

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, H. A., & Hamdy, H. I. (2015). Determinants of continuance intention factor in Kuwait communication market: Case study of Zain-Kuwait. *Computers in Human Behavior*, 49, 648–657. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.035>
- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- Aldaqa, S., Alghamdi, H., AlTurki, H., Eldeek, S., & Kensarah, A. (2012). Determinants of Patient Satisfaction in The Surgical Ward at a University Hospital in Saudi Arabia. *Life Science Journal*, 9(1), 277–280.
- Amiq, D. H. (2018). *Hubungan Aspek Switching Barrier Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2017*. UIN Alauddin.
- Anderson, E. W., & Mittal, V. (2000). Strengthening The Satisfaction-Profit Chain. *Journal of Service Research*, 3, 107–120.
- Arab, M., Tabatabaei, S., Rashidian, A., Forushani, A., & Zarei, E. (2012). The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. *Iran J Public Health*, 41(9), 71–77.
- Aretha, N. (2013). *Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan*.
- Asmaryadi, A., Pasinringi, S. A., Thamrin, Y., & Muis, M. (2020). Influence of patient experience and hospital image on patient loyalty in meloy public hospital of sangatta, east kutai regency. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8(T2), 147–151. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.5213>
- Astuti, H. J., & Nagase, K. (2016). A framework for conceptualizing patient loyalty to healthcare organizations. *Health Services Management Research*, 29(3), 70–78.
- Beerli, A., Martin, J. D., & Quintana, A. (2004). model of customer loyalty in the retail banking market. *European Journal of Marketing*.
- Bendaputi, N., & Leone, R. P. (2003). Psychological Implications of Customer Participation in Co-production. *Journal of Marketing*, 67, 14–28.
- Bobâlcă, C., Gătej(Bradu), C., & Ciobanu, O. (2012). Developing a Scale to Measure Customer Loyalty. *Procedia Economics and Finance*, 3, 623–628. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(12\)00205-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(12)00205-5)
- Brakus, Schmit, & Zarantonello. (2009). Brand Experience: what is it? How is it measured? Does is affect loyalty? *Journal of Marketing*.
- Bruner. (2003). Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents, and Consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31, 109–126.

- Burnham, T. A., Frels, J. K., & Mahajan, V. (2003). Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents, and Consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Cherop, F., Korir, M., Bagire, V., & Wachira, J. (2020a). Patient loyalty to HIV care in an HIV facility in Eldoret, Kenya: A mediated mediation. *AAS Open Research*, 3, 1–13. <https://doi.org/10.12688/aasopenres.13121.1>
- Cherop, F., Korir, M., Bagire, V., & Wachira, J. (2020b). Patient loyalty to HIV care in an HIV facility in Eldoret, Kenya: A mediated mediation [version 1; peer review: 2 approved with reservations]. *AAS Open Research*, 3(48).
- Cho, & Young, I. (2016). *Investigating The Determinants Of Customer Satisfaction, Switching Barrier, And Customer Loyalty In The Mobile Telecommunications Market: The Case Of Korea*.
- Debono, D., & Travaglia, J. (2009). *Compalints and Patient Satisfaction: A Comprehensive Review of The Literature*. Centre for Clinical Government Research.
- Department of Health of England. (2008). *High quality care for all: NHS next stage review final report*.
- Desmond, J., & Copeland, L. (2010). *Communication with Contemporary Patient*. Eflatun Publishing.
- Dowling, G. R., & Staelin, R. (1994). A Model of Perceived Risk and Intended Risk-Handling Activity. *Journal of Consumer Research*, 21(1), 119–134.
- Evanschitzky, H., & Wunderlich, M. (2006). An Examination of Moderator Effects in the Four-Stage Loyalty Model. *Journal of Service Research*, 8(4), 330–345.
- Farida, N. (2012). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan Serta Implikasi Pada Perpindahan Merek Studi Pada Mahasiswa FISIP Undip Semarang Pengguna Kartu Prabayar IM3 PT. Indosat TBK. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1).
- Fatmawati, T., & Susanto. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Medicolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), 150–156.
- Fauziah, M., Hartoyo, H., & Yuliati, L. N. (2017). Pengaruh Aktivasi Merek, Hambatan Berpindah, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank 'X'. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 80–90.
- Feirn, A., Betts, D., & Tribble, T. (2009). The patient experience: Strategies and approaches for providers to achieve and maintain a competitive advantage. *Deloitte LLP's Health Science Practice White Paper*.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21.
- Gee, R., Coates, G., & Nicholson, N. (2008). Understanding and Profitably Managing Customer Loyalty. *Marketing and Intelligence & Planning*, 26(4), 359–374.

- Gomoi, N., Tampi, J., & Punuindoong, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Productivity*, 2(6).
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hafizurrahman. (2004). Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. *Jurnal Majalah Kedokteran Indonesia*, 54.
- Han, H., Back, K.-J., & Barrett, B. (2009). Influencing Factors on Restaurant Customers' Revisit Intention: The Roles of Emotions and Switching Barriers. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 563–572.
- Han, H., Back, K.-J., & Kim, Y.-H. (2011). A Multidimensional Scale of Switching Barriers in the Full-Service Restaurant Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(1), 54–63.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2012). An Extension of The Four-Stage Loyalty Model: The Critical Role of Positive Switching Barriers. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 40–56.
- Han, H., Kim, W., & Hyun, S. S. (2011). Switching Intention Model Development: Role of Service Performances, Customer Satisfaction, and Switching Barriers in The Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 619–629.
- Haque, R., Rahman, A., & Kow, A. P. A. (2020). Factors Affecting Customer's Satisfaction and Loyalty in Hospitals in China. *Asian Journal of Technology & Management Research*, 10(01).
- Harahap, M. (2018). Pengaruh Costumer Experience, Costumer Value, dan Costumer Satisfaction Terhadap Costumer Loyalty pada Komunitas Sepeda Motor Yamaha Tipe Nmax Medan. *Universitas Sumatera Utara*, 24–27.
- Harrison, N., Agnew, S., & Serido, J. (2015). Attitudes to Debt Among Indebted Undergraduates: A Cross-National Exploratory Factor Analysis. *J Econ Psychol*, 46, 62–73.
- Harsono, M. (2005). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan dan Komitmen Nasabah BRI Pahlawan Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Heath, S. (2017). What is Different Between Patient Experience, Satisfaction? *Patient Engagement HIT*.
- Hekkert, K., Cihangir, S., Kleefstra, S., & Berg, B. (2009). Patient Satisfaction Revisited: A Multiple Approach. *Soc. Sci. Med*, 69(1), 68–75.
- Helgesen, Ø. (2006). Are loyal customers profitable? Customer satisfaction, customer (action) loyalty and customer profitability at the individual level. *Journal of Marketing Management*, 22(3–4), 245–266.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., & Gremler, D. D. (2002). Understanding Relationship Marketing Outcomes: An Integration of Relational Benefits

- and Relationship Quality. *Journal of Service Research*, 4(3), 230–247. <https://doi.org/10.1177/1094670502004003006>
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Harvard University Press.
- Huda, U. (2021). *Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Barru Tahun 2021*. Universitas Hasanuddin.
- Jackson B. B. (1985). Build Customer Relationship That Last. *Harvard Business Review*, 12(3), 120–128.
- Jackson, D., Keith, J., & Burdick, R. (1985). Examining the Relative Importance of Physical Distribution Service Elements. *Journal of Business Logistics*, 15(3), 532–544.
- Jones, M. A., Mothersbaugh, D., & Beatty, S. (2000). Switching barriers and purchase intentions in services. *Journal of Retailing*, 76(2), 259–274.
- Joseph, O. J., & Joachim, A. J. (2009). Switching Cost and Customers Loyalty in the Mobile Phone Market: The Nigerian Experience. *Business Intelligence Journal*, 3, 111–121.
- Julander, C.-R., & Söderlund, M. (2003). *Effects of Switching Barriers on Satisfaction, Repurchase Intentions and Attitudinal Loyalty*.
- Justiana, A. H., & Keisuke, N. (2014). Patient loyalty to health care organizations: Strengthening and weakening (satisfaction and provider switching). *Journal of Medical Marketing: Device, Diagnostic and Pharmaceutical Marketing*, 14(4).
- Kannan, S. (2017). *Effects on Customer Satisfaction and Switching Barriers on Customer Loyalty in Tirunelveli District Mobile Phone Service Providers*. Kalasalingam University.
- Karunaratne, E., & Zhang, J. (2017). Implications of New Technological Adaptions on Switching Barriers: An Empirical Study of Mobile Telecommunication Subscribers in Sri Lanka. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 6(1), 78–88.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*.
- Keshvari, S. R., & Zare, T. (2012). The Effect of Customer Relationship Marketing Tactics on Banking Customer Loyalty. *International Conference on Education, Applied Sciences and Management*, 157–166.
- Kessler, D., & Mylod, D. (2011). Does Patient Satisfaction Affect Patient Loyalty? *Int J Health Care Qual Assur*, 24(4), 266–273.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (8th ed.). Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). *Marketing: An Introduction* (Third Edition). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2006). *Principles of Marketing* (11th Ed). Prentice-Hall.
- Kotler, P., Hayes, T., & Bloom, P. N. (2002). *Marketing Professional Services* (2nd ed.). Prentice Hall.

- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Ksieh, S. H., & Tseng, T. H. (2017). Playfulness in Mobile Instant Messaging: Examining The Influence of Emoticons and Text Messaging on Social Interaction. *Computers in Human Behavior*.
- Kusumapraja. (1997). *Kepuasan Pasien*. Rineka Cipta.
- Lakew, T. (2022). *Factors Affecting Customer Loyalty: A Case Of Selected Private Hospitals At Hawassa City, Sidama Regional State Mba Thesis Hawassa, Ethiopia*.
- Lee, Y. K., Ahn, W. K., & Kim, K. (2008). A Study on The Moderating Role of Alternative Attractiveness in the Relationship Between Relational Benefits and Customer Loyalty. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9(1), 52–70.
- Maulina, N. A., & Supriyanto, S. (2014). Promotion Effects dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pasien Ruang Sakinah Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2, 108–119.
- Miranda-Gumucio, L. (2013). An Exploratory Study of the Determinants of Switching and Loyalty in Prepaid Cell Phone Users: An Application of Concept Mapping. *Service Business*, 7, 603–622.
- M.N. Nasution. (2005). *Manajemen Pelayanan Terpadu* (Edisi Kedua). Jakarta Ghalia Indonesia.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. PT. Penerbit Erlangga.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya Trisno Musanto. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6, 123–136. <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>
- Naim, L. M., & Victor, S. (2021). The Effects of Switching Barrier on Customer Loyalty in Telecommunication Services in Kingdom of Bahrain. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Issue 10).
- Notoatmodjo, S. (. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nurmansyah, D. A. (2015). *Pengaruh Customer Satisfaction dan Switching Barriers Terhadap Customer Loyalty*. <http://telpon.info/toko->
- Oliver, T. A. (1997). , *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Irwin McGraw-Hill.
- Olorunniwo, F., Hsu, M., & Udo, G. (2006). Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions in The Service Factory. *Journal of Services Marketing*, 20(1), 59–72.
- Ping, R. A. (1993). The effects of satisfaction and structural constraints on retailer exiting, voice, loyalty, opportunism, and neglect. *Journal of Retailing*, 69(3), 320–352.
- Ping, R. A. J. (1993). The Effects of Satisfaction and Structural Constraints on Retailer Exiting, Voice, Loyalty, Opportunism, and Neglect. *Journal of Retailing*, 69(3), 321–349.

- Pramita, P. E. G. (2019). Effect of Experience in Building Satisfaction, Trust and Loyalty. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(1), 76–86. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.01.09>
- Pullman, M., & Gross, M. (2004). Ability of Experience Design Elements to Elicit Emotions and Loyalty Behaviors. *Decision Sciences*, 35, 551–578.
- Pusporini, N. (2015). Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Barrier, dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus: Pengguna Kartu Seluler IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret*, 12(1).
- Qomariah, N., & Ambarwati, I. (2022). Efforts to Increase Patient Loyalty at Blambangan Hospital Banyuwangi. *Proceedings of the 3rd International Conference of Business, Accounting, and Economics, ICBAE 2022, 10-11 August 2022, Purwokerto, Central Java, Indonesia*. <https://doi.org/10.4108/eai.10-8-2022.2320849>
- Rivai, F., Pasinringi, S. A., Arifah, N., Mangilep, A. U. A., & Nisa, Q. K. (2020). The patient experience in inpatient unit between the patient in Makassar District Hospital and Haji Regional Hospital. *Enfermeria Clinica*, 30, 138–142. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.032>
- Roberge, D., Beaulieu, M., Haddad, S., Lebeau, R., & Pineault, R. (2001). Loyalty to the regular care provider: patients' and physicians' views. *Family Practice*, 18(1), 53–59.
- Ruswan, I. nyoman. (2009). *Analisa Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Trisakti Tahun 2009*. UI.
- Sari, D. D., Agussalim, M., Sunreni, & Yanti, N. (2019). Influence Of Switching Barrier And Brand Image On Customer Loyalty In Interbis Product (Case Study On Pt Multimas Sumber Harapan Padang). *Jurnal Matua*, 1(2), 60–80.
- Sari W, D. E. P., Rivai, F., & Amirrudin, R. (2021). The Effect of Patient Experience on Patient Loyalty through Patient Satisfaction in Telemedicine Application Services During the Covid-19 Pandemic. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 2(3), 8–14. <https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v2i3.151>
- Sarwono, J. (2011). Mengenal Path Analysis (Sarwono). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 11(2), 285–296.
- Setiawan, S. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. IPB Press.
- Setyanda, Y., Machmud, R., & Putra, A. (2020). Hubungan Kualitas Komunikasi Dokter dan Dokter Gigi dengan Loyalitas Pasien. *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah*, 7(2), 136–142.
- Shamsudin, M. F., Razali, N. A. M., & Hassim, A. A. (2015). Factors Influencing Customer Loyalty In Private Healthcare Services Article in The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 2(10), 1622–1625. <https://doi.org/10.18535/ijsshi/v2i10.03>

- Sharp, B., & Sharp, A. (1997). Loyalty programs and their impact on repeat-purchase loyalty patterns. In *International Journal of Research in Marketing ELSEVIER Intern. J. of Research in Marketing* (Vol. 14).
- Shergill, G. S., & Bing, L. (2006). Internet Banking-An Empirical Investigation of a Trust and Loyalty Model for New Zealand Banks. *Journal of Internet Commerce*, 4(4), 101–118.
- Shy, O. A. (2002). Quick and Easy Method for Estimating Switching Costs. *International Journal of Industrial Organization*, 20(1), 71–87.
- Siswoyo, B. E., & Supriyanto, S. (2013). Switching Barriers Strategy in Improving Patients Loyalty of Inpatient Muhammadiyah Surabaya Hospital. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1, 91–98. <https://www.researchgate.net/publication/282356615>
- Sumaryadi. (2014). *Hubungan Kepuasan Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Berobat di Puskesmas Wilayah Kota Bengkulu Tahun 2014*. Universitas Padjajaran.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2009). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Masmmedia Buana Pustaka.
- Tabibi, J., Ghohari, M., Bighdeli, M., & Shahri, S. (2012). The relationship between service quality and patient's loyalty in Tehran Public and Private Hospital. *Jhosp 2010*, 8(3), 35–42.
- Tanzil, F. F., & Noor, K. L. (2020). How Customer Satisfaction And Switching Barrier Affect Customer Loyalty Of Prepaid Card Users In The Telecommunication Sector In Samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(2), 123–130. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Teshome, B. (2018). *Factors Influencing Customer Loyalty: Empirical Evidence From The Banking Industry in Ethiopia*. Addis Ababa University.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*.
- Toedt, M. (2014). A Model For Loyalti In The Context Of Customer Relationship Marketing. *European Scientific Journal*, 1.
- Trenholm, S., & Jensen, A. (2008). *Interpersonal Communication*. Oxford University Press.
- Trimurty, I. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Tung, G.-S., Chiung-Ju Kuo, & Yun-Ting Kuo. (2011). Promotion, Switching Barriers, and Loyalty. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(2).
- Ulfa, R. (2012a). *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011*. Universitas Indonesia.
- Ulfa, R. (2012b). *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011*. Universitas Indonesia.

- Unal, O., Akbolat, M., & Amarat, M. (2018). The influence of patient-physician communication on physician loyalty and hospital loyalty of the patient. *Pakistan Journal of Medical Science*, 34(4), 999–1003.
- Utari, U., Rivai, F., Andi Sapada, N. S., Administrasi Rumah Sakit, B., Kesehatan Masyarakat, F., Hasanuddin, U., & Korespondensi, A. (2017). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman*, 1(2), 194–200.
- Vázquez-Carrasco, R., & Foxall, G. (2006). Positive vs Negative Switching Barriers: The Influence of Service Consumers Need for Variety. *Journal of Consumer Behavior*, 5(4), 367–379.
- Wahyuningsih, S., Nababan, D., & Manurung, J. (2021). Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa. *Journal of Healthare Technology and Medicine*, 7(1), 68–78.
- Wijayanti, A. (2008). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler PraBayar Mentari Indosat Wilayah Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Woldemeskel, F. (2017a). *Factors Affecting Customer Loyalty In Private Hospital (A Case Of Amin General Hospital)*.
- Woldemeskel, F. (2017b). *Factors Affecting Customer Loyalty In Private Hospital(A Case Of Amin General Hospital)*. Addis Ababa University.
- Wolf, J., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. (2014). Defining Patient Experience . *Patient Experience Journal*, 1(1), 7–19.
- Wu, C.-C. (2011). The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873–4882. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1347>
- Young, L. C., & Daniel, K. (2003). Affectual trust in the workplace. *International Journal of Human Relationship Management*, 14(1), 139–155.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH *SWITCHING BARRIERS*, KEPUASAN PASIEN, DAN
PENGALAMAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT
INAP RSUD HAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN TAHUN 2022**

RAYHANI ICHSAN

NIM : K022202032



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RS
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu.....

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang menandatangani surat pernyataan ini, yaitu Mahasiswa dari Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar, hendak menyelenggarakan penelitian berjudul **“PENGARUH SWITCHING BARRIERS, KEPUASAN PASIEN, DAN PENGALAMAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RSUD HAJI MAKASSAR TAHUN 2022”**.

Penelitian ini tidak akan merugikan Bapak/Ibu selaku responden. Seluruh informasi yang saya berikan akan tetap terjaga, serta sekadar dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Bila Bapak/Ibu berkenan atau bersedia sebagai responden, maka saya memohon kesediaan untuk memberikan tanda tangan ke lembar persetujuan, serta menjawab pertanyaan yang sudah saya ajukan.

Atas perhatian maupun kesediaan Bapak/Ibu sebagai responden, saya mengucapkan terima kasih

Makassar, 2022

Peneliti

dr. Rayhani Ichsan, MBBS
(No. Hp 081244240292)

FORMULIR PERSETUJUAN

Saya yang menandatangani formulir ini:

Nama :
 Usia :
 Alamat :

Sesudah mendengarkan dan membaca penjelasan yang diserahkan, saya berkenan menjadi narasumber dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Rayhani. Saya paham bila dalam penelitian ini memuat beberapa pernyataan yang memerlukan jawaban dari saya. Sebagai responden, saya bersedia menjawab seluruh pertanyaan yang terajukan dengan jujur.

Menjadi responden dalam penelitian ini bukan disebabkan oleh unsur pemaksaan dari pihak lainnya. Saya bersedia menjadi responden atas dasar kehendak diri sendiri, serta tidak ada biaya yang akan saya tanggung berdasar pada penjelasan yang disampaikan peneliti.

Hasil yang didapat dari saya selaku responden bisa disebarluaskan sebagai hasil penelitian, serta bisa diseminarkan pada ujian hasil tanpa perlu memuat nama, terkecuali nomor responden.

Nama Tanda Tangan Tgl/Bln/Thn

Responden:

Penanggung Jawab Penelitian:

Nama : Rayhani Ichsan
 Alamat : Komp. Puri Taman Sari A6/10, Kota Makassar
 Telpon : 081244240292
 Email : raayhaniichsan@gmail.com

Petunjuk Pengisian:

- a. Jawab pertanyaan berikut dengan menuliskan jawaban singkat pada tempat yang disediakan **atau dengan** memberikan tanda (√) ke salah satu jawaban yang dianggap benar
- b. Jawaban Anda hendak **kami jaga dan menjamin kerahasiaan**, serta tidak memengaruhi pangkat/karier dan penilaian kerja Anda.

A. Identitas Responden	
No. Responden	: (Diisi oleh Peneliti)
Nama/Inisial Responden	:
Tanggal/Tahun Lahir	:
Jenis Kelamin	: 1. Laki-laki 2. Perempuan
Pekerjaan	:
Penghasilan	1. Tidak Memiliki Penghasilan 2. Rp1.500.000 hingga Rp2.000.000 3. Rp2.000.000 hingga Rp2.500.000 4. Rp2.500.000 hingga Rp5.000.000 5. Di atas Rp5.000.000
Lokasi Tempat Tinggal	1. Dalam kota Makassar (berdomisili lebih dari enam bulan) 2. Luar Kota Makassar
Cara pembayaran pelayanan kesehatan	1. Umum 2. BPJS Mandiri 3. BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) 4. Jaminan Perusahaan Asuransi
Tingkat Pendidikan Terakhir	1. SLTA/Sederajat 2. D1 3. D3/Sederajat 4. D4 5. S1 6. S2 7. Lainnya
Jarak dari rumah ke rumah sakit	1. < 5 kilometer 2. > 5 kilometer
Hingga kunjungan kali ini, berapa kali kah Anda berkunjung atau melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit ini ?	1. Pertama Kali 2. Lebih dari 1 Kali

Petunjuk Pengisian:

Pada pernyataan di bawah ini, silakan memberikan **tanda checklist** (√) pada pilihan yang sudah tersedia, berdasar pada penilaian Anda.

1 : Sangat Setuju (SS)

2 : Setuju (S)

3 : Kurang Setuju (KS)

4 : Tidak Setuju (TS)

5 : Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Switching Barriers					
		SS	S	KS	TS	STS
	Switching Costs					
1	Bila pindah ke rumah sakit lainnya, saya mengkhawatirkan layanan dari rumah sakit lain berbeda dari yang saya inginkan					
2	Bila beralih, saya mengkhawatirkan akan memerlukan banyak waktu guna beradaptasi dengan layanan maupun fasilitas dari rumah sakit yang baru					
3	Bila pindah ke rumah sakit lainnya, saya mengkhawatirkan akan mengeluarkan biaya lebih besar (pembayaran uang pendaftaran, uang transportasi bila jarak lebih jauh, dan sebagainya)					
4	Bila pindah ke rumah sakit lainnya, saya kehilangan banyak keuntungan (jaminan kenyamanan, fasilitas yang memadai, dan sebagainya)					
5	Bila pindah ke rumah sakit lainnya, memerlukan tata cara yang lebih kompleks untuk					

	mengawalnya, misal mendaftarkan diri dan sebagainya					
Attractiveness of Alternatives						
6	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab bereputasi sangat baik.					
7	Saya mempunyai ketertarikan melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab mempunyai merek (<i>brand</i>) yang terkenal.					
8	Saya mempunyai ketertarikan melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab bermacam layanan telah lengkap dan memenuhi kebutuhan terhadap layanan kesehatan.					
9	Saya mempunyai ketertarikan melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar karena pegawainya (medis ataupun nonmedis) sangat ramah dan sopan					
10	Saya mempunyai ketertarikan melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab prosedur layanannya tergolong mudah dan tidak berbelit-belit					
Interpersonal Relationship						
11	Sesuai pendapat saya, komunikasi pegawai (medis maupun nonmedis) Rumah Sakit Haji Makassar dengan pasien sudah baik saat memberikan pelayanan dan merasa senang saat berinteraksi dengan pegawainya					
12	Saya berinteraksi dan menjalin hubungan dengan sesama pasien maupun keluarga pasien lain di Rumah Sakit Haji Makassar					

13	Saya merasa diperlakukan special saat mendapatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar					
14	Saya merasa seperti bagian dari Rumah Sakit Haji Makassar					
15	Saya merasa berat jika berpindah ke rumah sakit lain					
Kepuasan Pasien		Sangat Tidak Setuju ↔ Sangat Setuju				
		SS	S	KS	TS	STS
General Satisfaction						
1	Saya pikir rumah sakit mempunyai seluruh unsur yang diperlukan guna memberikan perawatan medis yang lengkap					
2	Saya tidak puas dengan beberapa hal terkait perawatan medis yang saya terima.					
Technical Quality						
3	Saya pikir rumah sakit mempunyai seluruh unsur yang diperlukan guna memberikan perawatan medis yang lengkap					
4	Tidak jarang dokter menyebabkan saya bertanya-tanya apakah diagnosis mereka lakukan sudah benar					
5	Saat saya pergi berobat, mereka dengan hati-hati memeriksa secara menyeluruh ketika merawat maupun memeriksa saya					
6	Saya ragu-ragu dengan kemampuan dokter yang merawat saya					
Interpersonal Manner						
7	Dokter bertindak terlalu bisnis dan impersonal terhadap saya					

8	Dokter memperlakukan saya dengan sangat ramah maupun sopan.					
Communication						
9	Dokter pandai menjelaskan alasan pemberian pengobatan dan tes medis.					
10	Dokter tidak jarang abai dengan segala sesuatu yang saya ucapkan kepada mereka.					
Financial Aspects						
11	Saya meyakini bila saya mampu memperoleh perawatan medis sesuai kebutuhan tanpa perlu mundur secara finansial					
12	Saya perlu melakukan pembayaran dengan nominal lebih untuk perawatan medis					
Time Spent With Doctor						
13	Perawatan medis terkadang terlalu terburu-buru saat merawat saya					
14	Dokter biasanya menghabiskan banyak waktu dengan saya					
Accessibility and Convenience						
15	Saya mempunyai akses mudah ke spesialis medis sesuai yang dibutuhkan.					
16	Saat saya mendapatkan perawatan medis, orang lain harus menunggu lama					
17	Saya merasa sulit untuk mendapatkan janji untuk perawatan medis segera.					
18	Saya bisa mendapatkan perawatan medis kapan pun saya membutuhkannya					
E	Pengalaman Pasien	Sangat Tidak Setuju ↔ Sangat Setuju				
		SS	S	KS	TS	STS

Care From Nurses					
1	Selama berada di rumah sakit, perawat memberi perlakuan dengan sopan				
2	Selama berada di rumah sakit, perawat mendengarkan keluhan saya dengan seksama				
3	Selama berada di rumah sakit, perawat kerap menyampaikan sesuatu dengan cara yang dapat saya pahami				
4	Selama berada di rumah sakit, sesudah saya menekan tombol panggil atau memanggil perawat, bantuan segera datang				
Care From Doctors					
5	Selama berada di rumah sakit, dokter memberi perlakuan dengan sopan				
6	Selama berada di rumah sakit, dokter mendengarkan saya dengan saksama				
7	Selama berada di rumah sakit, dokter menyampaikan segala sesuatu dengan jelas				
Hospital Environment					
8	Selama berada di rumah sakit, kamar maupun kamar mandi saya dijaga kebersihannya				
9	Selama berada di rumah sakit, area disekitar kamar saya sepi pada malam hari				
Experiences in This Hospital					
10	Selama tinggal di rumah sakit, saya memerlukan bantuan dari perawat atau staf untuk ke kamar mandi ataupun mempergunakan pispot				
11	Selama tinggal di rumah sakit, saya mendapatkan bantuan saat ingin menggunakan kamar mandi atau menggunakan pispot				

12	Selama tinggal di rumah sakit, saya diberikan obat apa saja yang belum pernah saya minum atau konsumsi sebelumnya					
13	Selama berada di rumah sakit, perawat maupun dokter rumah sakit memberi tahu saya kegunaan obat tersebut					
14	Selama berada di rumah sakit, perawat dan dokter menyampaikan kemungkinan efek samping dengan jelas dan mudah dipahami					
When You Left Hospital						
15	Selama berada di rumah sakit, dokter, perawat maupun staf rumah sakit berbicara dengan saya terkait cara mendapat bantuan kesehatan saat meninggalkan rumah sakit					
16	Selama berada di rumah sakit, saya mendapat informasi tertulis terkait gejala ataupun permasalahan kesehatan apa yang perlu diwaspadai sesudah keluar dari rumah sakit					
Overall Rating of Hospital						
17	Menurut saya, rumah sakit ini ialah rumah sakit terbaik yang pernah saya kunjungi					
18	Saya hendak menyarankan rumah sakit ini ke teman maupun keluarga saya					
Understanding Your Care When Left Hospital						
19	Selama berada di rumah sakit, preferensi saya dan keluarga saya selalu dipertimbangkan untuk memutuskan perawatan kesehatan sewaktu saya pergi					
20	Saat saya meninggalkan rumah sakit, saya mempunyai pemahaman baik terkait segala sesuatu yang merupakan tanggung jawab saya dalam mengatur kesehatan saya					

21	Ketika saya meninggalkan rumah sakit, saya mengerti tujuan untuk mengambil tiap obat saya					
	Loyalitas Pasien	Sangat Tidak Setuju ↔ Sangat Setuju				
		SS	S	KS	TS	STS
	Cognitive Loyalty					
1	Saya suka mempergunakan jasa dari rumah sakit ini					
2	Saya pikir rumah sakit ini mempunyai penawaran terbaik					
3	Saya suka mendapatkan layanan kesehatan di rumah sakit ini dibanding rumah sakit lainnya					
	Affective Loyalty					
4	Saya datang ke rumah sakit ini sebab suka dengan pelayanannya					
5	Saya merasa lebih terikat dengan rumah sakit ini daripada rumah sakit lainnya					
	Conative Loyalty					
6	Saya berniat datang kembali ke rumah sakit ini bila dibutuhkan					
7	Saya berniat untuk menggunakan jenis pelayanan lain seperti rawat jalan maupun IGD rumah sakit ini, jika dibutuhkan					
	Action Loyalty					
8	Saya menyarankan rumah sakit ini ke mereka yang meminta saran					
9	Saya menyampaikan segala sesuatu yang bersifat positif terkait rumah sakit ini					
10	Saya merasa bahwa rumah sakit ini merupakan pilihan pertama saya					

Lampiran 2. Uji Validitas

No	Switching Barriers	r hitung	r tabel	Ket
1	Bila pindah ke rumah sakit lainnya, saya mengkhawatirkan layanan yang saya dapat berlainan dengan yang saya ekspektasikan	.501*	0,361	Valid
2	Saya khawatir bila pindah ke rumah sakit yang baru akan memerlukan banyak waktu guna beradaptasi dengan layanan maupun fasilitas yang tersedia	.475**	0,361	Valid
3	Bila pindah ke rumah sakit lainnya, saya khawatir dapat memunculkan biaya yang lebih besar (membayar biaya pendaftaran, uang transportasi bila jarak rumah sakit lebih jauh, dan sebagainya)	.498**	0,361	Valid
4	Bila pindah ke rumah sakit lainnya, saya berpotensi tidak mendapatkan banyak keuntungan (pelayanan yang nyaman, fasilitas yang bagus, dan sebagainya)	.505**	0,361	Valid
5	Bila pindah ke rumah sakit lainnya, akan memerlukan prosedur yang rumit, misal pendaftaran identitas pasien dan sebagainya.	.461*	0,361	Valid
6	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab bereputasi sangat baik.	.500**	0,361	Valid
7	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab mempunyai merek terkenal.	.518**	0,361	Valid
8	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab bermacam layanan sangat lengkap dan telah sesuai dengan kebutuhan saya terkait layanan kesehatan.	.443*	0,361	Valid

9	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab pegawai (medis ataupun nonmedis) Rumah Sakit Haji Makassar sangat ramah dan sopan	.444	0,361	Valid
10	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab prosedur layanan di Rumah Sakit Haji Makassar mudah dan tidak berbelit-belit	.541	0,361	Valid
11	Menurut saya, komunikasi pegawai (medis dan nonmedis) Rumah Sakit Haji Makassar dengan pasien sudah baik saat memberikan pelayanan dan merasa senang saat berinteraksi dengan pegawainya	.746**	0,361	Valid
12	Saya berinteraksi dan menjalin hubungan dengan sesama pasien maupun keluarga pasien lain di Rumah Sakit Haji Makassar	.547**	0,361	Valid
13	Saya merasa diperlakukan special saat mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar	.451**	0,361	Valid
14	Saya merasa seperti bagian dari Rumah Sakit Haji Makassar	.580**	0,361	
15	Saya merasa berat jika berpindah ke rumah sakit lain	.440*	0,361	Valid
	Kepuasan Pasien	r hitung	r tabel	ket
1	Saya pikir rumah sakit memiliki semua yang dibutuhkan untuk memberikan perawatan medis yang lengkap	.555	0,361	Valid
2	Saya tidak puas dengan beberapa hal tentang perawatan medis yang saya terima.	.351	0,361	Valid

3	Saya pikir rumah sakit memiliki semua yang dibutuhkan untuk memberikan perawatan medis yang lengkap	.571	0,361	Valid
4	Terkadang dokter membuat saya bertanya-tanya apakah diagnosis mereka benar	.441	0,361	Valid
5	Saat saya pergi berobat, mereka dengan hati-hati memeriksa semuanya saat merawat dan memeriksa saya	.555**	0,361	Valid
6	Saya memiliki beberapa keraguan tentang kemampuan dokter yang merawat saya	.616**	0,361	Valid
7	Dokter bertindak terlalu bisnis dan impersonal terhadap saya	.427*	0,361	Valid
8	Dokter memperlakukan saya dengan sangat ramah dan sopan.	.601	0,361	Valid
9	Dokter pandai menjelaskan alasan pemberian pengobatan dan tes medis.	.513	0,361	Valid
10	Dokter terkadang mengabaikan apa yang saya katakan kepada mereka.	.586**	0,361	Valid
11	Saya yakin bila saya mampu memperoleh perawatan medis sesuai yang dibutuhkan tanpa perlu mundur secara finansial	.541	0,361	Valid
12	Saya harus membayar lebih untuk perawatan medis saya daripada yang saya mampu	.514	0,361	Valid
13	Perawatan medis terkadang terlalu terburu-buru saat merawat saya	.499	0,361	Valid
14	Dokter biasanya menghabiskan banyak waktu dengan saya	.588	0,361	Valid
15	Saya memiliki akses mudah ke spesialis medis yang saya butuhkan.	.638**	0,361	Valid
16	Saat saya mendapatkan perawatan medis, orang lain harus menunggu lama	.490	0,361	Valid

17	Saya merasa sulit untuk mendapatkan janji untuk perawatan medis segera.	.627**	0,361	Valid
18	Saya bisa mendapatkan perawatan medis kapan pun saya membutuhkannya	.611	0,361	Valid
	Pengalaman Pasien	r hitung	r tabel	ket
1	Selama tinggal di rumah sakit, perawat memperlakukan saya dengan sopan	.611	0,361	Valid
2	Selama tinggal di rumah sakit, perawat mendengarkan keluhan saya dengan seksama	.368*	0,361	Valid
3	Selama tinggal di rumah sakit, perawat sering menjelaskan sesuatu dengan cara yang dapat saya pahami	.555	0,361	Valid
4	Selama tinggal di rumah sakit, setelah saya menekan tombol panggil atau memanggil perawat, bantuan segera datang	.581	0,361	Valid
5	Selama tinggal di rumah sakit, dokter memperlakukan saya dengan sopan	.579**	0,361	Valid
6	Selama tinggal di rumah sakit, dokter mendengarkan saya dengan seksama	.548**	0,361	Valid
7	Selama tinggal di rumah sakit, dokter menjelaskan hal-hal dengan jelas	.787**	0,361	Valid
8	Selama tinggal di rumah sakit, kamar dan kamar mandi saya dijaga kebersihannya	.712	0,361	Valid
9	Selama tinggal di rumah sakit, area disekitar kamar saya sepi pada malam hari	.773**	0,361	Valid
10	Selama tinggal di rumah sakit, saya memerlukan bantuan dari perawat atau staf untuk ke kamar mandi atau menggunakan pispot	.646	0,361	Valid
11	Selama tinggal di rumah sakit, saya mendapatkan bantuan saat ingin menggunakan kamar mandi atau menggunakan pispot	.703**	0,361	Valid

12	Selama tinggal di rumah sakit, saya diberikan obat apa saja yang belum pernah saya minum atau konsumsi sebelumnya	.367*	0,361	Valid
13	Selama tinggal di rumah sakit, perawat dan dokter rumah sakit memberi tahu saya kegunaan obat tersebut	.605**	0,361	Valid
14	Selama tinggal di rumah sakit, perawat dan dokter menjelaskan kemungkinan efek samping dengan jelas dan mudah dipahami	.531**	0,361	Valid
15	Selama tinggal di rumah sakit, dokter, perawat maupun staf rumah sakit berbicara dengan saya tentang cara mendapatkan bantuan kesehatan saat meninggalkan rumah sakit	.573**	0,361	Valid
16	Selama tinggal di rumah sakit, saya mendapatkan informasi tertulis tentang gejala atau masalah Kesehatan apa yang harus diwaspadai setelah keluar dari rumah sakit	.482**	0,361	Valid
17	Menurut saya, rumah sakit ini merupakan rumah sakit terbaik yang pernah saya kunjungi	.492**	0,361	Valid
18	Saya akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada teman dan keluarga saya	.726**	0,361	Valid
19	Selama tinggal di rumah sakit, preferensi saya dan keluarga saya selalu dipertimbangkan untuk memutuskan perawatan Kesehatan saya Ketika saya pergi	.431*	0,361	Valid
20	Ketika saya meninggalkan rumah sakit, saya memiliki pemahaman baik tentang hal yang menjadi tanggung jawab saya dalam mengatur Kesehatan saya	.588**	0,361	Valid
21	Ketika saya meninggalkan rumah sakit, saya mengerti tujuan untuk mengambil setiap obat saya	.763**	0,361	Valid

	Loyalitas Pasien	r hitung	r tabel	ket
1	Saya lebih suka menggunakan jasa dari rumah sakit ini	.613	0,361	Valid
2	Saya pikir rumah sakit ini memiliki penawaran terbaik	.519	0,361	Valid
3	Saya lebih suka mendapatkan pelayanan Kesehatan di rumah sakit ini dari pada dari rumah sakit lain	.523**	0,361	Valid
4	Saya datang ke rumah sakit ini karena saya suka dengan pelayanannya	.545**	0,361	Valid
5	Saya merasa lebih terikat dengan rumah sakit ini daripada rumah sakit lain	.500**	0,361	Valid
6	Saya berniat datang kembali ke rumah sakit ini jika dibutuhkan	.499**	0,361	Valid
7	Saya berniat untuk menggunakan jenis pelayanan lain seperti rawat jalan maupun IGD rumah sakit ini, jika dibutuhkan	.546**	0,361	Valid
8	Saya merekomendasikan rumah sakit ini kepada mereka yang meminta saran saya	.568**	0,361	Valid
9	Saya mengatakan hal-hal positif tentang rumah sakit ini	.573**	0,361	Valid
10	Saya menganggap rumah sakit ini pilihan pertama saya	.571**	0,361	Valid

Lampiran 3. Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's alpha	Ket
1	Switching barriers	0,700	Reliabel
2	Customer Satisfaction	0,657	Reliabel
3	Patient Experience	0,876	Reliabel
4	Loyalitas pasien	0,653	Reliabel

Lampiran 4. Hasil Uji SPSS

A. Uji Deskriptif

1) Umur

		Umur			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	<= 18 tahun	40	34.8	34.8	34.8
	18 - 25 tahun	6	5.2	5.2	40.0
	26 - 35 tahun	9	7.8	7.8	47.8
	36 - 45 tahun	18	15.7	15.7	63.5
	46 - 55 tahun	13	11.3	11.3	74.8
	> 55 tahun	29	25.2	25.2	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

2) Jenis kelamin

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-laki	54	47.0	47.0	47.0
	Perempuan	61	53.0	53.0	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

3) Penghasilan

		Penghasilan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak ada penghasilan	8	7.0	7.0	7.0
	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.000.000	10	8.7	8.7	15.7
	Rp. 2.000.000 - Rp. 2.500.000	18	15.7	15.7	31.3
	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000	53	46.1	46.1	77.4
	> Rp. 5.000.000	26	22.6	22.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

4) Jarak

		Jarak			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	< 5 KM	88	76.5	76.5	76.5
	> 5 KM	27	23.5	23.5	100.0
Total		115	100.0	100.0	

B. Bivariat Chi Square

1) Switching barriers dengan loyalitas Pasien

Switching Barriers * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien			
			Tinggi	Rendah	Total
Switching Barriers	Baik	Count	40	14	54
		% within Switching Barriers	74.1%	25.9%	100.0%
	Kurang baik	Count	33	28	61
		% within Switching Barriers	54.1%	45.9%	100.0%
Total		Count	73	42	115
		% within Switching Barriers	63.5%	36.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	4.930 ^a	1	.026		
Continuity Correction ^b	4.106	1	.043		
Likelihood Ratio	5.003	1	.025		
Fisher's Exact Test				.033	.021
Linear-by-Linear Association	4.887	1	.027		
N of Valid Cases	115				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19.72.

b. Computed only for a 2x2 table

No.	Switching Barriers	Loyalitas Pasien				Jumlah		p-value
		Tinggi		Rendah		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	40	74,1	14	25,9	54	100	0,043
2	Kurang baik	33	54,1	28	45,9	61	100	
	Jumlah	73	63,5	42	36,5	115	100	

2) Customer Satisfaction dengan loyalitas pasien

Customer Satisfaction * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tinggi	Rendah		
Customer Satisfaction	Puas	Count	44	19	63
		% within Customer Satisfaction	69.8%	30.2%	100.0%
	Kurang puas	Count	29	23	52
		% within Customer Satisfaction	55.8%	44.2%	100.0%
Total	Count	73	42	115	
	% within Customer Satisfaction	63.5%	36.5%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2.433 ^a	1	.119		
Continuity Correction ^b	1.864	1	.172		
Likelihood Ratio	2.432	1	.119		
Fisher's Exact Test				.126	.086
Linear-by-Linear Association	2.412	1	.120		
N of Valid Cases	115				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 18.99.

b. Computed only for a 2x2 table

No.	Customer Satisfaction	Loyalitas Pasien				Jumlah	p-value
		Tinggi		Rendah			
		n	%	n	%		
1	Puas	44	69,8	19	30,2	63	0,172
2	Kurang puas	29	55,8	23	44,2	52	
	Jumlah	73	63,5	42	36,5	115	

3) Patient experience dengan loyalitas pasien

Patient Experience * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tinggi	Rendah		
Patient Experience	Baik	Count	38	33	71
		% within Patient Experience	53.5%	46.5%	100.0%
	Kurang baik	Count	35	9	44
		% within Patient Experience	79.5%	20.5%	100.0%
Total	Count	73	42	115	
	% within Patient Experience	63.5%	36.5%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	7.936 ^a	1	.005		
Continuity Correction ^b	6.853	1	.009		
Likelihood Ratio	8.304	1	.004		
Fisher's Exact Test				.005	.004
Linear-by-Linear Association	7.867	1	.005		
N of Valid Cases	115				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16.07.

b. Computed only for a 2x2 table

No.	Patient experience	Loyalitas Pasien		Jumlah	p-value
		Tinggi	Rendah		

		n	%	n	%	n	%	
1	Baik	38	53,5	33	46,5	71	100	0,009
2	Kurang baik	35	79,5	9	20,5	44	100	
	Jumlah	73	63,5	42	36,5	115	100	

4) Patient experience dengan customer satisfaction

Patient Experience * Customer Satisfaction Crosstabulation

				Customer Satisfaction		
				Puas	Kurang puas	Total
Patient Experience	Baik	Count		32	39	71
		% within Patient Experience		45.1%	54.9%	100.0%
	Kurang baik	Count		31	13	44
		% within Patient Experience		70.5%	29.5%	100.0%
Total	Count		63	52	115	
	% within Patient Experience		54.8%	45.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	7.066 ^a	1	.008		
Continuity Correction ^b	6.079	1	.014		
Likelihood Ratio	7.222	1	.007		
Fisher's Exact Test				.012	.006
Linear-by-Linear Association	7.005	1	.008		
N of Valid Cases	115				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19.90.

b. Computed only for a 2x2 table

No.	Patient Experience	Customer Satisfaction				Jumlah		p-value
		Puas		Kurang puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	32	45,1	39	54,9	71	100	0,014
2	Kurang Baik	31	70,5	13	29,5	44	100	
	Jumlah	63	54,8	52	45,2	115	100	

C. Crosstabulation Karakteristik Responden dengan Variabel Penelitian

1) Karakteristik responden dengan loyalitas pasien

Jenis Kelamin * Loyalitas Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total
			Tinggi	Rendah	
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count	35	19	54
		% within Jenis Kelamin	64.8%	35.2%	100.0%
	Perempuan	Count	38	23	61
		% within Jenis Kelamin	62.3%	37.7%	100.0%
Total		Count	73	42	115
		% within Jenis Kelamin	63.5%	36.5%	100.0%

Umur * Loyalitas Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total	
			Tinggi	Rendah		
Umur	<= 18 tahun	Count	22	18	40	
		% within Umur	55.0%	45.0%	100.0%	
	18 - 25 tahun	Count	5	1	6	
		% within Umur	83.3%	16.7%	100.0%	
	26 - 35 tahun	Count	5	4	9	
		% within Umur	55.6%	44.4%	100.0%	
	36 - 45 tahun	Count	10	8	18	
		% within Umur	55.6%	44.4%	100.0%	
	46 - 55 tahun	Count	9	4	13	
		% within Umur	69.2%	30.8%	100.0%	
	> 55 tahun	Count	22	7	29	
		% within Umur	75.9%	24.1%	100.0%	
	Total		Count	73	42	115
			% within Umur	63.5%	36.5%	100.0%

Penghasilan * Loyalitas Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total
			Tinggi	Rendah	
Penghasilan	Tidak ada penghasilan	Count	4	4	8

	% within Penghasilan	50.0%	50.0%	100.0%
Rp. 1.500.000 - Rp.	Count	6	4	10
2.000.000	% within Penghasilan	60.0%	40.0%	100.0%
Rp. 2.000.000 - Rp.	Count	13	5	18
2.500.000	% within Penghasilan	72.2%	27.8%	100.0%
Rp. 2.500.000 - RP.	Count	33	20	53
5.000.000	% within Penghasilan	62.3%	37.7%	100.0%
> Rp. 5.000.000	Count	17	9	26
	% within Penghasilan	65.4%	34.6%	100.0%
Total	Count	73	42	115
	% within Penghasilan	63.5%	36.5%	100.0%

Jarak * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tinggi	Rendah		
Jarak	< 5 KM	Count	55	33	88
		% within Jarak	62.5%	37.5%	100.0%
	> 5 KM	Count	18	9	27
		% within Jarak	66.7%	33.3%	100.0%
Total	Count	73	42	115	
	% within Jarak	63.5%	36.5%	100.0%	

No.	Karakteristik Responden	Loyalitas pasien				Total	
		Tinggi		Rendah		n	%
		n	%	n	%		
1.	Jenis Kelamin						
	Laki-laki	35	64,8	19	35,2	54	100.0
	Perempuan	38	62,3	23	37,7	61	100.0
2.	Umur						
	≤ 18 tahun	22	55	18	45	40	100.0
	18-25 tahun	5	83,3	1	16,7	6	100.0
	26-35 tahun	5	55,6	4	44,4	9	100.0
	36-45 tahun	10	55,6	8	44,4	18	100.0
	46-55 tahun	9	69,2	4	30,8	13	100,0
	>55 tahun	22	75,9	7	24,1	29	100.0
5.	Jarak Rumah						
	<5 KM	55	62,5	33	37,5	88	100.0
	>5 KM	18	66,7	9	33,3	27	100.0

No.	Karakteristik Responden	Loyalitas pasien				Total	
		Tinggi		Rendah		n	%
		n	%	n	%		
6.	Penghasilan						
	Tidak ada penghasilan	4	50	4	50	8	100.0
	Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000	6	60	4	40	10	100.0
	Rp. 2.000.000 – Rp. 2.500.000	13	72,2	5	27,8	8	100.0
	Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000	33	62,3	20	37,7	53	100.0
	> Rp. 5.000.000	17	65,4	9	34,6	26	100.0

2) Karakteristik responden dengan switching barriers

Jenis Kelamin * Switching Barriers Crosstabulation

Jenis Kelamin		Switching Barriers		Total	
		Baik	Kurang baik		
Laki-laki	Count	23	31	54	
	% within Jenis Kelamin	42.6%	57.4%	100.0%	
	Perempuan	Count	31	30	61
		% within Jenis Kelamin	50.8%	49.2%	100.0%
Total	Count	54	61	115	
	% within Jenis Kelamin	47.0%	53.0%	100.0%	

Umur * Switching Barriers Crosstabulation

Umur		Switching Barriers		Total
		Baik	Kurang baik	
<= 18 tahun	Count	20	20	40
	% within Umur	50.0%	50.0%	100.0%
18 - 25 tahun	Count	4	2	6
	% within Umur	66.7%	33.3%	100.0%
26 - 35 tahun	Count	4	5	9
	% within Umur	44.4%	55.6%	100.0%
36 - 45 tahun	Count	6	12	18
	% within Umur	33.3%	66.7%	100.0%
46 - 55 tahun	Count	8	5	13
	% within Umur	61.5%	38.5%	100.0%
> 55 tahun	Count	12	17	29
	% within Umur	41.4%	58.6%	100.0%

Total	Count	54	61	115
	% within Umur	47.0%	53.0%	100.0%

Jarak * Switching Barriers Crosstabulation

		Switching Barriers		
		Baik	Kurang baik	Total
Jarak < 5 KM	Count	43	45	88
	% within Jarak	48.9%	51.1%	100.0%
> 5 KM	Count	11	16	27
	% within Jarak	40.7%	59.3%	100.0%
Total	Count	54	61	115
	% within Jarak	47.0%	53.0%	100.0%

Penghasilan * Switching Barriers Crosstabulation

		Switching Barriers		
		Baik	Kurang baik	Total
Penghasilan Tidak ada penghasilan	Count	2	6	8
	% within Penghasilan	25.0%	75.0%	100.0%
Rp. 1.500.000 - Rp. 2.000.000	Count	5	5	10
	% within Penghasilan	50.0%	50.0%	100.0%
Rp. 2.000.000 - Rp. 2.500.000	Count	9	9	18
	% within Penghasilan	50.0%	50.0%	100.0%
Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000	Count	23	30	53
	% within Penghasilan	43.4%	56.6%	100.0%
> Rp. 5.000.000	Count	15	11	26
	% within Penghasilan	57.7%	42.3%	100.0%
Total	Count	54	61	115
	% within Penghasilan	47.0%	53.0%	100.0%

No.	Karakteristik Responden	Switching Barriers				Total	
		Baik		Kurang baik		n	%
		n	%	n	%		
1.	Jenis Kelamin						
	Laki-laki	23	42,6	31	57,4	54	100.0
	Perempuan	31	50,8	30	49,2	61	100.0

No.	Karakteristik Responden	Switching Barriers				Total	
		Baik		Kurang baik		n	%
		n	%	n	%		
2.	Umur						
	≤ 18 tahun	20	50	20	50	40	100.0
	18-25 tahun	4	66,7	2	33,3	6	100.0
	26-35 tahun	4	44,4	5	55,6	9	100.0
	36-45 tahun	6	33,3	12	66,7	18	100.0
	46-55 tahun	8	61,5	5	38,5	13	100,0
	>55 tahun	12	41,4	17	58,6	29	100.0
5.	Jarak Rumah						
	<5 KM	43	48,9	45	51,1	88	100.0
	>5 KM	11	40,7	16	59,3	27	100.0
6.	Penghasilan						
	Tidak ada penghasilan	2	25	6	75	8	100.0
	Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000	5	50	5	50	10	100.0
	Rp. 2.000.000 – Rp. 2.500.000	9	50	9	50	18	100.0
	Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000	23	43,4	30	56,6	53	100.0
	> Rp. 5.000.000	15	57,7	11	42,3	26	100.0

3) Karakteristik responden dengan kepuasan pasien

Jenis Kelamin * Customer Satisfaction Crosstabulation

Jenis Kelamin			Customer Satisfaction		Total
			Puas	Kurang puas	
Laki-laki	Count		28	26	54
	% within Jenis Kelamin		51.9%	48.1%	100.0%
	Count	Perempuan	35	26	61
	% within Jenis Kelamin		57.4%	42.6%	100.0%
Total	Count		63	52	115
	% within Jenis Kelamin		54.8%	45.2%	100.0%

Umur * Customer Satisfaction Crosstabulation

Umur			Customer Satisfaction		Total
			Puas	Kurang puas	
≤ 18 tahun	Count		25	15	40
	% within Umur		62.5%	37.5%	100.0%
18 - 25 tahun	Count		5	1	6
	% within Umur		83.3%	16.7%	100.0%
26 - 35 tahun	Count		5	4	9
	% within Umur		55.6%	44.4%	100.0%

36 - 45 tahun	Count	7	11	18
	% within Umur	38.9%	61.1%	100.0%
46 - 55 tahun	Count	7	6	13
	% within Umur	53.8%	46.2%	100.0%
> 55 tahun	Count	14	15	29
	% within Umur	48.3%	51.7%	100.0%
Total	Count	63	52	115
	% within Umur	54.8%	45.2%	100.0%

Jarak * Customer Satisfaction Crosstabulation

		Customer Satisfaction		Total
		Puas	Kurang puas	
Jarak < 5 KM	Count	50	38	88
	% within Jarak	56.8%	43.2%	100.0%
> 5 KM	Count	13	14	27
	% within Jarak	48.1%	51.9%	100.0%
Total	Count	63	52	115
	% within Jarak	54.8%	45.2%	100.0%

Penghasilan * Customer Satisfaction Crosstabulation

		Customer Satisfaction		Total
		Puas	Kurang puas	
Penghasilan Tidak ada penghasilan	Count	2	6	8
	% within Penghasilan	25.0%	75.0%	100.0%
Rp. 1.500.000 - Rp. 2.000.000	Count	7	3	10
	% within Penghasilan	70.0%	30.0%	100.0%
Rp. 2.000.000 - Rp. 2.500.000	Count	11	7	18
	% within Penghasilan	61.1%	38.9%	100.0%
Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000	Count	29	24	53
	% within Penghasilan	54.7%	45.3%	100.0%
> Rp. 5.000.000	Count	14	12	26
	% within Penghasilan	53.8%	46.2%	100.0%
Total	Count	63	52	115
	% within Penghasilan	54.8%	45.2%	100.0%

No.	Karakteristik Responden	Customer Satisfaction				Total	
		Puas		Kurang puas		n	%
		n	%	n	%		
1.	Jenis Kelamin						
	Laki-laki	28	51,9	26	48,1	54	100.0
	Perempuan	35	57,4	26	42,6	61	100.0
2.	Umur						
	≤ 18 tahun	25	62,5	15	37,5	40	100.0
	18-25 tahun	5	83,3	1	16,7	6	100.0
	26-35 tahun	5	55,6	4	44,4	9	100.0
	36-45 tahun	7	38,9	11	61,1	18	100.0
	46-55 tahun	7	53,8	6	46,2	13	100.0
	>55 tahun	14	48,3	15	51,7	29	100.0
5.	Jarak Rumah						
	<5 KM	50	56,8	38	43,2	88	100.0
	>5 KM	13	48,1	14	51,9	27	100.0
6.	Penghasilan						
	Tidak ada penghasilan	2	25	6	75	8	100.0
	Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000	7	70	3	30	10	100.0
	Rp. 2.000.000 – Rp. 2.500.000	11	61,1	7	38,9	18	100.0
	Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000	29	54,7	24	45,3	53	100.0
	> Rp. 5.000.000	14	53,8	12	46,2	26	100.0

4) Karakteristik responden dengan pengalaman pasien

Jenis Kelamin * Patient Experience Crosstabulation

		Patient Experience		Total	
		Baik	Kurang baik		
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count	32	22	54
		% within Jenis Kelamin	59.3%	40.7%	100.0%
	Perempuan	Count	39	22	61
		% within Jenis Kelamin	63.9%	36.1%	100.0%
Total	Count	71	44	115	
	% within Jenis Kelamin	61.7%	38.3%	100.0%	

Umur * Patient Experience Crosstabulation

		Patient Experience		Total	
		Baik	Kurang baik		
Umur	≤ 18 tahun	Count	27	13	40
		% within Umur	67.5%	32.5%	100.0%
	18 - 25 tahun	Count	3	3	6

	% within Umur	50.0%	50.0%	100.0%
26 - 35 tahun	Count	7	2	9
	% within Umur	77.8%	22.2%	100.0%
36 - 45 tahun	Count	13	5	18
	% within Umur	72.2%	27.8%	100.0%
46 - 55 tahun	Count	7	6	13
	% within Umur	53.8%	46.2%	100.0%
> 55 tahun	Count	14	15	29
	% within Umur	48.3%	51.7%	100.0%
Total	Count	71	44	115
	% within Umur	61.7%	38.3%	100.0%

Jarak * Patient Experience Crosstabulation

		Patient Experience		Total
		Baik	Kurang baik	
Jarak < 5 KM	Count	53	35	88
	% within Jarak	60.2%	39.8%	100.0%
> 5 KM	Count	18	9	27
	% within Jarak	66.7%	33.3%	100.0%
Total	Count	71	44	115
	% within Jarak	61.7%	38.3%	100.0%

Penghasilan * Patient Experience Crosstabulation

		Patient Experience		Total
		Baik	Kurang baik	
Penghasilan Tidak ada penghasilan	Count	4	4	8
	% within Penghasilan	50.0%	50.0%	100.0%
Rp. 1.500.000 - Rp. 2.000.000	Count	8	2	10
	% within Penghasilan	80.0%	20.0%	100.0%
Rp. 2.000.000 - Rp. 2.500.000	Count	9	9	18
	% within Penghasilan	50.0%	50.0%	100.0%
Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000	Count	35	18	53
	% within Penghasilan	66.0%	34.0%	100.0%
> Rp. 5.000.000	Count	15	11	26
	% within Penghasilan	57.7%	42.3%	100.0%

Total	Count	71	44	115
	% within Penghasilan	61.7%	38.3%	100.0%

No.	Karakteristik Responden	Patient Experience				Total	
		Baik		Kurang baik		n	%
		n	%	n	%		
1.	Jenis Kelamin						
	Laki-laki	32	59,3	22	40,7	54	100.0
	Perempuan	39	63,9	22	36,1	61	100.0
2.	Umur						
	≤ 18 tahun	27	67,5	13	32,5	40	100.0
	18-25 tahun	3	50	3	50	6	100.0
	26-35 tahun	7	77,8	2	22,2	9	100.0
	36-45 tahun	13	72,2	5	27,8	18	100.0
	46-55 tahun	7	53,8	6	46,2	13	100,0
	>55 tahun	14	48,3	15	51,7	29	100.0
5.	Jarak Rumah						
	<5 KM	53	60,2	35	39,8	88	100.0
	>5 KM	18	66,7	9	33,3	27	100.0
6.	Penghasilan						
	Tidak ada penghasilan	4	50	4	50	8	100.0
	Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000	8	80	2	20	10	100.0
	Rp. 2.000.000 – Rp. 2.500.000	9	50	9	50	8	100.0
	Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000	35	66	18	34	53	100.0
	> Rp. 5.000.000	15	57,7	11	42,3	26	100.0

D. Frekuensi Variabel Penelitian

Switching Barriers

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	54	47.0	47.0	47.0
	Kurang baik	61	53.0	53.0	100.0
Total		115	100.0	100.0	

Customer Satisfaction

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	63	54.8	54.8	54.8
	Kurang puas	52	45.2	45.2	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Patient Experience

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	71	61.7	61.7	61.7
	Kurang baik	44	38.3	38.3	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Loyalitas Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	73	63.5	63.5	63.5
	Rendah	42	36.5	36.5	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Variabel	Sampel Penelitian	
	n	%
Switching Barriers		
Baik	54	47.0
Kurang Baik	61	53.0
Jumlah	115	100.0
Customer Satisfaction		
Puas	63	54.8
Kurang Puas	52	45.2
Jumlah	115	100.0
Patient Experience		
Baik	71	61.7
Kurang Baik	44	38.3
Jumlah	115	100.0
Loyalitas Pasien		

Variabel	Sampel Penelitian	
	n	%
Tinggi	73	63.5
Rendah	42	36.5
Jumlah	115	100.0

E. Analisis Jalur Antar Variabel

1) Switching Barriers terhadap Loyalitas Pasien (X1 – Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	31.161	4.245		7.341	.000
	Switching Baries	.228	.070	.294	3.264	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.293 ^a	.086	.078	2.727

a. Predictors: (Constant), Switching Baries

2) customer satisfaction terhadap loyalitas pasien (Z – Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	28.289	5.066		5.584	.000
	Kepuasan Pasien	.214	.065	.297	3.301	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.297 ^a	.088	.080	2.723

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien

3) patient experience terhadap loyalitas pasien (X2 – Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	59.469	3.316		17.932	.000
	Pengalaman Pasien	.175	.040	.381	4.378	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.381 ^a	.145	.137	2.637

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Pasien

4) patient experience terhadap customer satisfaction (X2 – Z)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	91.900	4.781		19.224	.000
	Pengalaman Pasien	.170	.058	.267	2.939	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.267 ^a	.071	.063	3.801

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Pasien

5) patient experience terhadap loyalitas konsumen melalui customer satisfaction (X2 – Y, Z)

6) Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	91.900	4.781		19.224	.000
	Pengalaman Pasien	.170	.058	.267	2.939	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	28.289	5.066		5.584	.000
	Kepuasan Pasien	.214	.065	.297	3.301	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Pengaruh tidak langsung dapat dihitung dengan rumur berikut:

$$P_{xyz} = B_{zy} - B_{xy}$$

$$= 0,297 - 0,267$$

$$= 0,030$$

Diperoleh pengaruh tidak langsung sebesar 0,030

Pengaruh total model jalur X2 dan Y terhadap Z dilihat dr tabel berikut:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.431 ^a	.186	.171	2.584

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Pengalaman Pasien

**Lampiran 5. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan
Pertanyaan Kuesioner**

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
<i>Switching Barriers (Switching Costs)</i>			
1	Jika beralih ke rumah sakit lain, saya khawatir pelayanan dari rumah sakit lain tidak sesuai dengan yang saya harapkan	490	4.26
2	Saya khawatir membutuhkan banyak waktu untuk membiasakan diri dengan layanan dan fasilitas dari rumah sakit yang baru, jika beralih	484	4.21
3	Jika beralih ke rumah sakit lain, saya khawatir akan menimbulkan biaya yang lebih besar (membayar uang pendaftaran, uang transportasi jika jaraknya lebih jauh, dan lainnya)	523	4.55
4	Jika beralih ke rumah sakit lain, saya akan kehilangan banyak keuntungan (pelayanan yang nyaman, fasilitas yang bagus, dan lainnya)	439	3.82
5	Jika beralih ke rumah sakit lain, akan membutuhkan prosedur yang rumit untuk mengawalinya, seperti pendaftaran identitas pasien dan lain-lain	542	4.71

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
	Rata-Rata	495.6	4.31
<i>Switching Barriers (Attractiveness of Alternatives)</i>			
6	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab bereputasi sangat baik.	440	3.83
7	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab mempunyai merek yang terkenal.	456	3.97
8	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar sebab bermacam layanan sudah sangat lengkap dan sesuai kebutuhan saya terkait layanan kesehatan.	376	3.27
9	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar karena pegawai (baik medis maupun nonmedis) Rumah Sakit Haji Makassar sangat ramah dan sopan	438	3.81
10	Saya mempunyai ketertarikan guna melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Haji Makassar karena prosedur layanan di Rumah	502	4.37

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
	Sakit Haji Makassar mudah dan tidak berbelit-belit		
	Rata-Rata	442.4	3.85
<i>Switching Barriers (Interpersonal Relationship)</i>			
11	Menurut saya, komunikasi pegawai (medis dan nonmedis) Rumah Sakit Haji Makassar dengan pasien sudah baik saat memberikan pelayanan dan merasa senang saat berinteraksi dengan pegawainya	484	4.21
12	Saya berinteraksi dan menjalin hubungan dengan sesama pasien maupun keluarga pasien lain di Rumah Sakit Haji Makassar	434	3.77
13	Saya merasa diperlakukan special saat mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar	423	3.68
14	Saya merasa seperti bagian dari Rumah Sakit Haji Makassar	415	3.61
15	Saya merasa berat jika berpindah ke rumah sakit lain	515	4.48
	Rata-Rata	454.2	3.95
<i>Kepuasan Pasien (General Satisfaction)</i>			

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
1	Saya pikir rumah sakit memiliki semua yang dibutuhkan untuk memberikan perawatan medis yang lengkap	527	4.58
2	Saya tidak puas dengan beberapa hal tentang perawatan medis yang saya terima.	501	4.36
Rata-Rata		514	4.47
Kepuasan Pasien (<i>Technical Quality</i>)			
3	Saya pikir rumah sakit memiliki semua yang dibutuhkan untuk memberikan perawatan medis yang lengkap	501	4.36
4	Terkadang dokter membuat saya bertanya-tanya apakah diagnosis mereka benar	507	4.41
5	Saat saya pergi berobat, mereka dengan hati-hati memeriksa semuanya saat merawat dan memeriksa saya	474	4.12
6	Saya memiliki beberapa keraguan tentang kemampuan dokter yang merawat saya	506	4.40
Rata-Rata		497	4.32
Kepuasan Pasien (<i>Interpersonal Manner</i>)			
7	Dokter bertindak terlalu bisnis dan impersonal terhadap saya	546	4.75

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
8	Dokter memperlakukan saya dengan sangat ramah dan sopan.	538	4.68
	Rata-Rata	542	4.71
Kepuasan Pasien (Communication)			
9	Dokter pandai menjelaskan alasan pemberian pengobatan dan tes medis.	549	4.77
10	Dokter terkadang mengabaikan apa yang saya katakan kepada mereka.	514	4.47
	Rata-Rata	531.5	4.62
Kepuasan Pasien (Financial Aspects)			
11	Saya merasa yakin bahwa saya bisa mendapatkan perawatan medis yang saya butuhkan tanpa harus mundur secara finansial	473	4.11
12	Saya harus membayar lebih untuk perawatan medis saya daripada yang saya mampu	500	4.35
	Rata-Rata	486	4.23
Kepuasan Pasien (Time Spent With Doctor)			
13	Perawatan medis terkadang terlalu terburu-buru saat merawat saya	442	3.84
14	Dokter biasanya menghabiskan banyak waktu dengan saya	488	4.24
	Rata-Rata	465	4.04

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
Kepuasan Pasien (<i>Accessibility and Convenience</i>)			
15	Saya memiliki akses mudah ke spesialis medis yang saya butuhkan.	447	3.89
16	Saat saya mendapatkan perawatan medis, orang lain harus menunggu lama	458	3.98
17	Saya merasa sulit untuk mendapatkan janji untuk perawatan medis segera.	478	4.16
18	Saya bisa mendapatkan perawatan medis kapan pun saya membutuhkannya	508	4.42
	Rata-Rata	472.75	4.11
Pengalaman Pasien (<i>Care From Nurses</i>)			
1	Selama tinggal di rumah sakit, perawat memperlakukan saya dengan sopan	508	4.42
2	Selama tinggal di rumah sakit, perawat mendengarkan keluhan saya dengan seksama	488	4.24
3	Selama tinggal di rumah sakit, perawat sering menjelaskan sesuatu dengan cara yang dapat saya pahami	509	4.43
4	Selama tinggal di rumah sakit, setelah saya menekan tombol panggil atau memanggil perawat, bantuan segera datang	348	3.03

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
	Rata-Rata	463.25	4.03
Pengalaman Pasien (<i>Care From Doctors</i>)			
5	Selama tinggal di rumah sakit, dokter memperlakukan saya dengan sopan	506	4.40
6	Selama tinggal di rumah sakit, dokter mendengarkan saya dengan seksama	487	4.23
7	Selama tinggal di rumah sakit, dokter menjelaskan hal-hal dengan jelas	478	4.16
	Rata-Rata	490.33	4.26
Pengalaman Pasien (<i>Hospital Environment</i>)			
8	Selama tinggal di rumah sakit, kamar dan kamar mandi saya dijaga kebersihannya	304	2.64
9	Selama tinggal di rumah sakit, area disekitar kamar saya sepi pada malam hari	432	3.76
	Rata-Rata	368	3.2
Pengalaman Pasien (<i>Experience in This Hospital</i>)			
10	Selama tinggal di rumah sakit, saya memerlukan bantuan dari perawat atau staf untuk ke kamar mandi atau menggunakan pispot	391	3.40

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
11	Selama tinggal di rumah sakit, saya mendapatkan bantuan saat ingin menggunakan kamar mandi atau menggunakan pispot	448	3.90
12	Selama tinggal di rumah sakit, saya diberikan obat apa saja yang belum pernah saya minum atau konsumsi sebelumnya	464	4.03
13	Selama tinggal di rumah sakit, perawat dan dokter rumah sakit memberi tahu saya kegunaan obat tersebut	470	4.09
14	Selama tinggal di rumah sakit, perawat dan dokter menjelaskan kemungkinan efek samping dengan jelas dan mudah dipahami	455	3.96
	Rata-Rata	445.6	3.88
Pengalaman Pasien (<i>When You Left Hospital</i>)			
15	Selama tinggal di rumah sakit, dokter, perawat maupun staf rumah sakit berbicara dengan saya tentang cara mendapatkan bantuan kesehatan saat meninggalkan rumah sakit	441	3.83
16	Selama tinggal di rumah sakit, saya mendapatkan informasi tertulis tentang gejala atau masalah Kesehatan apa yang harus diwaspadai setelah keluar dari rumah sakit	439	3.82

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
	Rata-Rata	440	3.82
Pengalaman Pasien (<i>Overall Rating Hospital</i>)			
17	Menurut saya, rumah sakit ini merupakan rumah sakit terbaik yang pernah saya kunjungi	453	3.94
18	Saya akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada teman dan keluarga saya	479	4.17
	Rata-Rata	466	4.05
Pengalaman Pasien (<i>Understanding Your Care When Left Hospital</i>)			
19	Selama tinggal di rumah sakit, preferensi saya dan keluarga saya selalu dipertimbangkan untuk memutuskan perawatan Kesehatan saya Ketika saya pergi	479	4.17
20	Ketika saya meninggalkan rumah sakit, saya memiliki pemahaman baik tentang hal yang menjadi tanggung jawab saya dalam mengatur Kesehatan saya	455	3.96
21	Ketika saya meninggalkan rumah sakit, saya mengerti tujuan untuk mengambil setiap obat saya	479	4.17
	Rata-Rata	471	4.1
Loyalitas Pasien (<i>Cognitive Loyalty</i>)			

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
1	Saya lebih suka menggunakan jasa dari rumah sakit ini	533	4.63
2	Saya pikir rumah sakit ini memiliki penawaran terbaik	518	4.50
3	Saya lebih suka mendapatkan pelayanan Kesehatan di rumah sakit ini dari pada dari rumah sakit lain	483	4.20
	Rata-Rata	511.33	4.44
Loyalitas Pasien (Affective Loyalty)			
4	Saya datang ke rumah sakit ini karena saya suka dengan pelayanannya	504	4.38
5	Saya merasa lebih terikat dengan rumah sakit ini daripada rumah sakit lain	513	4.46
	Rata-Rata	508.5	4.42
Loyalitas Pasien (Conative Loyalty)			
6	Saya berniat datang kembali ke rumah sakit ini jika dibutuhkan	532	4.63
7	Saya berniat untuk menggunakan jenis pelayanan lain seperti rawat jalan maupun IGD rumah sakit ini, jika dibutuhkan	544	4.73
	Rata-Rata	538	4.68
Loyalitas Pasien (Action Loyalty)			

No	Variabel (Dimensi)	Total Nilai	Kriteria (Skala Likert)
8	Saya merekomendasikan rumah sakit ini kepada mereka yang meminta saran saya	539	4.69
9	Saya mengatakan hal-hal positif tentang rumah sakit ini	520	4.52
10	Saya menganggap rumah sakit ini pilihan pertama saya	488	4.24
	Rata-Rata	515.67	4.48

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

Nomor : 20569/UN4.14/PT.01.04/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

8 Maret 2023

Yth.
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Kepala UPT P2T, BKPMMD
Provinsi Sulawesi Selatan
Makassar

Dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang dibawah ini:

Nama : Rayhani Ichsan
Nomor Pokok : K022202032
Program Pendidikan : Magister (S2)
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul

"Pengaruh Switching Barriers, Kepuasan Pasien Dan Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Haji Makassar Tahun 2022"

Pembimbing : 1. Dr. Irwandy, SKM, M.Sc.PH, M.Kes (Ketua)
2. Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc (Anggota)

Lokasi Penelitian : RSUD Haji Makassar
Waktu Penelitian : Maret 2023 - Mei 2023

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan Fakultas Kesehatan
Masyarakat



Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes.
NIP. 197604072005011004

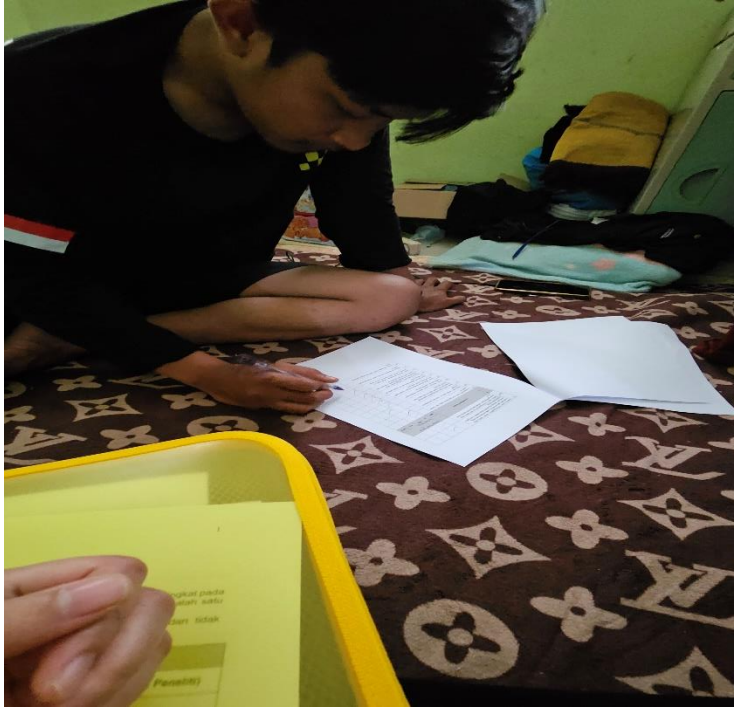
Tembusan:
1. Dekan sebagai laporan
2. Mahasiswa Yang Bersangkutan
3. Pertinggal



Catatan :
1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSN



Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian







Lampiran 8. Curriculum Vitae



dr. Rayhani Ichsan, MBBS

PROFILE

Nama

dr. Rayhani Ichsan, MBBS

Alamat

Komp. Puri Taman Sari A6/10,
Makassar

Tempat, Tanggal Lahir

Ujung Pandang, 08 Juni 1995

Jenis Kelamin

Perempuan

Kebangsaan

Indonesia

Status Pernikahan

Belum Menikah

Nomor Telepon

+6281244240292

Email

rayhaniichsan@yahoo.com

PENGALAMAN KERJA

Dokter Internship

RS Tk. II Pelamonia, PKM Jongaya, PKM Makassar Makassar
2021 - 2022

PENDIDIKAN

SMA

SMA Negeri 5, Makassar | 2009 - 2012

S1 Pendidikan Dokter

Capital Medical University, Beijing, China | 2012 - 2018

Adaptasi dan Profesi Dokter

Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, Makassar
2019 - 2020

PELATIHAN DAN PENDIDIKAN TAMBAHAN

Advanced Cardiac Life Support (ACLS)

Indonesian Heart Association, PERKI | Maret, 2022

Lokakarya Reguler Etika dan Hukum Profesi Dokter

Ikatan Dokter Indonesia | Juli, 2021

Tata Laksana Vaksinasi COVID-19 bagi Dokter, Perawat, Dan Bidan

Ikatan Dokter Indonesia, Pusat Pelatihan Daerah | Juni, 2021

Modul Tanggap Pandemi COVID-19 Untuk Peserta Program Internship Indonesia

Online Course IMERI (OCI) Fak. Kedokteran Universitas Indonesia
Juni, 2021

Celebes Nephro-Endo Metabolic Update (CNEMU V)

Departemen Ilmu Penyakit Dalam Fakultas Kedokteran
Universitas Hasanuddin | April, 2019

3rd ENT Masterclass, China

Head and Neck Surgery, ENT, Friendship Hospital, Beijing
May, 2018