

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Klinik adalah suatu fasilitas kesehatan publik kecil yang didirikan untuk memberikan perawatan kepada pasien (Permenkes No.34 Tahun 2021). Biasanya klinik hanya mengobati penyakit-penyakit ringan seperti demam dan sebagainya, sedangkan kasus-kasus yang lebih parah akan dirujuk ke rumah sakit (Annisa, 2020:5). Sesuai yang tertulis pada Permentan Jasa Medik Veteriner No.03 Tahun 2019, klinik hewan adalah tempat usaha pelayanan jasa medik veteriner yang dijalankan oleh suatu manajemen dengan dipimpin oleh seorang dokter hewan penanggung jawab dan memiliki fasilitas untuk pengamatan dan perawatan hewan yang mendapat gangguan kesehatan tertentu. Hewan peliharaan merupakan sebuah objek beban tambahan bagi manusia. Beban yang dimaksudkan adalah beban secara materil, moril, dan waktu. Beban material berupa biaya tambahan untuk pakan, minum, kandang, kesehatan dan kebutuhan lainnya.

Pada perkembangan zaman yang modern ini, trend untuk memiliki hewan peliharaan kesayangan semakin meningkat sehingga menyebabkan kesadaran pemilik hewan akan kesehatan dan perawatan hewan kesayangannya menjadi semakin baik dan menyebabkan tingginya kunjungan pemilik hewan untuk memeriksakan hewan kesayangannya ke klinik hewan. Jumlah kucing peliharaan di Indonesia meningkat sebesar 129 % dari tahun 2017-2021

artinya, kategori pasar kucing pun meningkat 108 persen dibandingkan dengan tahun 2017, *Majalah Marketing* (2021).

Saat ini banyak sekali berbagai penyedia jasa pelayanan kesehatan hewan seperti klinik hewan, puskesmas, rumah sakit hewan dan berbagai pusat pelayanan jasa kesehatan hewan lainnya berlomba-lomba agar layanan jasanya dapat diterima dan dikenal oleh pasar dan memiliki pelanggan tetap. Untuk dapat bertahan ditengah persaingan bisnis jasa kesehatan hewan maka setiap perusahaan harus membuat strategi pemasarannya secara tepat. Strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan memenuhi kepuasan pelanggannya sebagai media untuk memenangkan sebuah persaingan bisnis. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pengunjung akan merasa puas dengan jasa yang diberikan (Sutedja, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang penting untuk kesuksesan bisnis. Dalam memperoleh kepuasan pelanggan dibutuhkan berbagai cara seperti memberikan pelayanan yang baik, menyediakan dan memberikan fasilitas yang baik kepada pelanggan agar mereka merasa aman, nyaman dan juga tarif yang terjangkau dengan kualitas terbaik Irawan (2021).

Klinik drh. Fitri Hamidah merupakan salah satu penyedia jasa layanan kesehatan hewan yang didirikan pada tahun 2019 di Kota Pasuruan tepatnya berlokasi di Perum. Lentera Cluster No. 38, Jl. Erlangga Selatan, Kelurahan Kebonagung, Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan. Klinik drh. Fitri Hamidah membuka pelayanan kesehatan setiap hari kecuali hari besar dan hari Minggu, mulai dari pukul 15.00 – 21.00 WIB. Klinik drh. Fitri Hamidah

mengimplementasikan strategi pemasaran untuk menarik pelanggan dan meningkatkan kinerja pemasarannya melalui kepuasan dan kenyamanan pelanggannya. Jika para pelanggan yang telah menggunakan jasa layanannya kemudian kebutuhannya terpenuhi sesuai yang diharapkan maka akan membuat pelanggan menjadi loyal, oleh karena itu penting bagi Klinik drh. Fitri Hamidah untuk memperhatikan dan melakukan strategi pemasarannya agar mampu mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan harus ditingkatkan dan diperbaiki agar kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi sehingga dapat memperoleh kepuasan pelanggan. Selain itu Klinik drh. Fitri Hamidah juga harus mengenakan tarif yang terjangkau dengan kualitas layanan terbaik pada para pelanggannya, dengan hal tersebut kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi sehingga pelanggan merasa puas dengan jasa yang diberikan, Indrasari (2019:36).

Berdasarkan survey sementara melalui observasi dan wawancara terhadap beberapa pelanggan yang pernah menggunakan jasa di klinik drh. Fitri Hamidah untuk hewan kesayangannya terdapat keluhan – keluhan dari pelanggan yang merasa kurang puas dengan layanan jasa yang diberikan yaitu pada saat penanganan pasien hewan dengan kondisi keracunan, pelayanan yang diberikan kurang cepat tanggap dalam menangani sehingga pasien tersebut tidak terselamatkan (Pelanggan Nia). Fasilitas yang tersedia kurang memadai untuk kebutuhan, kenyamanan dan keamanan pelanggannya seperti tempat tunggu diluar ruangan dan kursi yang tersedia ditempat tunggu tersebut memiliki kapasitas yang kecil sehingga pada saat klinik ramai, beberapa pelanggan yang

lain harus menunggu antrian diluar klinik serta penggunaan lantai yang permukaannya licin sehingga menyebabkan ada beberapa pelanggan yang terpeleset ditempat tunggu tersebut. Klinik drh. Fitri Hamidah masih tidak dapat menangani kasus bedah tulang dan pemeriksaan laboratorium lebih lanjut seperti USG, pemeriksaan darah dan tes urine. Ada juga yang mengatakan bahwa tarif yang dibebankan untuk steril hewan kucing masih terlalu tinggi dibanding dengan klinik hewan lainnya di kota Pasuruan (Pelanggan Ayu).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul " **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan** ".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan suatu permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada klinik drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan ?
2. Apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pelanggan pada klinik drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada klinik drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan?

4. Apakah terdapat pengaruh secara simultan tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada klinik drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan ?
5. Apakah terdapat pengaruh secara parsial kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada klinik drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada klinik drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tarif secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada klinik drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada klinik drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan.
4. Mengetahui pengaruh tarif dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada klinik drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan.
5. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada klinik drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dari tujuan yang telah dihasilkan, dapat dihasilkan juga manfaatnya sebagai berikut :

##### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan yang lebih luas dan dapat mengembangkan cara berpikir serta mengimplementasikan teori-teori yang sudah didapatkan dibangku kuliah. Disamping itu untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

##### **2. Bagi Klinik drh. Fitri Hamidah**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan kepada pihak klinik guna menentukan langkah yang lebih tepat dalam mengembangkan strategi pemasaran di klinik drh. Fitri Hamidah.

##### **3. Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan masukan yang berarti bagi mahasiswa lain atau kalangan umum yang melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas.