

ABSTRAK

RSU Royal Prima Medan salah satu rumah sakit swasta yang ada di kota Medan Sumatera Utara yang menjadi lokasi dalam penelitian ini memiliki banyak saingan dengan rumah sakit lainnya yang sejenis. Hal ini akan berpengaruh pada perilaku *brand switching* pelanggan di RSU Royal Prima Medan, sehingga RSU Royal Prima Medan mencoba melakukan berbagai strategi untuk menarik dan mempertahankan pelanggannya serta mencegah munculnya keinginan untuk beralih ke rumah sakit lain atau biasa disebut dengan *switching intention*. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSU Royal Prima Medan. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan *cross sectional*. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pasien rawat inap di RSU Royal Prima Medan 3 bulan terakhir yang berjumlah 3.319. Penentuan sampel menggunakan estimasi interpretasi dengan *Structural Equation Modelling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 210 pasien. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penelitian ini pasien dominan berusia 31-40 tahun sebanyak 104 (49,5%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 160 (76,2%) dengan mayoritas pendidikannya yaitu S1 sebanyak 159 (75,7%). Terdapat pengaruh harga, kepuasan pasien, citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSU Royal Prima Medan. Faktor yang paling mempengaruhi *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSU Royal Prima Medan adalah kepuasan pasien (X2).

Kata kunci: *Switching intention*, Rawat inap, Harga, Kepuasan pasien, Citra rumah sakit, Kualitas pelayanan, Kepercayaan

ABSTRACT

RSU Royal Prima Medan, one of the private hospitals in the city of Medan, North Sumatra, which is the location for this research, has many competitors with other similar hospitals. This will affect the brand switching behavior of customers at RSU Royal Prima Medan, so RSU Royal Prima Medan tries to carry out various strategies to attract and retain customers and prevent the desire to switch to another hospital or what is usually called witching intention. The aim of this research is to analyze the factors that influence switching intention in inpatient services at RSU Royal Prima Medan. The research conducted by researchers used quantitative methods with cross sectional. In this study, the population used was 3,319 inpatients at RSU Royal Prima Medan in the last 3 months. The sample was determined using interpretive estimation with Structural Equation Modeling with a sample size of 210 patients. The data analysis used is univariate, bivariate and multivariate analysis. The results showed that in this study the dominant patients aged 31-40 years were 104 (49.5%), 160 (76.2%) female, with the majority having a bachelor's degree, 159 (75.7%). There is an influence of price, patient satisfaction, hospital image, service quality, and trust on witching intention in inpatient services at RSU Royal Prima Medan. The factor that most influences witching intention in inpatient services at RSU Royal Prima Medan is patient satisfaction (X2).

Keywords: *Switching intention, Inpatient care, Price, Patient satisfaction, Hospital image, Service quality, Trust*