

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A.D., 2007. Manajemen ekuitas merek. Spektrum Mitra Usaha, Jakarta.
- Alrahmi, N., Batara, A.S., Amelia, A.R., Masriadi, Ikhtiar, M. and Ahri, R.A., 2023. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*. 4(2), 126-140.
- Amiq, D.H., 2018. Hubungan switching barrier dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar.
- Anisha, N., 2022. Pengaruh kepuasan pelanggan dan switching cost terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus: mahasiswa pengguna kartu telkomsel prabayar di Kota Semarang). Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A. and Hadianor, H., 2019. Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 6(2), 40-45.
- Azhari, A., Modding, B., Labbase, I. and Plyriadi, A., 2020. The effect of quality of service, image, and business ethics on satisfaction and loyalty of patients in hospitals in Makassar City. *International Journal of Management Progress*. 1(2), 1-22.
- Bakri, A.A.M., Ahri, R.A. and Batara, A.S., 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pasien melalui kepuasan pasien rawat inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*. 3(4), 1-15.
- Balabanis, G., Reynolds, N. and Simintiras, A., 2006. Bases of e-store loyalty: Perceived switching barriers and satisfaction. *Journal of Business Research*. 59(2), 214-224.
- Bansal, H.S. and Taylor, S.F., 2012. The Service Provider Switching Model (SPSM): A model of consumer switching behavior in the service industry. *Journal of Service Research*. 2(2), 200-218.
- BPS, 2023. Jumlah rumah sakit di Indonesia tahun 2022. Badan Pusat Statistik, Jakarta.
- Burnham, T.A., Frels, J.K. and Mahajan, V., 2003. Consumer switching cost: A typology, antecedents, and consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 31(2), 109-126.
- Buttle, F., 2007. Customer relationship management (manajemen hubungan pelanggan) concept and tools. Bayumedia Publishing, Jakarta.
- Calundu, R., 2019. Manajemen kesehatan. Sah Media, Makassar.
- Engka, M.G.T., 2021. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Siloam Hospitals Balikpapan. Tesis. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Fatmawati, T. and Susanto, 2019. Pengaruh mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 5(2), 150-156.

- Fornell, C., 1992. A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*. 56(1), 6-13.
- Griffin, J., 2005. *Customer loyalty: Menumbuhkan dan memepertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Griffin, J., 2007. *Customer loyalty: Menumbuhkan dan memepertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Hafiz, M., 2022. Pengaruh hambatan berpindah terhadap loyalitas pelanggan kartu perdana internet telkomsel Pekanbaru. Skripsi. Universitas Islam Riau, Riau.
- Handayani, S., Fenia, S.Z., and Candra, Y., 2021. Pengaruh kualitas pelayanan, citra dan rintangan beralih terhadap loyalitas siswa SMA pada lembaga bimbingan belajar Ganesha Operation di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*. 23(2), 361-370.
- Indraswati, D., Haeruddin and Asrina, A., 2023. Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelayanan dan minat berkunjung kembali pasien umum di rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*. 4(3), 211-221.
- Jones, M.A., Beatty, S.E. and Mothersbaugh, D.V., 2000. Switching barriers and repurchase intention in service. *Journal of Retailing*. 76(2), 259-274.
- Julander, C.R. and Soderlund, M., 2003. Effects of switching barriers on satisfaction, repurchase intentions and attitudinal loyalty. *Working Paper Series in Business Administration*. 1-22.
- Kartikasari, D., 2019. *Administrasi rumah sakit*. Wineka Media, Malang.
- Kosnan, W., 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*. 21(4), 1-11.
- Kotler, P. and Armstrong, G., 2011. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2016. *Manajemen pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Lee, M. and Cunningham, L.F., 2001. A cost/benefit approach to understanding service loyalty. *Journal of Service Marketing*. 15(2), 113-130.
- Lepojevic, V. and Dukic, S., 2018. Factors affecting customer loyalty in the business market – an empirical study in the Republic of Serbia. *Economics and Organization*. 15(3), 245-256.
- Lestari, A.G. and Hernita, N., 2020. Pengaruh kepuasan dan switching barriers terhadap loyalitas pelanggan telkomsel pada karyawan PT. Gistek Majalengka. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*. 1(2), 72-82.
- Mangindara, Ekawaty, D., Windarti, S., Akhsa, N.A. and Amirullah, A.N., 2023. Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. *Miracle Journal of Public Health (MJPH)*. 6(1), 11-22.
- Maulana, E., 2022. Pengaruh service quality dan switching barriers terhadap customer loyalty dengan repurchase intention sebagai variabel mediasi (studi kasus pada

- pelanggan indihome di Kota Semarang). Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D., 1994. The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*. 58(3), 20-38.
- Mowen, J.C. and Minor, M., 2002. *Perilaku konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Mudzakir, M.T., Susanti, R. and Noverial, 2020. Karakteristik kasus kematian dengan temuan cedera Januari 2018–Desember 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*. 1(2), 207-213.
- Murdayah, K.A., Hidayati, N., and ABS, M.K., 2023. Pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan switching barriers terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus Steak Moen-Moen Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*. 12(2), 52-57.
- Mutmainnah, U., Ahri, R.A. and Arman, 2021. Analisis faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*. 2(1), 52-74.
- Naim, L.M. and Victor, S., 2021. The effects of switching barrier on customer loyalty in telecommunication services in Kingdom of Bahrain. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*. 12(9), 3272-3281.
- Nelwan, J.E., 2022. *Sosio-antropologi kesehatan*. Deepublish, Yogyakarta.
- Nisa, H.K., 2022. Faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien instalasi rawat jalan di RSUD Jampang Kulon tahun 2022. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta.
- Nisa, H.K. and Aristi, D., 2023. Faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Semesta Sehat*. 3(1), 31-45.
- Notoatmodjo, S., 2010. *Promosi kesehatan teori dan aplikasi*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurulhuda, U., 2021. Pengaruh pengalaman pasien terhadap kepuasan dan loyalitas pasien instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Barru tahun 2021. Tesis. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Panther, T. and Farquhar, J., 2004. Consumer responses to dissatisfaction with service providers: An exploration of why some stay while others switch. *Journal of Financial Services Marketing*. 8(4), 343-353.
- Permadani, A., 2021. Hubungan kenyamanan lingkungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Yukum Medical Centre Kabupaten Lampung Tengah tahun 2021. Tesis. Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Lampung.
- Rahman, A.E. and Juwita, R., 2023. Dampak kepercayaan pelanggan, kepuasan, suasana toko, switching barrier terhadap loyalitas pelanggan indomaret. *2nd MDP Student Conference (MSC) 2023*. 2(2), 338-344.
- Rahmat, P.S., 2021. *Psikologi pendidikan*. Bumi Aksara, Jakarta.

- Ranaweera, C. and Prabhu, L., 2003. The influence of satisfaction, trust and switching barrier no customer retention in a continuous purchasing setting. *International Journal of Service Industry Management*. 14(4), 374-394.
- Republik Indonesia, 2023. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.
- Rizal and Furinto, A., 2009. *Marketing Reloaded*. Salemba Empat, Jakarta.
- Rizkiawan, I.K., 2019. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat kunjungan ulang dengan mediasi kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Tesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Safi'l, A., Nugroho, B. and Sulistiadi, W., 2022. Dampak marketing mix "physical environment" terhadap kepuasan pasien rumah sakit: literatur review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 7(2), 40-45.
- Salim, F.G. and Puspitasari, A., 2022. Laporan akhir magang di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar unit instalasi rawat inap. Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia, Makassar.
- Sanggarwati, A.J. and Laily, N., 2023. Pengaruh brand image dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *JIMBIS: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*. 2(4), 368-382.
- Saputri, A.D., 2023. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien bpjs kesehatan di RSUD Waras Wiris Kabupaten Boyolali. Tesis. Universitas Kusuma Husada, Surakarta.
- Silvi, C.S., 2019. Faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis Kab. 50 Kota tahun 2019. Tesis. Universitas Andalas, Padang.
- Somnaikubun, M.Y., Tumbuan, W.J.F.A., and Arie, F.V., 2020. The influence of switching barriers and inertia on customer loyalty of maybelline beauty product. *Jurnal EMBA*. 8(4), 212-221.
- Sopiyan, P., 2021. Pengaruh kepercayaan dan hambatan berpindah terhadap loyalitas (studi pada pelanggan produk Skincare Garnier di Majalengka Kota). *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*. 2(1), 187-199.
- Supriyanto, S. and Ernawaty., 2010. *Pemasaran industri jasa kesehatan*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Syaifuddin, F. and Amelia, A.R., 2021. Hubungan kualitas pelayanan dengan minat kembali pasien rawat inap RSUD Batara Siang Pangkep. *Window of Public Health Journal*. 2(3), 415-424.
- Tampubolon, M.P., 2020. *Change management manajemen perubahan; individu, tim kerja, organisasi*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Telagawathi, N.L.W.S., and Yulianthini, N.N., 2020. Kepuasan pelanggan terhadap citra perusahaan dan switching barrier serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan industri jasa asuransi di Bali. *Bisma: Jurnal Manajemen*. 6(1), 59-67.

- Tjiptono, F., 2011. Strategi bisnis pemasaran. Andi, Yogyakarta.
- Tung, G.-S., Kou, C.-J. and Kou, Y.-T., 2011. Promotion, switching barriers and loyalty. *Australian Journal of Business and Management Research*. 1(2), 30-44.
- Ulaga, W. and Eggert, A., 2003. Relationship value in business markets: Development of a measurement scale. *ISBM Report*. 2(3004), 8-14.
- Umar, L.A., Taan, H., and Kango, U., 2022. Pengaruh kepuasan dan switching barrier terhadap loyalitas pelanggan telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. *SEIKO: Journal of Management & Business*. 5(2), 238-252.
- Wahyuni, D.S., Sunarya, E. and Norisanti, N., 2022. Analisis retensi pelanggan dan switching costs terhadap loyalitas pelanggan indihome. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*. 4(1), 99-107.
- Zayana, W., 2022. Pengaruh customer satisfaction dan switching barriers terhadap customer loyalty pada bank syariah (studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry). Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Zulkhulaifah, A., Pasinringi, S.A. and Sari, N., 2022. Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rawat inap tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*. 3(3), 246-256.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN HUBUNGAN ASPEK *SWITCHING BARRIER* DENGAN LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR

#### Petunjuk Pengisian

1. Bacalah petunjuk pengisian sebelum Bapak/Ibu/Saudara memberikan jawaban.
2. Beri tanda (✓) sesuai pilihan/jawaban anda (hanya satu pilihan).
3. Jawablah dengan JUJUR setiap pertanyaan sesuai dengan keadaan dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara.
4. Jawaban anda akan DIRAHASIAKAN dan TIDAK AKAN MEMPENGARUHI apapun bagi Bapak/Ibu/Saudara.
5. Apabila Bapak/Ibu/Saudara menemui kesulitan dalam memahami pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini, Bapak/Ibu/Saudara dapat meminta penjelasan kepada pewawancara.
6. Sangat diharapkan semua pertanyaan diberi jawaban.

#### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan

Pekerjaan : ( ) Tidak bekerja ( ) Wiraswasta  
( ) Petani ( ) Pegawai Swasta  
( ) PNS/TNI/POLRI ( ) IRT

Pendidikan terakhir : ( ) Tidak sekolah ( ) SMA  
( ) SD ( ) Diploma/Sarjana  
( ) SMP

Sumber pembiayaan : ( ) Mandiri ( ) BPJS

Dirawat di : ( ) VIP ( ) Kelas 2  
( ) Kelas 1 ( ) Kelas 3

Kunjungan ke :

#### B. HAMBATAN BERPINDAH

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### 1. *Switching Cost* (Biaya Perpindahan)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya membutuhkan banyak waktu untuk mengevaluasi pelayanan rumah sakit lain jika ingin beralih				
2.	Saya khawatir membutuhkan banyak waktu untuk membiasakan diri dengan layanan dan fasilitas dari rumah sakit yang baru, jika beralih				
3.	Saya membutuhkan banyak usaha untuk mengevaluasi pelayanan rumah sakit lain jika ingin beralih				
4.	Saya khawatir membutuhkan banyak usaha untuk membiasakan diri dengan layanan dan fasilitas dari rumah sakit yang baru, jika beralih				
5.	Jika beralih ke rumah sakit lain, akan membutuhkan prosedur yang rumit untuk mengawalinya, seperti pendaftaran identitas pasien dan lain-lain				
6.	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)				

### 2. *Interpersonal Relationship* (Hubungan Interpersonal)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Menurut saya, pegawai (medis dan non medis) RSUD Labuang Baji menjalin komunikasi yang baik dengan pasien				
2.	Menurut saya, pegawai (medis dan nonmedis) RSUD Labuang Baji selalu menyapa pasien				
3.	Menurut saya, perawat dan dokter di RSUD Labuang Baji selalu ramah pada pasien saat memberikan pelayanan				
4.	Menurut saya, berinteraksi dengan pegawai (medis dan non medis) RSUD Labuang Baji menyenangkan				
5.	Saya menjalin komunikasi yang baik dengan sesama pasien RSUD Labuang Baji				
6.	Menurut saya, berinteraksi dengan sesama pasien RSUD Labuang Baji menyenangkan				
7.	Saya sering bertukar pikiran dengan sesama pasien RSUD Labuang Baji mengenai berbagai layanan yang ada di RSUD Labuang Baji				



### 3. *Attractiveness of Alternative (Daya Tarik Alternatif)*

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya tertarik melakukan pengobatan di RSUD Labuang Baji karena memiliki reputasi yang sangat baik				
2.	Saya tertarik melakukan pengobatan di RSUD Labuang Baji karena memiliki merek ( <i>brand</i> ) yang terkenal				
3.	Saya tertarik melakukan pengobatan di RSUD Labuang Baji karena berbagai layanan sudah sangat lengkap dan sudah memenuhi kebutuhan saya akan layanan kesehatan				
4.	Saya tertarik melakukan pengobatan di RSUD Labuang Baji karena pegawai (baik medis maupun non medis) RSUD Labuang Baji sangat ramah dan sopan				
5.	Saya tertarik melakukan pengobatan di RSUD Labuang Baji karena kualitas layanan kesehatan yang diberikan sudah sangat baik				
6.	Saya tertarik melakukan pengobatan di RSUD Labuang Baji karena prosedur layanan di RSUD Labuang Baji mudah dan tidak berbelit-belit				
7.	Saya tertarik melakukan pengobatan di RSUD Labuang Baji karena fasilitas dan peralatan medis yang ada di RSUD Labuang Baji lebih lengkap dan modern				

### C. LOYALITAS PASIEN

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya akan memakai pelayanan rawat inap lagi di RSUD Labuang Baji bila suatu saat Saya memerlukan kembali				
2.	Saya akan memakai layanan kesehatan lain di RSUD Labuang Baji, misalnya layanan rawat jalan, radiologi, atau laboratorium jika saya membutuhkan layanan kesehatan lain				
3.	Saya akan tetap melakukan kunjungan ke RSUD Labuang Baji, walaupun ada rumah sakit lain yang lebih menarik				
4.	Apabila suatu saat keluarga atau teman Saya membutuhkan pelayanan kesehatan, saya akan merekomendasikan mereka untuk datang ke RSUD Labuang Baji				

## Lampiran 2. Surat Permohonan 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 : 27980/UN4.14.1/PT.01.04/2023

21 Desember 2023

Lampiran: 1 (Satu) Lembar

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Sulawesi Selatan  
Cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan  
di-Makassar

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Sehubungan dengan itu, kami mohon kiranya bantuan Bapak dapat memberikan izin untuk penelitian kepada:

Nama Mahasiswa : Nurun Nisaa  
Nomor Pokok : K011201067  
Program Studi : S1 - Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK)  
Judul Penelitian : Hubungan Aspek Switching Barrier Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2024  
Lokasi Penelitian : RSUD Labuang Baji Makassar  
Tim Pembimbing : 1. Prof. Dr. Darmawansyah, S.E., MS  
2. Ir. Nurhayani, M.Kes  
No. Telp : 0852-5693-8992

Demikian surat permohonan izin ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami sampaikan banyak terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kemahasiswaan,



Dr. Wahiduddin, S.KM., M.Kes  
NIP 19760407 200501 1 004

Tembusan :

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
3. Kepala Bagian Tata Usaha
4. Kepala Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan
5. Mahasiswa yang bersangkutan



Catatan :

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



### Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

Nomor	: <b>32130/S.01/PTSP/2023</b>	<b>Kepada Yth.</b>
Lampiran	: -	Direktur RSUD Labuang Baji
Perihal	: <b><u>Izin penelitian</u></b>	Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 27980/UN4.14.1/PT.01.04/2023 tanggal 21 Desember 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>NURUN NISAA</b>	
Nomor Pokok	: K011201067	
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat	
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)	
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar	

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" Hubungan Aspek Switching Barrier Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2024 "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 Januari s/d 05 Februari 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 22 Desember 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
 1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;  
 2. *Pertinggal.*

## Lampiran 4. Surat Rekomendasi Pengambilan Data Awal/Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI**  
 JL. Dr. Ratulangi NO. 81 Telp. 873482 - 872120 - 872836 - 874684 Fax : 0411-830454  
 E-mail: [rumahsakitlabuangbaji@yahoo.co.id](mailto:rumahsakitlabuangbaji@yahoo.co.id)  
**MAKASSAR**

### REKOMENDASI

Nomor: 400/2023/LB-01.03/X/2023

Berdasarkan Surat dari Universitas Hasanuddin Fakultas Kesehatan Masyarakat Nomor : 25917/UN4.14.7/HM.01.01/2023 Tanggal 06 Oktober 2023 Perihal : Permohonan Melakukan Penelitian, dengan ini di sampaikan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Nurun Nisaa  
 NIM : K011201067  
 Program Studi : S1 Administrasi Kebijakan Dan Kesehatan  
 Pekerjaan : Mahasiswa Unhas  
 Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km 10 Makassar

Diberikan rekomendasi untuk :

Melakukan Pengambilan Data Awal/Penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah/Skripsi/Tesis 2023 di UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Dengan Judul **"HUBUNGAN ASPEK SWITCHING BARRIER DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR TAHUN 2023"**

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 11 Oktober 2023

Kepala Bidang  
 Pendidikan, Penelitian dan Inovasi

**Dr. Zainuddin, SKM., S.Kep., Ns., M.Kes**  
 NIP. 19730319 199303 1 006

## Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI**  
 JL. Dr. Ratulangi NO. 81 Telp. 873482 - 872120 - 872836 - 874684 Fax : 0411-830454  
 E-mail: [rumahsakitlabuangbaji@yahoo.co.id](mailto:rumahsakitlabuangbaji@yahoo.co.id)  
**MAKASSAR**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800.2/ 290 /LB-01.3/II/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Dr. Zainuddin, SKM, S.Kep, Ns, M.Kes**  
 NIP : 19730319 199303 1 006  
 Pangkat/Golongan : Pembina IV/a  
 Jabatan : Kepala Bidang Pendidikan, Penelitian  
 Dan Inovasi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nurun Nisaa  
 Nomor Pokok : K011201067  
 Program Studi : S-1 Administrasi Kebijakan dan Kesehatan  
 Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Hasanuddin  
 Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km 10 Makassar

Bahwa nama tersebut di atas telah melakukan Penelitian bulan 04 Januari 2024 s.d 05 Februari 2024 di UPT Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dalam rangka Penyelesaian tugas akhir Ilmiah/Skripsi/Tesis Dengan Judul "**HUBUNGAN ASPEK SWITCHING BARRIER DENGAN LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR TAHUN 2024**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 19 Februari 2024

Kepala Bidang  
 Pendidikan, Penelitian dan Inovasi

**Dr. Zainuddin, SKM., S.Kep., Ns., M.Kes**  
 NIP. 19730319 199303 1 006



## Lampiran 6. Surat Rekomendasi Persetujuan Etik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jln.Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,  
E-mail : [fk.m.unhas@gmail.com](mailto:fk.m.unhas@gmail.com), website: <https://fk.m.unhas.ac.id/>

### REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor: 085/UN4.14.1/TP.01.02/2024

Tanggal: 09 Januari 2024

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik:

No. Protokol	2124011003	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	<b>Nurun Nisaa</b>	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	<b>Hubungan Aspek Switching Barrier dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2024</b>		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	2 Januari 2024
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	2 Januari 2024
Tempat Penelitian	<b>RSUD Labuang Baji Makassar</b>		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku <b>09 Januari 2024</b> sampai <b>09 Januari 2025</b>	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan	Langgal 09 Januari 2024
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan	Langgal 09 Januari 2024

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Lapo SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporakn penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



## Lampiran 7. Master Tabel

Kode	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Sumber Biaya	Dirawat di	Kunjungan ke	Switching Cost	Interpersonal Relationship	Attractiveness of Alternative	Loyalitas
P1	29	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	BPJS	Kelas 2	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P2	41	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 2	4	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P3	50	Laki-Laki	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 2	5	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P4	38	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 2	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P5	59	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SD	BPJS	Kelas 2	6	Tinggi	Baik	Tinggi	Tdk Loyal
P6	29	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P7	23	Perempuan	Tidak Bekerja	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	9	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P8	45	Perempuan	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P9	55	Perempuan	IRT	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P10	27	Perempuan	Tidak Bekerja	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 2	2	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P11	31	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 2	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P12	18	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 1	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P13	23	Laki-Laki	Tidak Bekerja	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 2	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P14	47	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 2	7	Tinggi	Baik	Rendah	Loyal
P15	32	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 2	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P16	49	Laki-Laki	Petani	SMP	BPJS	Kelas 3	5	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P17	39	Laki-Laki	Petani	SMP	BPJS	Kelas 3	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P18	42	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P19	20	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 2	7	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P20	46	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 2	5	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P21	46	Laki-Laki	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P22	21	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 2	2	Rendah	Baik	Rendah	Tdk Loyal

P23	56	Perempuan	IRT	SMP	BPJS	Kelas 1	6	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P24	60	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 1	8	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P25	48	Laki-Laki	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P26	69	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SD	BPJS	Kelas 3	5	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P27	37	Perempuan	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	3	Rendah	Baik	Rendah	Tdk Loyal
P28	24	Perempuan	Tidak Bekerja	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P29	23	Perempuan	Tidak Bekerja	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 2	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P30	23	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 1	10	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P31	28	Perempuan	IRT	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	2	Rendah	Baik	Tinggi	Tdk Loyal
P32	24	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P33	36	Perempuan	IRT	SD	BPJS	Kelas 3	2	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P34	35	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P35	31	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P36	43	Perempuan	IRT	SMP	BPJS	Kelas 3	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Tdk Loyal
P37	52	Laki-Laki	Wiraswasta	SMP	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P38	40	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 3	4	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P39	61	Perempuan	IRT	SD	BPJS	Kelas 3	6	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P40	25	Laki-Laki	Tidak Bekerja	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P41	31	Laki-Laki	Petani	SMA	BPJS	VIP	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P42	63	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	VIP	10	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P43	30	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P44	30	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P45	51	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P46	66	Perempuan	Tidak Bekerja	SD	BPJS	Kelas 3	4	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P47	58	Perempuan	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal



P48	63	Laki-Laki	Petani	SMA	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P49	21	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P50	43	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	12	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P51	29	Perempuan	Pegawai Swasta	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	5	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P52	38	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 1	3	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P53	17	Perempuan	Tidak Bekerja	SMP	BPJS	Kelas 3	9	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P54	40	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 1	2	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P55	35	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	VIP	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P56	41	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Kurang Baik	Rendah	Loyal
P57	53	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	VIP	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P58	41	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	VIP	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P59	28	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P60	31	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 3	5	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P61	37	Perempuan	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P62	22	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P63	25	Perempuan	Tidak Bekerja	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	6	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P64	65	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMP	BPJS	VIP	3	Tinggi	Kurang Baik	Tinggi	Tdk Loyal
P65	58	Laki-Laki	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P66	30	Perempuan	IRT	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	5	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P67	28	Perempuan	Pegawai Swasta	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	2	Rendah	Baik	Rendah	Tdk Loyal
P68	32	Perempuan	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P69	19	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 3	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P70	18	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P71	47	Perempuan	IRT	SMP	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal

P72	28	Perempuan	IRT	SMP	BPJS	Kelas 3	3	Rendah	Baik	Tinggi	Tdk Loyal
P73	46	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Tdk Loyal
P74	32	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	4	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P75	34	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P76	27	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P77	31	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P78	33	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Rendah	Baik	Rendah	Loyal
P79	32	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P80	19	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P81	29	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P82	41	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P83	40	Perempuan	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P84	42	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P85	49	Perempuan	IRT	SD	BPJS	Kelas 3	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P86	52	Laki-Laki	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	3	Tinggi	Baik	Rendah	Tdk Loyal
P87	45	Perempuan	IRT	SMP	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P88	52	Perempuan	IRT	SD	BPJS	Kelas 3	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P89	57	Perempuan	Tidak Bekerja	SD	BPJS	Kelas 3	5	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P90	23	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Rendah	Baik	Rendah	Tdk Loyal
P91	36	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P92	43	Perempuan	Tidak Bekerja	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P93	64	Perempuan	IRT	SMP	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P94	50	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P95	29	Perempuan	IRT	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal

P96	67	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	VIP	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P97	17	Perempuan	Tidak Bekerja	SMP	BPJS	VIP	2	Rendah	Kurang Baik	Tinggi	Loyal
P98	35	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Rendah	Tdk Loyal
P99	39	Perempuan	IRT	SD	BPJS	Kelas 3	2	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P100	36	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P101	19	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Kurang Baik	Tinggi	Tdk Loyal
P102	33	Perempuan	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	9	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P103	70	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	VIP	10	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P104	47	Perempuan	Pegawai Swasta	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	5	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P105	18	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 1	2	Rendah	Kurang Baik	Tinggi	Tdk Loyal
P106	27	Perempuan	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	10	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P107	64	Perempuan	Tidak Bekerja	SMP	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P108	57	Laki-Laki	Petani	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P109	37	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Tdk Loyal
P110	68	Perempuan	IRT	SD	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P111	21	Laki-Laki	Tidak Bekerja	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	6	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P112	42	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P113	20	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P114	22	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P115	62	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 1	3	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P116	17	Perempuan	Tidak Bekerja	SMP	BPJS	Kelas 1	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P117	41	Laki-Laki	Petani	SMA	BPJS	Kelas 1	2	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P118	46	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 1	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P119	32	Perempuan	IRT	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal

P120	34	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P121	26	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 1	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P122	46	Perempuan	IRT	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	4	Tinggi	Baik	Rendah	Tdk Loyal
P123	22	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 1	3	Tinggi	Baik	Rendah	Loyal
P124	54	Laki-Laki	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P125	32	Perempuan	Wiraswasta	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P126	64	Laki-Laki	Petani	SD	BPJS	Kelas 3	5	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P127	38	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 2	2	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P128	46	Laki-Laki	Petani	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P129	56	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	VIP	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P130	28	Perempuan	Wiraswasta	SMA	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P131	32	Perempuan	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P132	18	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	VIP	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P133	48	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 2	2	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P134	22	Perempuan	Wiraswasta	SMA	BPJS	VIP	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P135	23	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 2	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P136	24	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 2	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P137	21	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 2	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P138	37	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 2	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P139	17	Perempuan	Tidak Bekerja	SMP	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Rendah	Tdk Loyal
P140	29	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 2	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P141	70	Perempuan	IRT	SD	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P142	31	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	4	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P143	25	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P144	42	Laki-Laki	Petani	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal

P145	42	Perempuan	IRT	SD	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P146	30	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P147	53	Perempuan	IRT	SMP	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P148	32	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 3	4	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P149	28	Laki-Laki	Petani	SD	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P150	19	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P151	27	Perempuan	IRT	SMP	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P152	46	Laki-Laki	Wiraswasta	SD	BPJS	Kelas 3	5	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P153	44	Perempuan	IRT	SMP	BPJS	Kelas 3	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P154	33	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P155	37	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P156	32	Perempuan	IRT	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 2	7	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P157	69	Perempuan	Tidak Bekerja	SD	BPJS	Kelas 2	4	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P158	38	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 2	6	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P159	51	Laki-Laki	Wiraswasta	SMP	BPJS	Kelas 2	9	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P160	45	Perempuan	IRT	SMP	BPJS	Kelas 2	7	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P161	62	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 2	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P162	56	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 2	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P163	64	Perempuan	Tidak Bekerja	SD	BPJS	Kelas 2	3	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P164	41	Laki-Laki	Wiraswasta	SMP	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P165	42	Perempuan	IRT	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P166	47	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P167	40	Perempuan	Pegawai Swasta	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	3	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P168	29	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 1	8	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal

P169	24	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P170	55	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P171	22	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	4	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P172	23	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 3	3	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P173	41	Perempuan	IRT	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P174	35	Perempuan	IRT	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P175	39	Perempuan	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Rendah	Tdk Loyal
P176	21	Perempuan	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Rendah	Loyal
P177	20	Laki-Laki	Tidak Bekerja	SMA	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Baik	Rendah	Loyal
P178	43	Perempuan	Wiraswasta	SMA	BPJS	Kelas 1	9	Rendah	Baik	Tinggi	Loyal
P179	43	Laki-Laki	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 1	2	Tinggi	Kurang Baik	Rendah	Loyal
P180	32	Perempuan	IRT	SMA	BPJS	Kelas 3	10	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P181	36	Laki-Laki	Petani	SMA	BPJS	Kelas 3	12	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal
P182	42	Perempuan	PNS/TNI/POLRI	Diploma/Sarjana	BPJS	Kelas 3	2	Tinggi	Baik	Tinggi	Loyal

## Lampiran 8. Hasil Uji Statistik

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-26 tahun	40	22.0	22.0	22.0
	27-36 tahun	51	28.0	28.0	50.0
	37-46 tahun	45	24.7	24.7	74.7
	47-56 tahun	23	12.6	12.6	87.4
	57-66 tahun	17	9.3	9.3	96.7
	67+ tahun	6	3.3	3.3	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	55	30.2	30.2	30.2
	Perempuan	127	69.8	69.8	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	71	39.0	39.0	39.0
	Pegawai Swasta	8	4.4	4.4	43.4
	Petani	11	6.0	6.0	49.5
	PNS/TNI/POLRI	15	8.2	8.2	57.7
	Tidak Bekerja	49	26.9	26.9	84.6
	Wiraswasta	28	15.4	15.4	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma/Sarjana	45	24.7	24.7	24.7
	SD	17	9.3	9.3	34.1
	SMA	99	54.4	54.4	88.5
	SMP	21	11.5	11.5	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Sumber Pembiayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	182	100.0	100.0	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Ruang Rawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kelas 1	37	20.3	20.3	20.3
	Kelas 2	29	15.9	15.9	36.3
	Kelas 3	82	45.1	45.1	81.3
	VIP	34	18.7	18.7	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Jumlah Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≥ 10 kali	7	3.8	3.8	3.8
	2-5 kali	158	86.8	86.8	90.7
	6-9 kali	17	9.3	9.3	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Switching Cost

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	38	20.9	20.9	20.9
	Tinggi	144	79.1	79.1	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Interpersonal Relationship

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	176	96.7	96.7	96.7
	Kurang Baik	6	3.3	3.3	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Attractiveness of Alternative

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	16	8.8	8.8	8.8
	Tinggi	166	91.2	91.2	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Switching Barrier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	6	3.3	3.3	3.3
	Tinggi	176	96.7	96.7	100.0
	Total	182	100.0	100.0	



### Loyalitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Loyal	164	90.1	90.1	90.1
	Tidak Loyal	18	9.9	9.9	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Pernyataan 1 Switching Cost

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	48	26.4	26.4	26.4
	Setuju	92	50.5	50.5	76.9
	Sangat Setuju	42	23.1	23.1	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Pernyataan 2 Switching Cost

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	53	29.1	29.1	29.7
	Setuju	87	47.8	47.8	77.5
	Sangat Setuju	41	22.5	22.5	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Pernyataan 3 Switching Cost

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	55	30.2	30.2	31.3
	Setuju	81	44.5	44.5	75.8
	Sangat Setuju	44	24.2	24.2	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Pernyataan 4 Switching Cost

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	51	28.0	28.0	28.6
	Setuju	86	47.3	47.3	75.8
	Sangat Setuju	44	24.2	24.2	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Pernyataan 5 Switching Cost

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	31	17.0	17.0	17.0
	Setuju	83	45.6	45.6	62.6
	Sangat Setuju	68	37.4	37.4	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 6 Switching Cost**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	37	20.3	20.3	20.9
	Setuju	72	39.6	39.6	60.4
	Sangat Setuju	72	39.6	39.6	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 1 Interpersonal Relationship**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	6.0	6.0	6.0
	Setuju	74	40.7	40.7	46.7
	Sangat Setuju	97	53.3	53.3	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 2 Interpersonal Relationship**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	11	6.0	6.0	6.6
	Setuju	84	46.2	46.2	52.7
	Sangat Setuju	86	47.3	47.3	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 3 Interpersonal Relationship**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	3	1.6	1.6	2.7
	Setuju	76	41.8	41.8	44.5
	Sangat Setuju	101	55.5	55.5	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 4 Interpersonal Relationship**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	13	7.1	7.1	8.2
	Setuju	73	40.1	40.1	48.4
	Sangat Setuju	94	51.6	51.6	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 5 Interpersonal Relationship**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	18	9.9	9.9	11.0
	Setuju	74	40.7	40.7	51.6
	Sangat Setuju	88	48.4	48.4	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 6 Interpersonal Relationship**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	18	9.9	9.9	11.0
	Setuju	73	40.1	40.1	51.1
	Sangat Setuju	89	48.9	48.9	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 7 Interpersonal Relationship**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	21	11.5	11.5	12.6
	Setuju	69	37.9	37.9	50.5
	Sangat Setuju	90	49.5	49.5	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 1 Attractiveness of Alternative**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	18	9.9	9.9	10.4
	Setuju	100	54.9	54.9	65.4
	Sangat Setuju	63	34.6	34.6	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 2 Attractiveness of Alternative**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	25	13.7	13.7	14.3
	Setuju	96	52.7	52.7	67.0
	Sangat Setuju	60	33.0	33.0	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 3 Attractiveness of Alternative**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	6.6	6.6	6.6
	Setuju	99	54.4	54.4	61.0
	Sangat Setuju	71	39.0	39.0	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 4 Attractiveness of Alternative**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	8.2	8.2	8.2
	Setuju	88	48.4	48.4	56.6
	Sangat Setuju	79	43.4	43.4	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 5 Attractiveness of Alternative**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	17	9.3	9.3	9.3
	Setuju	91	50.0	50.0	59.3
	Sangat Setuju	74	40.7	40.7	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 6 Attractiveness of Alternative**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	14	7.7	7.7	8.2
	Setuju	93	51.1	51.1	59.3
	Sangat Setuju	74	40.7	40.7	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 7 Attractiveness of Alternative**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	8.2	8.2	8.2
	Setuju	98	53.8	53.8	62.1
	Sangat Setuju	69	37.9	37.9	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 1 Loyalitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	3.3	3.3	3.3
	Tidak Setuju	9	4.9	4.9	8.2
	Setuju	100	54.9	54.9	63.2
	Sangat Setuju	67	36.8	36.8	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 2 Loyalitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	22	12.1	12.1	13.7
	Setuju	92	50.5	50.5	64.3
	Sangat Setuju	65	35.7	35.7	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

**Pernyataan 3 Loyalitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.1	1.1	1.1
	Tidak Setuju	28	15.4	15.4	16.5
	Setuju	74	40.7	40.7	57.1
	Sangat Setuju	78	42.9	42.9	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Pernyataan 4 Loyalitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	2.7	2.7	2.7
	Tidak Setuju	15	8.2	8.2	11.0
	Setuju	110	60.4	60.4	71.4
	Sangat Setuju	52	28.6	28.6	100.0
	Total	182	100.0	100.0	

### Switching Cost \* Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Loyal	Tidak Loyal	
Switching Cost	Rendah	Count	31	7	38
		% within Switching Cost	81.6%	18.4%	100.0%
	Tinggi	Count	133	11	144
		% within Switching Cost	92.4%	7.6%	100.0%
Total		Count	164	18	182
		% within Switching Cost	90.1%	9.9%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.922 <sup>a</sup>	1	.048		
Continuity Correction <sup>b</sup>	2.805	1	.094		
Likelihood Ratio	3.423	1	.064		
Fisher's Exact Test				.065	.053
N of Valid Cases	182				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.76.

b. Computed only for a 2x2 table

### Interpersonal Relationship \* Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Loyal	Tidak Loyal	
Interpersonal Relationship	Baik	Count	161	15	176
		% within Interpersonal Relationship	91.5%	8.5%	100.0%
	Kurang Baik	Count	3	3	6
		% within Interpersonal Relationship	50.0%	50.0%	100.0%
Total		Count	164	18	182
		% within Interpersonal Relationship	90.1%	9.9%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	11.201 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	7.030	1	.008		
Likelihood Ratio	6.574	1	.010		
Fisher's Exact Test				.014	.014
N of Valid Cases	182				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

b. Computed only for a 2x2 table

### Attractiveness of Alternative \* Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Loyal	Tidak Loyal	
Attractiveness of Alternative	Rendah	Count	7	9	16
		% within Attractiveness of Alternative	43.8%	56.3%	100.0%
	Tinggi	Count	157	9	166
		% within Attractiveness of Alternative	94.6%	5.4%	100.0%
Total		Count	164	18	182
		% within Attractiveness of Alternative	90.1%	9.9%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	42.305 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	36.794	1	.000		
Likelihood Ratio	25.550	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases	182				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.58.

b. Computed only for a 2x2 table

### Switching Barrier \* Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Loyal	Tidak Loyal	
Switching Barrier	Rendah	Count	1	5	6
		% within Switching Barrier	16.7%	83.3%	100.0%
	Tinggi	Count	163	13	176
		% within Switching Barrier	92.6%	7.4%	100.0%
Total		Count	164	18	182
		% within Switching Barrier	90.1%	9.9%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	37.553 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	29.514	1	.000		
Likelihood Ratio	19.283	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases	182				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

b. Computed only for a 2x2 table

### Switching Cost \* Interpersonal Relationship Crosstabulation

			Interpersonal Relationship		Total
			Baik	Kurang Baik	
Switching Cost	Rendah	Count	36	2	38
		% within Switching Cost	94.7%	5.3%	100.0%
	Tinggi	Count	140	4	144
		% within Switching Cost	97.2%	2.8%	100.0%
Total		Count	176	6	182
		% within Switching Cost	96.7%	3.3%	100.0%

### Switching Cost \* Attractiveness of Alternative Crosstabulation

			Attractiveness of Alternative		Total
			Rendah	Tinggi	
Switching Cost	Rendah	Count	5	33	38
		% within Switching Cost	13.2%	86.8%	100.0%
	Tinggi	Count	11	133	144
		% within Switching Cost	7.6%	92.4%	100.0%
Total		Count	16	166	182
		% within Switching Cost	8.8%	91.2%	100.0%

### Interpersonal Relationship \* Switching Cost Crosstabulation

			Switching Cost		Total
			Rendah	Tinggi	
Interpersonal Relationship	Baik	Count	36	140	176
		% within Interpersonal Relationship	20.5%	79.5%	100.0%
	Kurang Baik	Count	2	4	6
		% within Interpersonal Relationship	33.3%	66.7%	100.0%
Total		Count	38	144	182
		% within Interpersonal Relationship	20.9%	79.1%	100.0%

**Interpersonal Relationship \* Attractiveness of Alternative  
Crosstabulation**

			Attractiveness of Alternative		Total
			Rendah	Tinggi	
Interpersonal Relationship	Baik	Count % within Interpersonal Relationship	14 8.0%	162 92.0%	176 100.0%
	Kurang Baik	Count % within Interpersonal Relationship	2 33.3%	4 66.7%	6 100.0%
Total		Count % within Interpersonal Relationship	16 8.8%	166 91.2%	182 100.0%

**Attractiveness of Alternative \* Switching Cost Crosstabulation**

			Switching Cost		Total
			Rendah	Tinggi	
Attractiveness of Alternative	Rendah	Count % within Attractiveness of Alternative	5 31.3%	11 68.8%	16 100.0%
	Tinggi	Count % within Attractiveness of Alternative	33 19.9%	133 80.1%	166 100.0%
Total		Count % within Attractiveness of Alternative	38 20.9%	144 79.1%	182 100.0%

**Attractiveness of Alternative \* Interpersonal Relationship  
Crosstabulation**

			Interpersonal Relationship		Total
			Baik	Kurang Baik	
Attractiveness of Alternative	Rendah	Count % within Attractiveness of Alternative	14 87.5%	2 12.5%	16 100.0%
	Tinggi	Count % within Attractiveness of Alternative	162 97.6%	4 2.4%	166 100.0%
Total		Count % within Attractiveness of Alternative	176 96.7%	6 3.3%	182 100.0%



## Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian



**Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup*****CURRICULUM VITAE*****A. Data Pribadi**

1. Nama : Nurun Nisaa
2. Tempat, Tanggal Lahir : Sengkang, 18 Juli 2002
3. Alamat : Perumahan Nusa Idaman Residence Blok C No.4 Moncongloe, Kab. Maros
4. Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia

**B. Riwayat Pendidikan**

1. Tamat SD tahun 2014 di SDA 2 Pusat Sengkang
2. Tamat SMP tahun 2017 di SMP Negeri 1 Sengkang
3. Tamat SMA tahun 2020 di SMA Negeri 7 Wajo
4. Sarjana (S1) Kesehatan Masyarakat tahun 2020-2024 di Universitas Hasanuddin

**C. Riwayat Pelatihan/Diklat**

1. Pengenalan Kehidupan Kampus Bagi Mahasiswa Baru (PK2MB) tahun 2020 di Universitas Hasanuddin
2. *Basic Learning Skills, Character and Creativity* (BALANCE) tahun 2020 di Universitas Hasanuddin
3. *Basic Student Leadership Training* (BSLT) tahun 2021 di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin