

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal, meliputi kesehatan fisik, mental dan sosial (Depkes RI, 2000:1-15). Kota Denpasar merupakan kota terbesar ke tiga di Provinsi Bali. Dengan perkembangan rumah sakit yang cukup pesat dan baik. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya rumah sakit, baik rumah sakit daerah maupun swasta dan juga dari puskesmas yang beralih menjadi rumah sakit di setiap kecamatan. Banyaknya rumah sakit yang berkembang di Denpasar didorong dengan adanya sarana pendidikan, baik perguruan tinggi negeri maupun swasta yang menyebabkan semakin meningkatnya jumlah pendatang di Denpasar. Masyarakat menunjukkan respon yang positif terhadap adanya rumah sakit yang baru berdiri maupun sudah lama berdiri. Mereka semakin senang dengan pertumbuhan rumah sakit yang ada. Dengan adanya rumah sakit di berbagai kecamatan tempat mereka tinggal, masyarakat Denpasar menjadi sangat terbantu, karena tidak jauh dari fasilitas kesehatan, apalagi dengan adanya program satu desa satu ambulans menjadikan mobilitas sehari-hari menjadi lancar ketika ada pasien yang harus di rujuk langsung ke rumah sakit yang mempunyai fasilitas alat yang memadai sesuai yang dibutuhkan

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya, sebab kesehatan gigi dan

mulut akan mempengaruhi kesehatan tubuh keseluruhannya. Gigi merupakan salah satu bagian tubuh yang berfungsi untuk mengunyah, mengatur fungsi suara, mempertahankan bentuk muka (estetika), dan menjaga kesehatan, mengingat kegunaannya yang sangat penting, maka kita harus bisa menjaga kesehatan gigi sedini mungkin (Rahminingrum, 2018). Dengan cara setiap 6 bulan sekali memeriksakan gigi ke poli gigi yang berada di puskesmas atau di tempat praktek dokter gigi.

Seiring bertambahnya usia, semakin besar pula kerentanan seseorang untuk kehilangan gigi, hal ini berdampak pula pada meningkatnya kebutuhan akan gigi tiruan. Gigi mempunyai banyak peranan pada seseorang, jika seseorang kehilangan gigi alternatifnya adalah memasang gigi palsu atau gigi tiruan. Gigi merupakan bagian keras yang terdapat dalam mulut dengan struktur yang bervariasi. Gigi mempunyai banyak fungsi diantaranya untuk mengunyah, mempertahankan bentuk muka (estetika) dan agar dapat berbicara dengan jelas atau fungsi fonetik. Jika seseorang kehilangan gigi karena tanggal atau dicabut maka orang tersebut harus menggunakan gigi palsu (Ali, 2012). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Glaxo Smith Kline* (GSK), terungkap 14% masyarakat Indonesia adalah pengguna gigi tiruan, dengan usia 15 tahun ke atas. Sementara 54% pengguna gigi tiruan berusia 65 tahun ke atas. Terdapat beragam kendala yang harus dihadapi oleh pengguna gigi tiruan dalam berbicara, tertawa dan makan karena bila tidak diatasi dengan seksama dapat memberikan rasa tidak nyaman dan kurang percaya diri (Saputro, 2018).

Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018. Riskesdas merupakan survei lima tahunan yang diadakan Kementerian Kesehatan melalui Badan Penelitian dan

Pengembangan Kesehatan. Hasilnya dapat digunakan untuk menilai perkembangan status kesehatan masyarakat, faktor risiko, dan perkembangan upaya pembangunan kesehatan. Kerusakan di rongga gigi bisa berdampak pada penyakit-penyakit serius, seperti gangguan ginjal, jantung, bahkan stroke. Dia menyebut masalah kerusakan gigi pada orang Indonesia cukup tinggi. Menurut standar internasional, kerusakan pada gigi sebanyak 2,5 per orang, sedangkan orang Indonesia rerata terdapat 4-5 gigi yang rusak.

Banyak faktor yang dihadapi ketika mempunyai masalah pada giginya, yaitu patah pada gigi atau lepas beberapa gigi pada usia muda akibat kecelakaan kendaraan, ada juga karena gigi berlubang yang tidak segera diobati maka menjadikan gigi keropos dan tanggal, kurangnya perawatan seperti menggosok gigi setelah makan dan minum mengakibatkan menumpuknya sisa-sisa makanan dan menjadikan karang pada gigi, makan makanan panas setelah itu minum air es maka menyebabkan kerusakan pada syaraf dan email gigi. Dari tiga hal tersebut maka menjaga kesehatan gigi itu sangat penting, agar di usia tua nanti kita masih bisa menikmati makanan yang sehat.

Pembuatan gigi tiruan dapat dilakukan oleh tenaga medis seperti dokter gigi dan dokter gigi spesialis. Tukang gigi juga memperoleh kewenangan dalam pembuatan gigi tiruan, tetapi hanya sebatas pembuatan gigi tiruan sebagian/ seluruh gigi tiruan lepasan dari akrilik, dan memasang gigi tiruan lepasan. Dengan adanya gigi tiruan sangatlah membantu bagi seseorang yang tidak mempunyai gigi, baik satu gigi atau lebih. Maka dari itu terdapat adanya laboratorium tekniker gigi. Disana memberikan layanan pembuatan dan pemasangan gigi palsu atau tiruan sesuai standart kedokteran gigi. Salah satu pelaku bisnis di bidang jasa

tersebut adalah Laboratorium AO Dental di Denpasar yang terletak di Jln. Pulau Natuna No.21, Denpasar Barat, Denpasar.

Maka Laboratorium AO Dental di Denpasar yang berdiri pada tahun 2015, dengan pendirinya yaitu Wayan Sarianta. Laboratorium AO Dental di Denpasar ini menawarkan macam-macam pembuatan gigi palsu atau gigi tiruan. Jadi Laboratorium AO Dental di Denpasar ini adalah laboratorium yang menerima pesanan pembuatan gigi palsu atau tiruan baik paten (cekatan atau tempelan) dan lepasan. Gigi tiruan paten atau tempelan dikenal dengan istilahnya GTC (Gigi Tiruan Cekatan) ada beberapa macam jenisnya yaitu *jaket, breads, jembatan, pasak, inle, online, couple*, sedangkan yang lepasan istilahnya adalah GTL (Gigi Tiruan Lepas) yaitu gigi yang disambung dengan plat akrilik yang bisa dipasang dan dibuka ketika akan dibersihkan. Adanya perbedaan diantara Laboratorium AO Dental di Denpasar ini dengan laboratorium tekniker gigi yang lain, yaitu dari segi pemasarannya yang biasanya pangsa pasarnya hanya pada dokter gigi saja dikarenakan ada keterkaitan dan juga saling bekerja sama maka untuk Laboratorium AO Dental di Denpasar ini pangsa pasarnya langsung mengarah pada konsumen, maka dari itu penilaian terhadap kepuasan gigi palsu buatan Laboratorium AO Dental di Denpasar bisa dinilai langsung oleh konsumen pengguna gigi palsu lepasan. Berikut data penjualan gigi tiruan lepasan yang datang membeli gigi pada Laboratorium AO Dental, dapat dilihat pada Lampiran 1.

Berdasarkan data penjualan yang didapat dari hasil penelitian ke Laboratorium AO Dental. Terjadinya peningkatan penjualan yang dialami pada produk gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar. Hal ini

mengatakan bahwa Laboratorium AO Dental di Denpasar mengalami peningkatan penjualan dimilikinya dibandingkan dengan pesaing lainnya. Oleh sebab itu, perlunya mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan di Laboratorium AO Dental yang menyebabkan terjadinya peningkatan yang dimilikinya.

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan konsumen untuk terus menggunakan produk yang sama dari suatu perusahaan (Swastha, 2009). Loyalitas menggambarkan perilaku yang diharapkan sehubungan dengan produk atau jasa. Loyalitas konsumen akan tinggi apabila suatu produk dinilai mampu memberi kepuasan tertinggi sehingga pelanggan enggan untuk beralih ke produk atau perusahaan lain. Loyalitas muncul karena adanya suatu rasa kepercayaan dari pelanggan karena kepuasan setelah menggunakan suatu produk, kepuasan pelanggan terjadi apabila harapan pelanggan sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan bahkan melebihi harapannya.

Menurut Griffin (2010: 104), menyatakan "*Loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit.*" Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih. Pelanggan adalah orang atau instansi/kantor yang membeli barang maupun jasa secara berulang. Pelanggan dapat berupa individu (perorangan) maupun kolektif (organisasi). Dengan kata lain, pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena pelanggan ini pembeli atau pengguna suatu produk maka

harus diberi kepuasan. Meningkatkan suatu loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas produk dan kepuasan peanggan.

Kualitas produk merupakan fokus utama bagi perusahaan guna mendapatkan hasil produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan dari konsumen. Kualitas produk berperan penting untuk meningkatkan suatu loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan Andreas (2016) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Lamidi dan Rahadini (2013) menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Hidayat (2009) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling penting dalam suatu perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang telah dimiliki oleh perusahaan. Sejalan dengan teori diatas, Simamora (2003: 18) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil pengalaman terhadap produk. Maka merujuk dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu fokus dari perusahaan yang berorientasi pada pelanggan dengan tujuan untuk mempertahankan pelanggan yang telah dimiliki oleh perusahaan tersebut. Tidak hanya kualitas produk yang penting untuk meningkatkan loyalitas, namun kepuasan pelanggan juga harus diperhitungkan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan Andreas (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Peneliti selanjutnya dilakukan oleh Dennisa dan

Santoso (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan bagi loyalitas pelanggan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati dan Massie (2015) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak signifikan dengan loyalitas pelanggan.

Merujuk pada penelitian Andreas (2016), Lamidi dan Rahadini (2013) serta Dennisa dan Santoso (2016). Penulis ingin menguji kembali hubungan ketiga variabel tersebut yang berkaitan dengan kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka identifikasi masalah penelitian pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar adalah sebagai berikut:

1. Terjadinya peningkatan penjualan yang terjadi pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar dibandingkan penjual gigi tiruan lepasan lainnya yang ada di Denpasar, yang disebabkan oleh kualitas produk.
2. Terjadi ketidak konsistenan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya berkaitan dengan kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar. maka penulis hanya meneliti kualitas produk dan kepuasan pelanggan yang diterima sebagai variabel bebas, kemudian loyalitas

pelanggan sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sebagai berikut:

1. Untuk menguji Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar.
2. Untuk menguji Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar.
3. Untuk menguji Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar.
4. Untuk menguji Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui

Kepuasan Pelanggan pada gigi tiruan lepasan Laboratorium AO Dental di Denpasar.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran yang terkait dengan kualitas produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen di Laboratorium AO Dental. dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dalam penelitian ini, khususnya mengenai kualitas produk dan kualitas pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

