

## Analisa kualitas pelayanan jasa asuransi terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Asuransi Sumitomo Indonesia

Rosari Talenta Devy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=111549&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT. Asuransi Mitsui Sumitomo Indonesia, adalah sebuah perusahaan asuransi kerugian profesional dan bereputasi internasional yang memiliki moto "The partner You can trust" tentunya menyadari tingginya tingkat persaingan yang ada dalam industri tersebut. Posisi PT. Asuransi Mitsui Sumitomo Indonesia sebagai joint-venture company, menuntut untuk selalu melakukan perbaikan dan perubahan terhadap kualitas pelayanan jasa asuransi yang berasal dari keragaman produk yang dimiliki untuk memenuhi dan mengakomodasi harapan dan kebutuhan pelanggannya.

Dalam penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi kualitas jasa seperti Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible tanpa mengesampingkan faktor-faktor lainnya yang kemungkinan besar dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan merupakan dua aspek penting dari kualitas jasa yang ada sehingga akan menimbulkan tanggapan dan respon dari nasabah terhadap harapan dan persepsi yang mereka, apakah nantinya mereka akan terpuaskan atau tidak.

Dari hasil penelitian yang didapat, sebaiknya PT. Asuransi Mitsui Sumitomo Indonesia lebih memprioritaskan usaha operasionalnya pada 5 dimensi kualitas pelayanan jasa dimana masing-masing dimensi tersebut membahas 10 indikator pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan meningkatkan kinerja pelayanan jasa asuransi dari tingkat harapan pelanggan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggannya.

<hr>

PT. Asuransi Mitsui Sumitomo Indonesia is a professional and internationally general insurance with its motto "The partner you can trust" realizes the tight of competition in the insurance industry. The current position of PT. Asuransi Mitsui Sumitomo Indonesia as a joint-venture company demanded to making improvements and changes to service quality from the variety of products to fulfill the customers' needs and expectations.

In this research, was found that the impact factors of customer's satisfaction interface to international payment service quality can be analyzed by five dimension of service quality such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy without put the other factors that influencing customer satisfaction. The expectation and perceived quality are two different aspects of service quality which giving the effect to customer's response at the end whether the customer will satisfy or not.

From the results, PT. Asuransi Mitsui Sumitomo Indonesia should priority its operational ability to quality

elements that can influence customer's satisfaction and increase the performance of insurance services, more than what customers expect to fulfill and satisfy customer's needs.