

ABSTRAK

Pada penulisan karya akhir ini akan diteliti mengenai sikap peserta asuransi kesehatan PT.BNI Life Insurance khususnya peserta asuransi kesehatan yang ada di wilayah Jakarta.Objek penelitian karya akhir ini adalah peserta asuransi kesehatan BNI Life khususnya yang ada di lima wilayah Jakarta.

Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder,dimana data primer didapat melalui kuisisioner yang disebar kepada responden peserta askes dan data sekunder didapatkan dari buku-buku marketing yang berfungsi mendukung penulisan karya akhir ini.

Teknik pengambilan sample menggunakan Quota sampling.Untuk mengetahui sikap peserta terhadap produk askes BNI Life menggunakan metode analisis sikap multi atribut fishbein.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan : responden melihat bahwa faktor pelayanan pembayaran claim yang cepat dan sesuai dengan ketentuan standar operasional prosedur yang berlaku di perusahaan asuransi, penyampaian informasi melalui media promosi yang baik serta sikap pelayanan yang baik dari customer care BNI Life mendapatkan nilai tertinggi dalam penilaian untuk BNI Life, dan sikap peserta BNI Life terhadap produk askes BNI Life adalah masuk pada kategori baik.Dan karena dalam penelitian ini didapatkan faktor-faktor dominant dan faktor-faktor terendah dalam hal peserta askes BNI Life memberikan penilaian yang dianggap setuju untuk menjadi suatu hal penting yang perlu diperhatikan dan adanya hasil terhadap hasil evaluasi produk askes yang telah dirasakan oleh peserta asuransi kesehatan BNI Life dapat menjadi bahan acuan dan pertimbangan untuk PT.BNI Life Insurance untuk dapat melakukan perbaikan terhadap strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat terpenuhi.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA