

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini faktor persaingan dalam pemasaran jenis suatu produk semakin sulit, sehingga perusahaan-perusahaan berusaha untuk memasarkan produk-produknya dengan berbagai cara dan upaya semaksimal mungkin, agar masyarakat umum dapat mengetahui secara pasti. Upaya ini mahal dan malah membebani perusahaan, terutama dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara maksimal namun upaya ini perlu dilakukan jika perusahaan ingin sukses dalam menjalankan usahanya.

Pada umumnya setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan dan perusahaan yang bergerak dibidang produksi barang merupakan sesuatu yang berperan dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan tersebut. Dengan pelayanan yang baik, Perusahaan akan banyak menarik pelanggan dan akhirnya akan memberikan profitabilitas yang tinggi bagi perusahaan.

Baik buruknya citra perusahaan dimata pelanggan tergantung pada pelayanan sehari-hari. Oleh karenanya pelayanan dapat ditingkatkan melalui pengembangan dan penciptaan prosedur yang bersahabat, relevan, hemat waktu dan tidak berbelit-belit. Penyelesaian masalah yang cepat dan kreatif serta menghadapi pelanggan secara bijaksana dalam situasi yang sulit sekalipun adalah juga merupakan satu point yang positif dari pelanggan tentang penilaiannya terhadap perusahaan.



Dari berbagai penelitian banyak ditemukan bahwa pelayanan merupakan ujung tombak dalam meningkatkan jumlah pelanggan dan pelayanan bisa menjadi semacam promosi yang efektif bagi perusahaan. Apabila pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, maka mereka akan mengatakan kepada relasi, teman, ataupun mitra kerjanya terhadap pelayanan yang diterimanya dari suatu perusahaan.

Dengan adanya penilaian yang positif dari pelanggan terhadap perusahaan akan menjadikan pelanggan tersebut tetap bertahan menjadi pelanggan yang setia. Mempertahankan seorang pelanggan adalah jauh lebih sulit dibandingkan mencari pelanggan yang baru. Citra perusahaan sedikit banyaknya berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan untuk memakai jasa suatu perusahaan.

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gleneagles Medan, sebagai rumah sakit swasta, operasional Rumah Sakit ini sangat bergantung banyak tidaknya masyarakat yang menjadi pasien di rumah sakit ini. Kompleksitas pelayanan banyak ditemui dalam operasional sebuah rumah sakit, baik itu kemampuan tenaga medis yang dimiliki rumah sakit, sarana dan prasarana maupun biaya yang dikenakan rumah sakit atas pelayanan yang diberikan tersebut.

Dari hasil penelitian pendahuluan di Rumah Sakit Gleneagles Medan dapat dilihat bahwa pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya dilaksanakan, hal ini terlihat masih banyaknya keluhan pasien dalam hal pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan dan para pasien rumah sakit gleneagles Medan yang mana penulis temukan di lapangan dengan menginterview langsung para pasien yang sedang menamatkan pelayanan kesehatan. Adapun keluhannya antara lain ;