

## ABSTRAK

### PENGARUH BAURAN PEMASARAN 4C TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN UMUM DI PUSKESMAS KARANG PENANG SAMPANG

Puskesmas dituntut untuk menjadi '*customer-driven government*' yang memperhatikan *needs* dan *wants* masyarakat, menekankan segi layanan yang memuaskan. Institusi layanan kesehatan perlu menyusun strategi bauran pemasaran 4C dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Tujuan dari penelitian ini secara umum adalah menganalisis pengaruh bauran pemasaran 4C terhadap minat kunjungan ulang pasien umum di Puskesmas Karang Penang Sampang.

Penelitian ini merupakan survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* dan dilaksanakan di Puskesmas Karang Penang Kabupaten Sampang. Populasi penelitian adalah pasien umum yang berjumlah 315 orang dengan sampel sebanyak 121 sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah *systemic random sampling*. Pengambilan data primer dilakukan melalui kuesioner, sedangkan data sekunder melalui profil Puskesmas. Variabel bebas adalah bauran pemasaran 4C dan variabel terikat pada penelitian ini adalah Minat kunjungan ulang pasien umum. Analisis data menggunakan uji regresi logistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat kunjungan ulang pasien sudah baik. Pelaksanaan bauran pemasaran di Puskesmas secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Bauran Pemasaran 4C menunjukkan adanya pengaruh terhadap jumlah kunjungan ulang pasien. Faktor-faktor yang berpengaruh yaitu, *Co-creation*, *Currency* dan *Conversation* dengan value berturut-turut yaitu, 0,011, 0,005, 0,005 < 0,05 yang berarti berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Bauran pemasaran 4C berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien, dengan aspeknya yaitu *Co-Creation*, *Currency* dan *Conversation*. Aspek *Communal Activation* tidak berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien umum. Diharapkan pihak Puskesmas dapat meningkatkan aspek *Communal Activation* seperti *branding* ulang untuk meningkatkan minat kunjungan ulang pasien umum di Puskesmas Karang Penang Sampang.

**Kata kunci:** *Bauran Pemasaran, 4C, Kunjungan Ulang, Pasien, Puskesmas*