | 75%                     | 80%        | 75%        | 75%        | 75%        |
| 6            | Biaya Rumah Sakit         | 80%                     | 80%        | 80%        | 70%        | 80%        |
| 7            | Informasi Rumah Sakit     | 80%                     | 80%        | 68%        | 68%        | 70%        |
| 8            | Ketepatan waktu pelayanan | 80%                     | 75%        | 67%        | 67%        | 70%        |
| <b>TOTAL</b> |                           | <b>82%</b>              | <b>81%</b> | <b>74%</b> | <b>73%</b> | <b>76%</b> |

Sumber: RS Sentra Medika, 2022

Berdasarkan data pada tabel 1.3. kategori kepuasan pasien mengalami penurunan selama 3 tahun saat pandemi covid 19, kepuasan pasien yang rendah angkanya adalah pelayanan dokter, informasi rumah sakit dan ketepatan waktu pelayanan. Pada aspek informasi rumah sakit, informasi yang tidak jelas maupun petugas rumah sakit yang tidak komunikatif dalam memberikan informasi membuat pasien dan keluarganya sering merasa bingung dan bisa mengakibatkan complain pasien. Ketepatan waktu pelayanan adalah pelayanan dokter yang terlambat datang dan tidak sesuai dengan jam prakteknya, sehingga membuat pasien menunggu untuk bertemu dengan dokter. kategori kepuasan pasien belum memenuhi standar jika dibandingkan dengan ketentuan standar kepuasan pasien di ASEAN sebesar  $> 80\%$  dan di Indonesia sebesar  $\geq 90\%$  (Permenkes RI No. 741, 2008).

Menurut Kemenkes Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II 2008, waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan diukur sebagai durasi mulai dari saat pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) hingga dipanggil untuk menerima pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik yang dituju. Standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan adalah rata-rata  $\leq 60$  menit (Kemenkes, 2008). Berikut adalah tabel indikator mutu unit rawat jalan yang mencakup parameter waktu tunggu rawat jalan

**Tabel 1. 4 Indikator Mutu Unit Rawat Jalan untuk Waktu Tunggu Rawat Jalan**

| INM                      | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Waktu tunggu rawat jalan | 21,3 | 24,9 | 20,4 | 30,3 | 36,4 | 30,9 | 23,4 | 25,5 | 30,9 | 26,9 | 38,9 | 29,5 |

Dari data yang tertera pada Tabel 1.4, dapat dilihat bahwa waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kemenkes RI sesuai Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 terkait indikator nasional mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Keterlambatan kedatangan dokter untuk praktek berakibat pada lamanya waktu yang harus ditunggu oleh pasien sebelum dapat berkonsultasi dengan dokter, menciptakan pengalaman yang kurang menyenangkan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan atau pasien. Pengalaman menunggu dalam menerima pelayanan juga memiliki dampak signifikan terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Menurut World Health Organization (WHO), waktu tunggu pasien dianggap sebagai salah satu indikator utama dalam menilai responsivitas sistem kesehatan (Sun et al., 2017). Khan et al. (2021) menyoroti bahwa waktu tunggu yang panjang menjadi salah satu aspek yang paling mengganggu dalam pemberian layanan kesehatan. Oleh karena itu, mengurangi waktu yang harus dihabiskan pasien dalam menunggu menjadi hal yang krusial. Kepentingan ini juga tercermin dalam penelitian Marice et al. (2021), yang menunjukkan bahwa waktu tunggu rawat jalan yang berkepanjangan tidak hanya berdampak pada kenyamanan pasien, tetapi juga dapat mempengaruhi citra rumah sakit, yang pada gilirannya berpotensi memengaruhi keputusan pasien untuk memanfaatkan layanan rumah sakit di masa depan.

Terkait dengan kepuasan pasien, Shahijan et al. (2018) menegaskan bahwa kenyamanan layanan dan kepuasan secara signifikan memengaruhi keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan. Pasien cenderung merasa puas ketika mereka mendapatkan pelayanan sesuai atau bahkan melebihi harapan, baik dari aspek pelayanan petugas maupun kelengkapan fasilitas.

**Tabel 1. 5 Jumlah Pasien Tahun 2021 yang berkunjung kembali di tahun 2022**

| <b>Keterangan</b>            | <b>2021</b> | <b>2022</b> |
|------------------------------|-------------|-------------|
| Pasien baru                  | 7.644       | 7.867       |
| Pasien lama berobat Kembali  | 1.973       | 2.722       |
| Pasien Lama                  | 111.565     | 110.684     |
| Persen pasien datang Kembali |             | 35%         |

Dari tabel 1.5 terlihat hanya 35% pasien baru di tahun 2021 yang berobat kembali di tahun 2022. Kecilnya angka kunjungan balik pasien menunjukkan bahwa belum adanya sikap pasien untuk berkomitmen datang ke rumah sakit apabila membutuhkan pelayanan kesehatan. Hal ini menggambarkan bahwa loyalitas

pasien rendah. Loyalitas pasien rendah akan mempengaruhi pendapatan rumah sakit dan juga penurunan jumlah pasien/pelanggan yang setia.

Rumah sakit memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar optimal, sebagai tanggung jawab untuk memastikan bahwa rumah sakit dapat bersaing dengan lembaga kesehatan lainnya. Kualitas suatu layanan, menurut pandangan pasien, ditentukan oleh sejauh mana jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan mereka, yang tercermin dalam persepsi pasien terhadap pengalaman mereka, baik itu sebagai pengalaman yang memuaskan atau mengecewakan. Evaluasi kepuasan pasien dimulai sejak pasien memasuki rumah sakit hingga meninggalkannya, dan ketidakpuasan pasien diidentifikasi melalui ungkapan keluhan atau komplain terhadap pelayanan rumah sakit. Berikut saya lampirkan komplain pasien tahun 2023

**Tabel 1. 6 Rekapitulasi Komplain Pasien Rawat Jalan Januari – Juni 2023**

| Divisi/ Unit           | Jml Keluhan 2023 | %           | Jan      | Feb       | Mar       | Apr      | Mei      | Jun      |
|------------------------|------------------|-------------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|
| Pendaftaran            | 6                | 10%         | 1        | 1         | 1         | 3        | 0        | 0        |
| Dokter                 | 9                | 16%         | 1        | 2         | 2         | 0        | 0        | 2        |
| Perawatan              | 8                | 14%         | 0        | 0         | 0         | 3        | 2        | 0        |
| IGD                    | 4                | 7%          | 0        | 1         | 0         | 0        | 0        | 3        |
| Farmasi                | 4                | 7%          | 0        | 1         | 1         | 0        | 0        | 1        |
| Keuangan/Kasir (RJ&RI) | 3                | 5%          | 0        | 1         | 1         | 0        | 0        | 0        |
| Rehabilitasi Medik     | 3                | 5%          | 0        | 0         | 2         | 1        | 0        | 0        |
| Radiologi              | 1                | 2%          | 0        | 0         | 0         | 0        | 1        | 0        |
| Kebersihan             | 1                | 2%          | 0        | 0         | 1         | 0        | 0        | 0        |
| Rekam Medis            | 1                | 2%          | 0        | 0         | 0         | 0        | 0        | 1        |
| Beberapa Unit          | 18               | 31%         | 1        | 4         | 4         | 1        | 0        | 1        |
| <b>TOTAL KELUHAN</b>   | <b>58</b>        | <b>100%</b> | <b>3</b> | <b>10</b> | <b>12</b> | <b>8</b> | <b>3</b> | <b>8</b> |

Dari tabel diatas terlihat komplain pasien paling tinggi adalah komplain beberapa unit, pelayanan dokter dan keperawatan. Masih tingginya angka komplain pasien menandakan bahwa pelayanan yang diterima pasien tidak sesuai harapan pasien ataupun pengalaman yang dirasakan mengecewakan,.hal ini

mengakibatkan ketidakpuasan pasien yang akhirnya dapat menimbulkan perilaku pasien tidak akan menikmati atau membeli produk/ jasa. Pengalaman pelanggan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan interaksi yang dimiliki pelanggan dengan perusahaan dan produknya. Oleh karena itu, sebagian besar penelitian sebelumnya mengkonfirmasi hubungan positif antara pengalaman pasien yang memuaskan dan niat untuk merekomendasikan atau WOM positif.

Google Review dapat menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan tingkat kepercayaan dan juga tingkat kunjungan sebelum pasien memutuskan untuk datang atau tidak ke rumah sakit anda. Google Review yang baik maka akan memperluas masyarakat untuk lebih mengetahui (*aware*) akan pelayanan unggulan yang dimiliki rumah sakit. Dengan awareness maka akan meningkatkan juga jumlah orang yang memiliki ketertarikan (*interest*) pada pelayanan rumah sakit yang membuat masyarakat menjadi tertarik, setelah adanya ketertarikan, maka rumah sakit dapat mendorong masyarakat dalam membuat keputusan untuk menjadikan rumah sakit anda sebagai mitra kesehatan keluarga masyarakat sekitar anda dengan promo-promo yang menarik.

Data KPI Customer voice; positif campaign, positif testimoni, review loyal customer. Upload 50 review positif per bulan di Google Review. (Target rating > 4,7\*)

**Tabel 1. 7 Review Google Tahun 2023**

| Bulan     | Ulasan Positif | Ulasan Negatif | % Ulasan Positif | % Ulasan Negatif | Review |
|-----------|----------------|----------------|------------------|------------------|--------|
| Jan       | 188            | 6              | 97%              | 3%               | 4,3    |
| Feb       | 145            | 4              | 97%              | 3%               | 4,3    |
| Mar       | 69             | 9              | 88%              | 12%              | 4,3    |
| Apr       | 50             | 7              | 88%              | 12%              | 4,4    |
| Mei       | 67             | 10             | 87%              | 13%              | 4,4    |
| Jun       | 233            | 11             | 95%              | 5%               | 4,4    |
| Jul       | 179            | 8              | 96%              | 4%               | 4,4    |
| Rata-rata | 133            | 8              | 93%              | 7%               | 4,4    |

Dari data yang tercantum dalam tabel di atas, dapat diobservasi bahwa lebih dari 80% ulasan bersifat positif, menunjukkan bahwa sebagian besar ulasan di Google Review merupakan Word of Mouth elektronik (eWOM) yang positif. Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa hasil ulasan di Google Review belum mencapai target yang ditetapkan, yaitu lebih dari 4,7.

Penting bagi rumah sakit untuk tidak mengabaikan ulasan negatif, karena menurut penelitian The Jay H. Baker tentang eWOM, konsumen yang tidak puas dapat menjadi ancaman serius. Studi ini mengungkapkan bahwa 31% dari

konsumen yang tidak puas berbagi pengalaman mereka dengan orang lain, dan 6% dari jumlah tersebut bahkan menyebarkannya kepada enam orang atau lebih. Dengan perkiraan bahwa dari setiap 100 konsumen yang tidak puas, dapat menyebabkan kehilangan antara 32 hingga 36 konsumen atau potensial konsumen akibat eWOM yang bersifat negatif.

Penting untuk diingat bahwa promosi yang paling efektif seringkali berasal dari eWOM, karena pelanggan yang puas cenderung menjadi duta produk yang lebih efektif dan meyakinkan dibandingkan dengan berbagai jenis iklan. Kepuasan semacam itu tentunya tidak mungkin tercapai tanpa menyediakan layanan yang optimal.

Urgensi dari masalah penelitian ini adalah kualitas pelayanan menurun terlihat pengalaman pasien saat terpapar dengan layanan mengecewakan, complain di pelayanan rawat jalan yang naik turun hal ini, mengakibatkan kepuasan pasien menurun sehingga loyalitas pasien untuk kunjung balik ke poliklinik rendah. Kepuasan pasien menurun bisa mengakibatkan eWOM yang rendah, ini dapat mengakibatkan citra rumah sakit menurun, pasien enggan untuk berobat ke rumah sakit, ini semua mengakibatkan pangsa pasar rumah sakit menurun, dan pendapatan rumah sakit menurun. Peneliti menarik kesimpulan bahwa terdapat research gap antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu: 1) Dari beberapa jurnal, tesis yang sudah dibaca oleh peneliti belum ada penelitian di rumah sakit mengenai variabel Pengalaman Pasien, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dengan variabel mediasi eWOM, untuk rumah sakit lebih sering penelitian pengalaman pasien dilakukan di rawat inap, karena adanya gap ini alasan peneliti melakukan penelitian untuk pasien/pelanggan rawat jalan. Berdasarkan pemaparan data-data dan latar belakang ini, penulis merasa tertarik dan tertantang untuk melakukan penelitian dan kajian mendalam tentang bagaimana RS mempunyai pelanggan setia atau pasien yang loyalitas melalui Pengalaman Pasien, kepuasan pelanggan dan didukung oleh promosi eWOM. dengan memberikan judul penelitian:

**“Pengaruh Pengalaman Pasien, kepuasan pelanggan, dengan loyalitas pelanggan untuk datang kembali ke poliklinik rawat jalan di RS Sentra Medika Cibinong variabel intervening eWOM”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

- 1 Kunjungan Pasien rumah sakit cenderung menurun mulai tahun 2020 sampai tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2019 sebelum pandemi, Angka kunjungan pasien rawat jalan turun sebesar 27% tahun 2020, 31% tahun 2021, dan 14% tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2019. Angka kunjungan pasien rawat inap turun sebesar 14 % tahun 2020, 8% tahun 2021 dan 13% tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2019 sebelum pandemi

2. Kepuasan pasien yang menurun terutama di bagian pelayanan dokter sebesar 77% informasi rumah sakit sebesar 73% kecepatan pelayanan sebesar 72%, belum sesuai permenkes RI no 741 tahun 2008 sebesar  $\geq 90\%$  hal ini mengakibatkan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi pasien.
3. Waktu tunggu rawat jalan yang naik turun dengan pencapaian tahun 2022 sebesar 29% belum sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit dikarenakan dokter yang terlambat datang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan
4. Angka Kunjungan balik pasien rawat jalan tahun 2022 yang masih kecil yaitu 35% yang menandakan masih rendahnya loyalitas pasien
5. Komplain pasien yang masih naik turun di tahun 2023 dengan rata-rata perbulan sebanyak 7 komplain, dan komplain terbesar 31% merupakan komplain untuk beberapa unit kerja hal ini menandakan bahwa pengalaman pasien saat menikmati layanan yang tidak sesuai harapan atau expectasi mereka.
6. Review goggle yang belum mencapai target  $> 4,7$  yaitu 4,4 dan adanya komentar negatif atau wom negatif dengan rata-rata 7% selama tahun 2023 hal ini dapat mempengaruhi citra rumah sakit
7. Adanya keluhan negatif di google review merupakan akibat dari pengalaman pasien yang tidak baik atau buruk, bisa mempengaruhi pasien baru atau pasien lama untuk komitmen loyal terhadap rumah sakit dan dapat menurunkan citra rumah sakit.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah sebelumnya, penulis memfokuskan batasan masalah penelitian pada faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong, yaitu Pengalaman Pasien, eWOM, dan kepuasan pelanggan. Alasan pemilihan faktor Pengalaman Pasien terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan adalah karena faktor tersebut seringkali menjadi sumber keluhan dari pelanggan. Seiring dengan itu, untuk menjadikan penelitian ini lebih terperinci dan mencapai tujuan yang diharapkan, penelitian dibatasi pada faktor persepsi citra rumah sakit dan Pengalaman Pasien.

### 1.4 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan identifikasi masalah sebelumnya, rumusan permasalahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengalaman pasien, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan melalui eWOM?
2. Apakah Pengalaman Pasien berpengaruh terhadap eWOM?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap eWOM?
4. Apakah eWOM berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
5. Apakah Pengalaman Pasien berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan?

6 Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan?

### **1.5 Tujuan**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Pengalaman Pasien dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan melibatkan variabel intervening, yaitu eWOM.

Tujuan Khusus :

1. Menganalisis Pengalaman Pasien berpengaruh terhadap eWOM
2. Menganalisis kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap eWOM
3. Menganalisis eWOM berpengaruh terhadap loyalitas pasien
4. Menganalisis Pengalaman Pasien berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan
5. Menganalisis kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini memiliki beberapa kegunaan, antara lain :

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

- 1 Memberikan kontribusi baru bagi pengembangan ilmu administrasi rumah sakit, terutama dalam praktik keselamatan pasien.
- 2 Menjadi rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan tema serupa.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- 1 Memberikan saran dan masukan bagi manajemen Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui upaya peningkatan Pengalaman Pasien, kepuasan pelanggan, dengan melibatkan eWOM sebagai faktor intervensi.
- 2 Menjadi referensi bagi pengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan mengimplementasikan hasil penelitian mengenai Pengalaman Pasien, kepuasan pelanggan, dan eWOM dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan
- 3 Memberikan referensi bagi pihak pengambil keputusan untuk melakukan peningkatan pelayanan dengan mengimplementasikan hasil Research tentang pengalaman pasien, kepuasan pelanggan eWOM untuk meningkatkan loyalitas pelanggan