



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT

## ABSTRAKSI

**AYU SARASWATI**

**44210110089**

Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Yang Dilakukan Oleh Marketing Public Relations (MPR) Jasa Asuransi Kerugian PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia Di Jakarta.

PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia Periode 2011-2012

101 halaman + 5 lampiran, Bibliografi:25 acuan.

Perkembangan industri jasa saat ini sangat bersaing dengan industri jasa lainnya, salah satu perusahaan yang sedang bersaing saat ini adalah perusahaan asuransi. Dalam hal ini, PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia merupakan salah satu perusahaan jasa asuransi kerugian yang berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Berbicara tentang kualitas pelayanan yang dimiliki oleh PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia, maka dalam hal ini pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus memuaskan, oleh karena itu PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia memiliki marketing *public relations* yang berperan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan MPR mempunyai tugas untuk melakukan penilaian kepuasan terhadap pelanggannya.

Penulis mengambil objek penelitian mengenai penilaian tingkat kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh marketing *public relations* jasa asuransi kerugian PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia di Jakarta. Pokok masalah dari penelitian ini adalah sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh marketing *public relations* PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan serta mengevaluasi kinerja karyawan PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia.

Konsep penelitian mengacu pada konsep unsur-unsur dari kualitas pelayanan yang terdiri dari: *reability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding/ knowing the customer, tangibles*. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dan metode yang digunakan adalah metode survey. Metode penarikan sampel menggunakan *Accidental Sampling* yaitu teknik sampling yang dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang yang ada dan dipandang orang cocok untuk dijadikan sumber data yaitu pelanggan pengguna jasa asuransi kerugian PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia yaitu 95 responden.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian tingkat kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh MPR jasa asuransi kerugian PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia hasilnya adalah puas. Dari hasil penelitian tersebut pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh MPR PT. Asuransi NIPPONKOA Indonesia.