

ABSTRAK

FIKAROLISA JULIASTUTI

PERSEPSI *CUSTOMER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ASURANSI
KENDARAAN PT. ASURANSI WAHANA TATA

Vi + 87 halaman : 4 lampiran

Bibliografi : 30 Acuan (1992-2003)

Customer adalah faktor yang sangat penting bagi perusahaan. Tuntutan *customer* atas kualitas pelayanan yang memuaskan dan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan *customer* harus diperhatikan industri asuransi. Oleh sebab itu perusahaan harus memperhatikan dan melayani pelanggan dengan baik, dan ini menjadi tugas seorang Public Relations. Salah satunya yaitu membina hubungan dengan *customer* (*customer relationship*).

Public Relations adalah upaya untuk menciptakan dan membina pengertian bersama antara organisasi dan publiknya. Persepsi adalah respon individu dalam memaknai objek stimuli dimana individu dalam mempersepsikan memiliki kebebasan.

Penelitian ini adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Asuransi Wahana Tata kepada *customer*. Kualitas Pelayanan memiliki lima karakteristik yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang hanya memaparkan situasi dan peristiwa, menggambarkan masing-masing variable dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi *customer* terhadap kualitas pelayanan asuransi kendaraan PT. Asuransi Wahana Tata, merupakan persepsi positif atau baik, dengan indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible*, "Kerapihan penampilan dari staff" dengan skor terbesar 373 dan prosentasi 74,6%.
2. *Reliability*, "Kemampuan staff menangani keluhan terhadap klaim" dengan skor 379 dan prosentasi 75,8%.
3. *Responsiveness*, "Kemauan staff memberikan layanan terhadap klaim" dengan skor 372 dan prosentasi 74,4%.
4. *Assurance*, "Kejujuran pemberi layanan" dengan skor 375 dan prosentasi 75%.
5. *Empathy*, "Usaha petugas memberikan pelayanan terbaik" dengan skor 383 dan prosentasi 76,6%.