

ABSTRACT

Efforts to Improve K1 - K4 KIA Poly at Public Health Gending and Public health Duduk Sampeyan Gresik Regency Based on Brand Image and Customer Value

Researchers chose 2 public health as research sites related to the predetermined titles, namely Gending Health Center and Sitting Sampeyan Health Center due to a decrease in the number of visits from K1 to K4 each year. This study aims to formulate recommendations for efforts to increase the K1-K4 visits of pregnant women based on brand image and customer value at the Gending Health Center and the Sitting Sampeyan Health Center, Gresik Regency. The research method used in this research was descriptive observational and used a cross sectional design. The sample in this study were pregnant women who visited or who had been served. In calculating the sample size, researchers used simple random sampling technique (simple random sample). The data collection technique in this study was carried out by distributing questionnaires to respondents. The results of this study include, 1) identification of the socio-demographic characteristics of pregnant women consisting of age, marital status, education, income, occupation; 2) Current Pregnancy History which consists of: ANC location, birth attendants, pregnancy examinations; 3) Distribution of Answers to Pregnant Women; 4) Number of Children of Pregnant Women; 5) Analysis of the Effect of Brand Image on Customer Value. Recommendations from the results of this study are to improve the infrastructure at the puskesmas so that customers are comfortable with repairing buildings, parking lots, officers providing services to customers must be good if there are customers, especially pregnant women who do not come to check their pregnancy, officers approach and provide education about pregnancy.

Keywords: brand image, customer value, cross sectional, simple random sampling

ABSTRAK

Upaya Peningkatan K1 – K4 Poli KIA Di Puskesmas Gending Dan Puskesmas Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik Berdasarkan Citra Merek Dan Nilai Pelanggan

Peneliti memilih 2 puskesmas sebagai tempat penelitian terkait judul yang telah ditentukan yaitu Puskesmas Gending dan Puskesmas Duduk Sampeyan karena adanya penurunan jumlah kunjungan dari K1 ke K4 di tiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi upaya meningkatkan kunjungan K1-K4 ibu hamil berdasarkan citra merek dan nilai pelanggan di Puskesmas Gending dan Puskesmas Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif observasional dan menggunakan rancang bangun *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang berkunjung atau yang sudah dilayani. Dalam menghitung besar sampel, peneliti menggunakan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Hasil penelitian ini antara lain , 1) identifikasi karakteristik sosio-demografi ibu hamil yang terdiri dari umur, status pernikahan, pendidikan, pendapatan, pekerjaan; 2) Riwayat Kehamilan Sekarang yang terdiri dari : tempat ANC, penolong persalinan, pemeriksaan kehamilan; 3) Distribusi Jawaban Ibu Hamil; 4) Jumlah Anak Ibu Hamil; 5) Analisa Pengaruh Citra Merek Terhadap Nilai Pelanggan. Rekomendasi dari hasil penelitian adalah memperbaiki infrastruktur puskesmas supaya pelanggan nyaman dengan memperbaiki gedung, lahan parkir, petugas memberi pelayanan kepada pelanggan harus baik apabila ada pelanggan terutama ibu hamil yang tidak datang untuk periksa kehamilannya, petugas menghampiri dan memberi edukasi tentang kehamilan.

Kata Kunci : citra merek, nilai pelanggan, *cross sectional*, *simple random sampling*