

## ABSTRAK

Hubungan Relationship dan Sensorial Experience dengan Switching Intention Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang. Revani Matalata Salsabilah (2023). Laporan Tugas Akhir Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Malang. Pembimbing Puguh Priyo Widodo, Amd. RMIK., S.Si.,SKM.,MMRS. Penguji Ayu Tyas Purnamasari, SKM, MKM  
Kata Kunci : Relationship, Sensorial Experience, Switching Intention

Konsumen memiliki hubungan dan pengalaman sensori dengan produk/jasa yang cenderung menggunakan produk/jasa tersebut secara berulang. hubungan dan pengalaman sensorik yang dimiliki konsumen terhadap produk/jasa dapat mencegah switching intention. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan Relationship dan Sensorial Experience terhadap switching intention pada pelayanan rawat inap di RSUD UMM. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pelayanan rawat inap yang sedang dirawat di RS UMM. Jumlah sampel sebanyak 90 responden ditentukan dengan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Variabel bebasnya adalah hubungan dan pengalaman sensorik, variabel terikatnya adalah perilaku switching intention konsumen layanan rawat inap di RSUD UMM. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian secara simultan relationship dan sensorial experience berpengaruh signifikan terhadap switching intention ( $p < 0,005$ ) yang artinya semakin besar penerapan relationship dan sensorial experience maka switching intention konsumen rawat inap akan berubah. Kesimpulan Penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan dan pengalaman sensoris yang dilakukan oleh RSUD UMM berpengaruh terhadap switching intention konsumen rawat inap di RSUD UMM.