

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan dalam memasarkan suatu jenis produk semakin sempit, maka perusahaan-perusahaan yang melakukan penjualan berusaha untuk dapat secara maksimal melakukan penjualan produknya. Upaya ini tampaknya mahal dan malah membebani perusahaan, terutama dalam usaha memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara maksimal namun upaya ini perlu dilakukan jika perusahaan itu ingin sukses dalam menjalankan usahanya.

Pada umumnya setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan 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. Dalam hal ini 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 khususnya pelayanan sebuah rumah sakit. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Harapan Mama Medan, sebagai rumah sakit swasta, operasional rumah sakit ini sangat bergantung kepada 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 serta biaya yang dikenakan rumah sakit atas pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Harapan Mama adalah sebuah lembaga yang bernaung dalam sebuah Yayasan. Sebagai sebuah yayasan maka pada dasarnya Rumah Sakit Harapan Mama lebih bertitik tolak pada usaha-usaha yang berbentuk sosial khususnya dalam peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat. Meskipun Rumah Sakit Harapan Mama dikelola dalam bentuk yayasan, tetapi tetap saja upaya-upaya yang dapat meningkatkan kesejahteraan karyawannya dan juga peningkatan kemajuan Rumah Sakit Harapan Mama dilakukan dengan cara membebankan kepada masyarakat yang meminta pelayanan kesehatan kepada rumah sakit tersebut.