

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan jasa, karena kepuasan pelanggan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Begitu halnya dengan PT. Asuransi Central Asia sebagai salah satu perusahaan jasa asuransi. Tujuan penelitian adalah untuk menentukan factor yang menjadi prioritas utama pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan untuk menentukan factor yang perlu diperbaiki dalam memenuhi kepuasan pelanggan PT Asuransi Central Asia dengan metode Servqual dan *Quality Function Deployment*. Penerapan metode QFD dan Servqual pada penelitian ini dapat memberikan berbagai informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen. Hasil yang didapat diketahui bahwa factor yang menjadi prioritas utama pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah atribut Luas jaminan polis yang ditawarkan, Atribut Penampilan karyawan yang rapi dan bersih, dan Atribut Etika berkomunikasi melalui telepon. Hal ini membuktikan bahwa perlu dilakukannya perbaikan terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Asuransi Central Asia khususnya dalam hal Pemberian training Communication Skill dan Pelatihan penguasaan asuransi knowledge.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Quality Function Deployment* (QFD), Servqual

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Customer satisfaction is important for service companies, its illustrates the company's ability to meet customer expectations. So it is with PT. Asuransi Central Asia as one of the company insurance services, The research objective was to determine the factors which are a top priority to quality customer service and to determine the factors that need to be improved in customer satisfaction with the method Servqual and Quality Function Deployment in PT Asuransi Central Asia. Application of QFD and Servqual in this research can provide a variety of information about the needs and desires of consumers. The result is known that factors are a top priority to customer service quality is attributes Area of policy assurance offered, Attribute Appearance of clean and neat employees, and Ethical Attributes communicate by phone. This proves that it needs to be improvement for the quality of service to enhance customer satisfaction in PT Asuransi Central Asia particularly in Providing training of Communication Skill and Training of knowledge insurance

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality, Quality Function Deployment (QFD), Servqual



UNIVERSITAS
MERCU BUANA