

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian proses analisis, perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dan pengendalian suatu kegiatan pemasaran, di mana tujuannya adalah untuk mencapai target perusahaan secara efektif dan efisien. Menurut Kotler *and* Keller (2012:46) dalam Tiwa, dkk (2018:2209), manajemen pemasaran adalah penganalisaan, pelaksanaan, dan pengawasan, program-program yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi. Hal yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi atau perusahaan adalah keputusan pembelian dari konsumen.

Keputusan pembelian adalah kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh penjual. Menurut Kotler (2007:250) dalam Ranchman (2017:5) keputusan pembelian adalah sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya yang terdiri dari pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian, dan tingkah laku setelah membeli.

Keputusan pembelian terwujud, perusahaan akan mempelajari dan mengikuti proses penggunaan produk yang dibeli tersebut, untuk mengetahui apakah konsumen puas atau tidak puas terhadap produk tersebut. Jika

konsumen merasa puas, maka mereka akan memutuskan untuk melakukan pembelian ulang.

Menurut Hasan (2003:131) dalam Peburitanti (2020:29) minat beli ulang merupakan suatu perilaku seseorang yang disebabkan oleh perilaku masa lalu (pengalaman konsumsi) yang secara langsung mempengaruhi minat untuk mengkonsumsi ulang pada waktu yang akan datang. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang menurut Darley *and* Lim (1999) dalam Pakpahan (2020:4), yaitu: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kualitas produk, dan preferensi merek. Ke empat faktor tersebut sangat mempengaruhi minat beli ulang konsumen. Menurut Mowen dan Minor (2012) dalam Nugrahaeni, dkk (2021:231), faktor yang mempengaruhi minat beli ulang salah satunya adalah mengubah suasana toko, agar lebih menarik. Menurut Soekadijo (1997) dalam Nugroho (2000:10), faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang, yaitu pelayanan, fasilitas yang tersedia, serta penilaian harga.

Kepuasan konsumen menurut Iieska (2013) dalam Yusuf, dkk (2021:3), merupakan bentuk penilaian yang membandingkan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen terhadap suatu produk atau jasa sebelum membeli dengan pengalaman yang dirasakan setelah menikmati produk dan jasa tersebut. Selanjutnya menurut Kotler *and* Amstrong (2008:16) dalam Firmansyah (2018:133) Kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan dikatakan, sangat puas. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekpektasi, maka pelanggan kecewa. Menurut Sundalangi, dkk

(2014) dalam Bahar dan Sjahrudin (2015:19), minat beli ulang yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumen ketika memutuskan untuk mengkonsumsi produk yang diberikan setelah mencoba produk tersebut dan kemudian timbul rasa suka atau tidak suka terhadap produk.

Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan menurut Irawan (2007) dalam Maulana (2016:116), yaitu: kualitas produk, harga, kualitas jasa, *emotional factor*, dan biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Menurut Levy and Weitz (2001:491) dalam Putri, dkk (2014:4), faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah suasana toko (*Store Atmosphere*). Faktor lain pendorong kepuasan pelanggan menurut Raharjani (2005) dalam Aji (2011:28) yaitu dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan oleh penjual yang dimanfaatkan oleh konsumen sehingga mempermudah konsumen dan proses pembelian.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang memberikan kesan terhadap konsumen yang menimbulkan rasa puas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan barang/jasa apakah sesuai harapan konsumen atau tidak. Menurut Tjiptono (2006) dalam Sembiring (2017:15) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa merupakan salah satu pertimbangan dalam menilai mutu jasa pelayanan. Kepuasan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan

yang diberikan oleh perusahaan kepada para pengguna jasa. Kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian akan mempengaruhi keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian selanjutnya. Ketika konsumen merasa kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut baik, maka konsumen cenderung puas dan akan melakukan kunjungan berulang kali, sebaliknya ketika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, maka konsumen akan memilih untuk berkunjung di perusahaan barang/jasa lainnya.

Selain kualitas pelayanan yang dapat menarik minat berkunjung ulang, suasana juga menjadi penting untuk diperhatikan dalam usaha menimbulkan minat berkunjung ulang. Suasana (*Atmosphere*) adalah salah satu hal mendasar yang dapat membentuk persepsi konsumen dan selanjutnya dapat memposisikan pelayanan di mata konsumennya. Mowen (2002:139) menjelaskan bahwa suasana (*Atmosphere*) berhubungan dengan para manajer melalui rancangan desain bangunan, ruang interior, tata ruang, lorong-lorong, tekstur karpet dan dinding, bau, warna, bentuk dan suara yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen. Suasana mempengaruhi emosional seseorang yang menunjukkan puas atau tidak puas yang akan menentukan membeli ulang atau tidak.

Fasilitas juga menjadi hal paling dasar bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan pembelian ulang di tempat itu atau tidak. Menurut Lupioadi, (2008:148) fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya, dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas berupa alat, benda-benda,

perlengkapan, uang, dan ruang tempat kerja. Fasilitas yang disediakan akan mempengaruhi emosional seseorang yang menunjukkan puas atau tidak puas yang akan menentukan membeli ulang atau tidak.

Timbulnya persaingan antara perusahaan jasa, akan meningkatkan kebutuhan manusia yang terjadi secara berkelanjutan dan akan mempengaruhi perkembangan perekonomian masyarakat. Dewasa ini masyarakat mulai memasuki kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan dasar tersebut di antaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Pembangunan kesehatan dibutuhkan dan dilaksanakan oleh komponen bangsa dengan tujuan meningkatkan kesadaran untuk hidup sehat. Untuk mendukung terciptanya hal tersebut diperlukan peran pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tempat-tempat pelayanan kesehatan. Salah satu pusat pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat pedesaan atau perkotaan adalah puskesmas.

Menurut peraturan menteri kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Minat berkunjung ke puskesmas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, suasana puskesmas itu sendiri, fasilitas yang tersedia, dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kupang Kota adalah salah satu sarana pelayanan masyarakat yang melayani masyarakat Kecamatan Kota lama Kota Kupang. Puskesmas menjadi unit pelaksanaan teknis dinas Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2021). Aktivitas jasa yang ada di dalam puskesmas juga sangat erat kaitannya dengan proses pelayanan. Oleh sebab itu, pelayanan kesehatan harus dijalankan dengan maksimal dan mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik perhatian pasien.

Puskesmas Kupang Kota merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang tidak terlepas dari persaingan antara penyedia jasa. Minat kunjung pasien pada puskesmas Kupang Kota selama tiga tahun terakhir, pasien lama meningkat dan pasien baru berfluktuasi dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1

**Data Jumlah Pasien
Pada Puskesmas Kupang Kota Tiga Tahun Terakhir**

Tahun	Pasien baru	Pasien Lama
2019	69	20.116
2020	54	20.131
2021	64	21.327
Jumlah	187	61.573

Sumber: Data Puskesmas Kupang Kota Tahun 2022

Pada Tabel 1.1 menunjukkan pasien baru yang berkunjung pertama kali selama tiga tahun terakhir mengalami fluktuasi. Tahun 2019 jumlah pasien yang berkunjung 69 pasien dan menurun di tahun 2020 dan mengalami peningkatan kembali pada tahun 2021. Sebaliknya pasien lama yang

berkunjung ulang selama tiga tahun terakhir selalu meningkat. Jumlah pasien yang meningkat ini tidak menunjukkan bahwa mereka puas dengan kualitas pelayanan, suasana dan fasilitas yang disediakan. Pasien selalu berkunjung ke Puskesmas Kupang Kota, karena mereka yang menggunakan BPJS mengharuskan berobat ke Puskesmas sesuai wilayah tempat tinggal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara awal dengan beberapa pasien sebagai berikut.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan terhadap 20 pasien pada Puskesmas Kupang Kota, 15 orang mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Karena pelayanannya kurang baik, seperti adanya keluhan pasien tentang petugas kesehatan yang kurang peduli terhadap penyelesaian masalah pasien sehingga pasien merasa kecewa dan adanya kelalaian petugas dalam memberi obat kepada pasien yang masa kedaluarsanya tinggal lima hari. Sementara 5 orang mengatakan bahwa mereka puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, seperti menyediakan pelayanan tepat waktu, pasien yang datang diterima dengan sangat ramah oleh resepsionis, dan menawarkan berbagai macam produk dan pelayanan terhadap pasien yang berkunjung.

Suasana puskesmas merupakan faktor yang cukup penting bagi kenyamanan pasien dan juga dapat membuat pasien merasa nyaman untuk datang berkunjung. Pada wawancara awal terhadap 12 orang dari 20 orang pasien di atas, mengatakan bahwa mereka merasa tidak nyaman dengan suasana di puskesmas. Karena penataan ruangan yang masih terkesan kurang rapih dan letaknya dekat jalan raya yang menyebabkan kebisingan dari

kendaraan yang mengganggu ketenangan pasien. Sebaliknya 8 orang pasien mengatakan bahwa mereka merasa nyaman dengan suasana yang ada di Puskesmas Kupang Kota karena lingkungan dalam dan luar puskesmas bersih dan wangi serta ruangan yang terbuka, sehingga membuat pasien nyaman.

Fasilitas juga menjadi salah satu pendukung keinginan pasien untuk berkunjung ke puskesmas, semakin lengkap fasilitas kesehatan yang disiapkan pasienpun akan merasa semakin nyaman dan puas untuk berobat ke puskesmas tersebut. Fasilitas yang disediakan oleh puskesmas Kupang Kota dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2

Data Fasilitas Puskesmas Kupang Kota

No	Sarana Dan Prasarana		
	Standar	Kenyataan	
		Ada	Tidak ada
1	Bangunan Puskesmas	Ada	
2	Ruangan Dinas	Ada	
3	Rumah Dinas Medis Dan Pramedis	Ada	
4	Pustu (Puskesmas Pembantu)	Ada	
5	Gedung Umum		Tidak Ada
6	Ruangan Pemeriksaan HIV/TBC		Tidak Ada
7	Ruang Penyelenggaraan Makanan		Tidak Ada
8	Ruang Istirahat Petugas		Tidak ada
9	Bak Penampung Air		Tidak Ada
10	Kendaraan (Ambulans)		Tidak Ada
11	Parkiran Kendaraan Roda Empat		Tidak Ada
12	Ruang Sanditasi/Penyimpanan Limbah Kotor Medis		Tidak Ada

Sumber: Data Puskesmas Kupang Kota, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa fasilitas berdasarkan sarana dan prasarana pada puskesmas Kupang Kota masih belum memadai. Pada sarana dan prasarana yang tersedia hanya 4 standar fasilitas yang kenyataannya ada, seperti Bangunan puskesmas, Ruang Dinas, Rumah

Dinas Medis dan Paramedis Pustu (Puskesmas Pembantu). Akan tetapi ada 8 standar fasilitas yang kenyataan tidak ada (belum ada), seperti Gedung Umum, Ruang Pemeriksaan HIV/TBC, Ruang Penyelenggaraan Makanan, Ruang Istirahat Petugas, Bak Penampung Air, Kendaraan (Ambulans), Parkiran Kendaraan Roda Empat, dan Ruang Sanditasi/Penyimpanan Limbah Kotoran medis. Selain fenomena di atas, perlu dilakukan penelitian karena melihat adanya *research gap* atau perbedaan hasil penelitian sebelumnya.

Hasil penelitian yang dilakukan Wijaya, dkk (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1). Sebaliknya hasil penelitian yang dilakukan Ritonga (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y1).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Merpaung (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang (Y2). Sebaliknya hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayah, dkk (2021) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat berkunjung ulang (Y2).

Hasil penelitian yang dilakukan Wijaya, dkk (2021) menunjukkan bahwa suasana toko (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1). Sebaliknya hasil penelitian yang dilakukan Tiwa, dkk (2018) menunjukkan bahwa suasana (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y1).

Hasil penelitian yang dilakukan Silalahi dan Aritejo (2017) menunjukkan bahwa suasana (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali (Y2). Sebaliknya hasil penelitian yang dilakukan Nurharista (2021) menunjukkan bahwa *atmosfer* toko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali (Y2).

Hasil penelitian yang dilakukan Srijani dan Hidayat (2017) menunjukkan bahwa fasilitas (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y1). Sebaliknya hasil penelitian yang dilakukan Soetomo (2015) menunjukkan bahwa fasilitas (X3) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y1).

Hasil penelitian yang dilakukan Fajrin, dkk (2021) menunjukkan bahwa fasilitas (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali (Y2). Sebaliknya hasil penelitian yang dilakukan Gulton, dkk (2019) menunjukkan bahwa fasilitas (X3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat berkunjung kembali (Y2).

Hasil penelitian yang dilakukan Helmawati, dkk (2014) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali (Y2) yang dimediasi oleh kepuasan pasien (Y1). Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan Meilina (2021) menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengunjung (Y1) memediasi hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X3) terhadap minat berkunjung ulang (Y2).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2018) menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X3) berpengaruh secara tidak langsung positif

signifikan terhadap minat berkunjung ulang (Y2) melalui kepuasan wisatawan (Y1). Sebaliknya hasil penelitian yang dilakukan Merpaung (2019) menunjukkan variabel intervening kepuasan wisata (Y1) berpengaruh secara langsung dalam mendorong kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X3) terhadap minat kunjungan ulang (Y2).

Berdasarkan uraian diatas, perlu mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Puskesmas, dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Ulang Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi”**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Terkait dengan permasalahan tersebut dapat diuraikan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, suasana puskesmas, fasilitas, gambaran kepuasan pasien, dan minat berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kupang Kota?
3. Apakah suasana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kupang Kota?
4. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada

Puskesmas Kupang Kota?

5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota?
6. Apakah suasana Puskesmas berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota?
7. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota?
8. Apakah kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota?
9. Apakah kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas terhadap minat berkunjung ulang pasien pada Puskesmas Kupang Kota?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, suasana puskesmas, fasilitas, gambaran kepuasan pasien, dan minat kunjungan ulang pada Puskesmas Kupang Kota.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kupang Kota.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh suasana puskesmas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kupang Kota.
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kupang Kota.

5. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota.
6. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh suasana puskesmas terhadap minat berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota.
7. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota.
8. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota.
9. Untuk mengetahui apakah kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas terhadap minat berkunjung ulang pasien pada Puskesmas Kupang Kota.

D. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan bagi beberapa pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Puskesmas Kupang Kota

Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan masukan dalam menjalankan strategi pemasaran yang lebih baik lagi. Khususnya dalam segi kualitas pelayanan, suasana dan fasilitas yang akan menjadi penilaian dalam keputusan kunjungan ulang terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Kupang.

2. Bagi Masyarakat Kota Kupang

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada masyarakat Kota Kupang, karena mendapatkan pembelajaran dari dunia

kesehatan.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau bahan kajian lebih lanjut dalam permasalahan Kualitas Pelayanan, Suasana, dan Fasilitas. Guna menjadi pemecah kebuntuan dalam strategi pemasaran, karena tingkat persaingan usaha yang semakin ketat diakhir-akhir ini.