

ABSTRACT

This research is used to know service quality attributes that influence consumer satisfaction, evaluate and give suggestion of service quality improvement based on consumer need and expectation

The object of this research is the policyholder of PT Asuransi Bintang Tbk. Data collection technique was done by distributing questionnaires 50 respondents. The Service Quality (Servqual) method approach is used to measure the gap value between perception and consumer expectation. The design of Cartesian diagram that connects the level of perception and consumer expectation, so that attributes of service that really need the service quality improvement immediately, and Quality Function Deployment (QFD) to design the proposed service quality improvement.

The results showed that the value of the servqual is negative, reflecting that the quality of service have not provided satisfactory results. The main priority as the proposed improvements to the quality of service is conducting the training standards of service, Improve employee performance continuously, Increase promotion by advertisement in print, electronic, and internet, free of charge of phone, make official site as source of information and similar system, side work time three working days, and educate customer regarding the service usage procedure

Keywords: Quality of service, satisfaction, servqual, IPA, QFD



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, melakukan evaluasi serta memberikan usulan perbaikan kualitas layanan berdasarkan kebutuhan dan harapan konsumen.

Objek penelitian ini adalah pemegang polis PT Asuransi Bintang Tbk. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner 50 responden. *Service Quality* (Servqual) digunakan untuk mengukur nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen. Perancangan diagram kartesius yang menghubungkan tingkat persepsi dan harapan konsumen, sehingga diperoleh atribut layanan yang benar-benar membutuhkan peningkatan kualitas layanan dengan segera, dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk merancang usulan perbaikan kualitas layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai servqual negatif, yang mencerminkan bahwa kualitas layanan belum memberikan hasil yang memuaskan. Prioritas utama sebagai usulan perbaikan kualitas layanan adalah melakukan pelatihan standar pelayanan, memperbaiki kinerja karyawan secara *continue*, meningkatkan promosi dengan pemasangan iklan di media cetak, elektronik, dan internet, memberikan free charge telepon, menjadikan situs resmi sebagai sumber informasi dan sistem keluhan, meningkatkan kinerja waktu penerbitan surat klaim menjadi tiga hari kerja, dan mendidik pelanggan mengenai prosedur menggunakan layanan

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan, servqual, IPA, QFD

UNIVERSITAS
MERCU BUANA