

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Industri jasa telah menjadi kekuatan pendorong pembangunan ekonomi dalam beberapa tahun terakhir. Dengan situasi persaingan yang ketat saat ini, para pelaku bisnis yang bersaing terus memberikan kualitas layanan yang unggul untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Dam & Dam, 2021). Di bawah sistem ekonomi pasar, inti persaingan perusahaan adalah berorientasi pada pelanggan, memperoleh dan menciptakan preferensi dan loyalitas pelanggan terhadap produk atau kualitas layanan perusahaan untuk mencapai pembangunan berkelanjutan perusahaan (Liu et al., 2021).

Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas adalah ukuran dari efektivitas dan efisiensi penyediaan layanan terhadap fasilitas yang mencakup berbagai aspek, mulai dari pemeliharaan, pengoperasian, hingga pengawasan fasilitas itu sendiri. Dalam lingkup ini, kinerja pelayanan diukur berdasarkan sejumlah faktor yang mencakup kepuasan pengguna, pemeliharaan infrastruktur, keandalan operasional, dan responsibilitas terhadap kebutuhan pengguna (Kulatunga et al., 2010).

Secara spesifik, aspek kualitas pelayanan menjadi salah satu komponen utama dalam mengevaluasi kinerja pengelolaan fasilitas. Ini mencakup responsibilitas terhadap permintaan dan kebutuhan pengguna, kemampuan untuk menyediakan fasilitas yang sesuai dengan standar, serta upaya untuk memastikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna fasilitas. Selain itu, aspek teknis seperti efisiensi operasional juga menjadi bagian penting dalam menentukan kinerja pelayanan. Ini melibatkan pengelolaan sumber daya, termasuk tenaga kerja,

peralatan, dan teknologi yang digunakan dalam operasional sehari-hari. Upaya untuk meningkatkan efisiensi ini akan mempengaruhi kemampuan penyedia layanan untuk menjaga fasilitas agar tetap beroperasi secara optimal (Sapri & Pitt, 2005).

Tidak hanya itu, evaluasi terhadap keandalan operasional fasilitas juga menjadi bagian integral dari kinerja pelayanan pengelolaan fasilitas. Keandalan ini mencakup ketahanan fasilitas terhadap gangguan teknis, kesiapan untuk mengatasi permasalahan yang muncul, dan kehandalan sistem yang digunakan dalam pengelolaan fasilitas. Terakhir, kinerja pelayanan pengelolaan fasilitas juga dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan akan memengaruhi citra merek atau reputasi penyedia layanan. Oleh karena itu, mendengarkan umpan balik dari pengguna fasilitas dan bertindak berdasarkan masukan tersebut merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan secara keseluruhan (Amos et al., 2022).

Salah satu bentuk industri jasa yang menjadi tonggak penting suatu bangsa adalah jasa kesehatan, yaitu rumah sakit. Industri rumah sakit umum mengalami kemajuan dan semakin produktif serta berkembang pesat seiring dengan peningkatan teknologi dan ilmu kedokteran. Dari sudut pandang penelitian ekonomi publik, pengobatan terhadap pasien merupakan suatu proses pertukaran nilai tenaga kerja antar pemberi pelayanan medis. Oleh karena itu, pasien adalah sejenis pelanggan.

Produk pelayanan kesehatan merupakan produk umum yang tidak lengkap yang diberikan kepada pasien yang datang ke rumah sakit untuk berobat. Namun, jasa medis berbeda dengan industri lainnya. Pasien secara pasif dirawat di rumah

sakit. Secara subyektif, tidak ada keinginan untuk berkunjung lagi. Dengan demikian, loyalitas pelanggan industri medis sangat berbeda dengan industri lainnya. Hubungan dokter-pasien adalah sejenis hubungan pelanggan, dan persaingan untuk mendapatkan pelanggan harus didasarkan pada hubungan pelanggan yang baik. Perawatan medis terhadap pasien didasarkan pada hubungan kepercayaan antara sisi penawaran dan permintaan pelayanan kesehatan, yang diwujudkan dalam kesediaan pasien untuk mengulangi konsumsi loyalitas sikap rumah sakit dan loyalitas perilaku aktual. Hal ini dapat membawa manfaat ekonomi dan dampak sosial bagi rumah sakit, mengurangi biaya pengembangan dan pemeliharaan bagi pelanggan baru, dan memberikan nilai kesehatan bagi pasien itu sendiri, sehingga mengurangi hilangnya pelanggan ke rumah sakit. Selain itu, pelanggan setia bersedia membayar lebih, menyatakan kesediaan membeli yang lebih tinggi, dan menolak konversi (Evanschitzky et al., 2012).

Rumah Sakit juga merupakan salah satu sarana kesehatan yang tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai tenaga terlatih dan terdidik dalam menangani dan menangani masalah kesehatan demi pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Pengguna jasa rumah sakit dalam hal ini memerlukan pelayanan yang bermutu tidak hanya menyangkut kesembuhan penyakit secara fisik atau peningkatan derajat kesehatan, tetapi juga berkaitan dengan kepuasan sikap, selalu tersedianya sarana, prasarana, dan lingkungan fisik yang memadai yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas Kenyamanan (Putu et al., 2018a, 2018b). Industri Rumah Sakit mengalami persaingan yang semakin ketat dan penyesuaian yang signifikan. Persaingan rumah sakit khususnya tidak dapat dihindari (Berlianto & Satyawati, 2022).

Salah satu pekerjaan paling menantang yang melibatkan manusia adalah sistem perawatan kesehatan. Rumah Sakit pada dasarnya adalah bisnis yang berorientasi pada layanan. Tingkat kepuasan pengguna mempengaruhi bidang profesional suatu organisasi. Karena besarnya beban finansial yang ditanggung oleh layanan kesehatan, maka penting untuk mempertimbangkan jenis dan standar layanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah salah satu faktor hasil yang paling penting dalam pelayanan kesehatan. Kriteria kinerja yang penting untuk memberikan layanan medis berkualitas tinggi adalah kepuasan pasien. Sebagai institusi sosial utama, rumah sakit menawarkan sejumlah keuntungan bagi pasien dan masyarakat. Tujuan utama rumah sakit adalah merawat orang yang sakit dan terluka dengan tepat, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau etnis mereka. Tantangan yang signifikan mencakup kurangnya alat diagnostik dan meningkatnya keengganan di antara praktisi layanan kesehatan yang terampil dan berpengalaman untuk bekerja di tempat yang terisolasi, tidak memiliki perlengkapan yang memadai, dan tempat yang secara ekonomi tidak menarik (Putu et al., 2018a)

Rumah sakit umum tidak memiliki peralatan medis yang memadai karena kurangnya alokasi anggaran pemerintah daerah. Sumber daya manusia di rumah sakit yang menunjang pelayanan rumah sakit adalah dokter, perawat dan staf administrasi. Sistem manajemen rumah sakit memerlukan peningkatan kinerja sumber daya manusia (Kulsum et al., 2018).

Dengan semakin meningkatnya dan berkembangnya kemajuan teknologi khususnya di bidang kesehatan, pemasaran Rumah Sakit menjadi suatu hal yang penting. Apalagi jika kita melihat hubungan antara kemajuan dunia pelayanan

kesehatan dengan pertumbuhan ekonomi yang saling berkaitan erat (Ramani dan Dileep, 2006). Beragamnya produk suatu merek, akan meningkatkan kesadaran pelanggan untuk memilih dan menentukan layanan yang diinginkannya (Ramli, 2010), dan berdampak pada penyedia layanan untuk menciptakan merek yang kuat atau meningkatkan kepuasan pelanggan yang dimiliki perusahaan (Ramli, 2016a). Hal ini dianggap mampu menciptakan loyalitas pelanggan.

Konsep loyalitas pelanggan adalah inti dari pemasaran, dan loyalitas pasien berasal dari loyalitas pelanggan di sektor bisnis (Toufaily et al., 2013). Kepuasan pasien merupakan tanda pelayanan medis berkualitas tinggi: Sama pentingnya dengan indikator kesehatan klinis lainnya adalah kebahagiaan pasien. Loyalitas adalah alat utama untuk menilai seberapa baik pelayanan kesehatan diberikan. Kepuasan pasien lebih sering digunakan sebagai ukuran kualitas layanan kesehatan. Kepuasan pasien terutama digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kualitas layanan dan tingkat kepuasan. Kepuasan pasien kini menjadi indikator hasil kualitas layanan kesehatan yang signifikan dan umum digunakan dalam konteks rumah sakit. Karena pasien adalah otoritas tertinggi, kebahagiaan mereka juga terlihat jika penyedia layanan berhasil memenuhi harapan. Kepuasan pasien menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap seluruh pengalamannya menerima perawatan medis. Selain jaringan sosial, ekspektasi, dan pengalaman sebelumnya, kepuasan bergantung pada informasi kognitif dan emosional. Ini merupakan evaluasi yang baik terhadap beberapa aspek perawatan medis.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor internal yang perlu ditingkatkan guna perbaikan dan kemajuan sistem manajemen rumah sakit sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal. Rumah sakit adalah usaha pelayanan

kesehatan yang didasarkan pada prinsip kepercayaan; dengan demikian, kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien menentukan keberhasilan mereka (Kulsum et al., 2018).

Dalam bisnis jasa, kualitas layanan mempengaruhi keputusan pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang luar biasa berdampak pada kepuasan pelanggan. Salah satu keunggulan kompetitif yang ingin diciptakan suatu perusahaan adalah memusatkan perhatiannya pada kepuasan pelanggan. Apabila konsumen menerima kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Jika konsumen merasakan kepuasan maka ia memutuskan untuk selalu menggunakan jasa tersebut. Rumah sakit merupakan salah satu contoh lembaga yang memasarkan jasa kesehatan. Rumah sakit perlu terus ditingkatkan kemajuannya untuk menunjukkan eksistensinya dalam bidang pelayanan karena rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai lembaga sosial, namun merupakan lembaga bisnis yang mencari keuntungan. Persaingan yang semakin ketat menuntut rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan untuk selalu memanjakan pasiennya dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Tingginya kualitas pelayanan rumah sakit yang mampu melebihi harapan pasien atau konsumen. Sebaliknya jika kualitas pelayanan rumah sakit tidak sesuai dengan harapan pasien, maka kualitas pelayanan mendapat penilaian rendah bagi pasien atau konsumen. Pasien yang merasa puas terhadap mutu pelayanan dapat menimbulkan kenyamanan dan membentuk persepsi positif terhadap pelayanan rumah sakit.

Sementara itu, pengelolaan fasilitas adalah pendekatan terpadu untuk mengoperasikan, memelihara, meningkatkan dan mengadaptasi bangunan dan

infrastruktur suatu organisasi untuk menciptakan lingkungan yang sangat mendukung tujuan utama organisasi tersebut. Peran pengelolaan fasilitas merupakan bentuk layanan pendukung untuk mendukung tujuan utama rumah sakit, untuk menyediakan dan secara bijaksana mengelola layanan kesehatan berkualitas yang komprehensif dan dapat diakses sesuai dengan kebijakan.

Beberapa penelitian yang meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kinerja pelayanan pengelolaan fasilitas antara lain dilakukan oleh oleh (Amankwah et al., 2019) di Ghana menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan pengelolaan fasilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Pengelolaan Fasilitas memediasi hubungan antara kepuasan pasien dan tiga konstruksi dalam pemberian layanan kesehatan inti.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting agar rumah sakit menjadi unggul sehingga harus ditingkatkan dan diukur dengan baik. Saat ini, karena semakin meningkatnya ekspektasi terhadap kenyamanan sehari-hari dan keinginan pelanggan yang semakin tinggi, sudah menjadi kewajiban bagi rumah sakit untuk memberikan layanan kesehatan yang unggul kepada pasien dan memenuhi kebutuhan mereka (Fatimah et al., 2022) Pengalaman pasien sehubungan dengan layanan rumah sakit swasta mempunyai dampak yang kuat terhadap keinginan untuk kembali ke rumah sakit yang sama dan menggunakan kembali layanan tersebut atau merekomendasikannya kepada orang lain. Hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien membuktikan pentingnya strategis peningkatan kualitas layanan untuk menarik dan mempertahankan pasien serta memperluas pangsa pasar (Liu et al., 2021).

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Ahmend & Llyas, 2018) di Rumah Sakit di Lahore, India yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit di India. Sebagian besar pasien sangat menyadari tanggung jawab negara sehingga harapan mereka terhadap fasilitas kesehatan sektor publik lebih tinggi dibandingkan dengan fasilitas kesehatan sektor swasta. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Hamdan et al., 2019) pada penelitiannya di Rumah Sakit Malaysia yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kemudian, (Asnawi et al., 2019) menemukan bahwa citra perusahaan berkaitan dengan atribut fisik dan perilaku perusahaan seperti nama bisnis, arsitektur, layanan, dan kesan kualitas yang dikomunikasikan oleh setiap orang yang berinteraksi dengan klien perusahaan. Dalam penelitian ini, klien perusahaan adalah pasien. Citra perusahaan penting bagi organisasi kesehatan dalam beberapa hal. Seperti bagaimana pimpinan rumah sakit mengelola dan mendistribusikan sumber dayanya. Sebab akan timbul permasalahan jika rumah sakit mempunyai citra negatif, karena akan mengalami dampak menurunnya preferensi di mata konsumen dan seluruh pemangku kepentingan sehingga akan menurunkan pangsa pasar rumah sakit. Sebaliknya, citra rumah sakit yang baik akan meningkatkan kecenderungan pasien untuk loyal dalam memilih rumah sakit di masa depan (Kim and Kim, 2008).

Penelitian mengenai masalah citra perusahaan dalam hal ini adalah organisasi kesehatan yang mempunyai aspek ekonomi dan sosial, mengungkapkan bahwa organisasi kesehatan pada dasarnya berorientasi pada pelanggan. Oleh

karena itu, untuk mencapai keberhasilan berkelanjutan dan mempertahankan eksistensinya, organisasi kesehatan juga perlu mendapatkan bantuan dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran. Organisasi kesehatan dapat berhasil menciptakan citra positif dengan menjaga hubungan mereka dengan pasien dengan baik (Karafakioglu, 1998; Cinaroglu dan Sahin, 2011). Citra positif mengarahkan pasien untuk lebih memilih rumah sakit dibandingkan rumah sakit lain dan melamar ke rumah sakit terpilih sekaligus menentukan prioritasnya; dengan kata lain berkontribusi terhadap terciptanya loyalitas pasien (Derin dan Demirel, 2010). Saat ini, sebagian besar pasien memilih rumah sakit yang menawarkan kenyamanan yang sama, memiliki nilai yang sama, dan fasilitas transportasi yang serupa (Ramli, 2016b). Dalam lingkungan seperti itu, rumah sakit dapat meningkatkan loyalitas pasien dan dengan demikian meningkatkan kinerja organisasi dengan mengembangkan strategi mereka dengan cara yang benar dan mendefinisikan citra mereka. Berangkat dari pemikiran tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur dengan temuan ilmiah dengan menarik perhatian pengelola kesehatan terhadap masalah ini. Kepuasan pelanggan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan loyalitas serta pertahanan pelanggan dalam menghadapi persaingan global. Menciptakan kualitas pelayanan yang unggul harus didukung oleh sumber daya manusia yang handal dan teknologi yang memadai (Kotler, 2009). Kepuasan merupakan kesenangan seseorang atas perbandingan antara kesan suatu barang atau jasa dengan harapannya. Jika kenyataan sama dengan harapan, maka pelayanan disebut memuaskan, dan sebaliknya, jika kenyataan lebih rendah dari harapan, maka pelayanan disebut tidak memuaskan (Kim, et al., 2008, Kotler, 2009).

Penelitian yang membahas mengenai pengaruh *Brand Image* terhadap kepuasan pasien diantaranya dilakukan oleh (Khodadad Hosseini & Behboudi, 2017) di Rumah Sakit di Iran menyimpulkan bahwa *Brand Image* perusahaan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini didukung oleh penelitian (Diputra & Yasa, 2021) di Indonesia, serta penelitian (Dam & Dam, 2021) di Rumah Sakit di Vietnam.

Dalam bisnis jasa, kualitas layanan mempengaruhi keputusan pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang luar biasa berdampak pada kepuasan pelanggan. Salah satu keunggulan kompetitif yang ingin diciptakan suatu perusahaan adalah memusatkan perhatiannya pada kepuasan pelanggan. Apabila konsumen menerima kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Jika konsumen merasakan kepuasan maka ia memutuskan untuk selalu menggunakan jasa tersebut. Rumah sakit merupakan salah satu contoh lembaga yang memasarkan jasa kesehatan. Rumah sakit perlu terus ditingkatkan kemajuannya untuk menunjukkan eksistensinya dalam bidang pelayanan karena rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai lembaga sosial, namun merupakan lembaga bisnis yang mencari keuntungan. Persaingan yang semakin ketat menuntut rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan untuk selalu memanjakan pasiennya dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Tingginya kualitas pelayanan rumah sakit yang mampu melebihi harapan pasien atau konsumen. Sebaliknya jika kualitas pelayanan rumah sakit tidak sesuai dengan harapan pasien, maka kualitas pelayanan mendapat penilaian rendah bagi pasien atau konsumen. Pasien yang merasa puas terhadap mutu pelayanan dapat menimbulkan kenyamanan dan membentuk persepsi positif terhadap pelayanan

rumah sakit. Kondisi ini menjadikan rumah sakit selanjutnya mendapat posisi nomor satu bagi pasiennya sehingga pasien mempunyai sikap loyal sehingga tertarik dengan rumah sakit kompetitor (Kulsum et al., 2018).

Pasien yang puas akan menjadi pasien yang setia, mereka akan kembali lagi ke rumah sakit yang sama. Jika pasien menerima pelayanan bermutu tinggi, pasien akan berkomitmen terhadap rumah sakit. Kepuasan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi preferensi rumah sakit. Kepuasan pasien juga mempengaruhi dimensi layanan kesehatan lainnya, termasuk retensi, yang merupakan faktor kunci yang menentukan kesediaan mereka untuk kembali ke pusat kesehatan yang sama. Selain itu, penyediaan layanan kesehatan, motivasi, dan penghargaan berstandar tinggi membantu mempertahankan pasien (Setyawan et al., 2020)

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan serta dengan membandingkan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut (Mu'ah, 2014). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh departemen kesehatan. Menurut peraturan kementerian kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan

kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut (Rosyidi, 2020).

RSUD Raden Mattaher adalah rumah sakit negeri tipe B milik Pemerintah Provinsi Jambi dengan akreditasi paripurna. Pada RSUD Raden Mattaher terdapat 54 orang Dokter Spesialis, 68 orang Dokter Umum, 10 orang Dokter Gigi, serta fasilitas terdiri dari kapasitas sebanyak 284 tempat tidur dengan 385 orang tenaga keperawatan/ners serta 66 orang bidan, fasilitas dan layanan IGD 24 Jam, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Insensitive Care Unit (ICU), NICU & PICU, Kamar Bersalin, Unit Hemodialisa, Bank Darah, Instalasi Bedah Sentral, Fisioterapi, Penunjang Medis, Pengolahan Air Limbah serta Fasilitas lain (Dinas Kesehatan Provinsi Jambi, 2020).

Sementara itu ditampilkan data jumlah pengunjung di RSUD Raden Mattaher Jambi sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Pengunjung di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2022**

No.	RSUD Raden Mattaher	Pengunjung	
		Baru	Lama
1	Jumlah Pasien	22344	36027
	Presentase	38.3	61.7

Sumber: RSUD Raden Mattaher, 2023

Berdasarkan tabel 1 maka dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2022 presentase pengunjung berupa pasien lama memiliki jumlah presentase terbesar yaitu 61.7% dengan total 36.027 pasien sementara pengunjung berupa pasien baru hanya memiliki presentase sebesar 38.3% atau sebanyak 22.344 pasien. Total

keseluruhan pasien RSUD Raden Mattaher selama tahun 2022 adalah 58.371 pasien.

Berikut juga ditampilkan pula tabel cara pembayaran pasien RSUD Raden Mattaher sebagai berikut:

**Tabel 2. Data cara pembayaran pasien RSUD Raden Mattaher, Jambi**

Cara Membayar									Total	
Umum	BPJS	Jamkesda	Perush	KIS	SKTM	Jprsl	Rujukan Partial	Kemenkes	Gratis	
20542	34717	1	517	0	1440	0	76	1074	4	58371
35.2	59.5	0.0	0.9	0.0	2.5	0.0	0.1	1.8	0.0	100

Sumber: RSUD Raden Mattaher, 2023

Berdasarkan tabel 2 maka dapat disimpulkan bahwa pasien BPJS mendominasi total pembayaran di RSUD Raden Mattaher dengan total 34.717 pasien atau sebanyak 59.5%. Dilanjutkan dengan pasien umum sebanyak 20.542 atau sebesar 35.2%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagai salah satu rumah sakit umum yang ada di Provinsi Jambi, jumlah pasien yang harus ditangani oleh tenaga kesehatan cukup banyak. Bahkan, jumlah pasien lama memiliki presentase lebih besar dibandingkan pasien baru.

Berdasarkan paparan research gap sebelumnya juga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pengaruh antara brand image, kualitas pelayanan, kinerja pelayanan dan Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas secara parsial, namun belum ada penelitian yang menjelaskan hubungan lebih lanjut masing-masing variabel terutam dengan menjadikan Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas sebagai variabel mediasi. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel Mediasi pada RSUD Raden Mattaher”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan telaah sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh *Brand Image* terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas di RSUD Raden Mattaher?
2. Bagaimana Pengaruh *Brand Image* terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Raden Mattaher di RSUD Raden Mattaher?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas di RSUD Raden Mattaher?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Raden Mattaher?
5. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas di RSUD Raden Mattaher?
6. Bagaimana Pengaruh Brand image terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien di RSUD Raden Mattaher?
7. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien di RSUD Raden Mattaher?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Brand Image* terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas di RSUD Raden Mattaher
2. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Brand Image* terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Raden Mattaher di RSUD Raden Mattaher

3. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas di RSUD Raden Mattaher
4. Mengetahui dan menganalisis Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Raden Mattaher
5. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas di RSUD Raden Mattaher
6. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Brand image terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien di RSUD Raden Mattaher
7. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien di RSUD Raden Mattaher

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan memberikan kontribusi ilmiah dan pengetahuan khususnya mengenai determinan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi.

Diharapkan secara praktis penelitian ini dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat menambah informasi dalam pengambilan keputusan bagi usaha pelayanan terkait. Sementara bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini bisa dijadikan sumber dan tambahan informasi.