ABSTRAK

Perekonomian Indonesia pasca krisis ekonomi diwarnai oleh makin ketatnya persaingan pasar. Banyak badan usaha sejenis yang bermunculan termasuk juga badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, salah satunya adalah asuransi. PT. Asuransi Jiwa Prudential BancBali adalah sebuah perusahaan asuransi jiwa yang merupakan kerja sama (*joint venture*) antara Prudential UK (dari Inggris) dengan Bank Bali.

Makin ketatnya persaingan mendorong perusahaan untuk mulai berbenah diri dengan meningkatkan kinerja manajemen dan memperbaiki kondisi internal perusahaan, mengetahui lebih dalam mengenai perilaku konsumen yang dituju, serta mempersiapkan program pemasaran yang rapi dan matang dengan kualitas layanan yang sesuai keinginan konsumen. Untuk itu dalam penelitian tugas akhir ini dilakukan analisis perilaku konsumen berdasarkan gaya hidupnya dan analisis kepentingan dan performans untuk mengetahui variabel-variabel layanan yang perlu mendapat prioritas penanganan oleh pihak manajemen.

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan dari wawancara dengan responden dan manajemen. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu kepada konsumen PT. Asuransi Jiwa Prudential BancBali (selanjutnya disebut kelompok I) dan kepada konsumen potensial yang diambil dari golongan menengah ke atas. Kelompok potensial akan dikelompokan lagi dalam dua kelompok yaitu konsumen yang sudah memiliki asuransi selain asuransi yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Jiwa Prudential BancBali (kelompok II) dan konsumen yang sama sekali belum memiliki asuransi (kelompok III). Data yang dikumpulkan adalah data demografi, latar belakang asuransi, data layanan dan data gaya hidup (berdasarkan pengelompokan yang dilakukan oleh PT. Surindo Utama).

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data diperoleh gaya hidup mayoritas pertama dan kedua pada kelompok I adalah Loner dan Socialite, kelompok II adalah Loner dan Achiver, sedangkan kelompok III adalah Loner dan Anxious. Menurut analisis kepentingan dan performans, variabel-variabel yang perlu mendapat prioritas penanganan perusahaan menurut kelompok I adalah kejelasan keterangan dalam polis mengenai hak dan kewajiban kedua pihak, interval waktu pencairan klaim, dan kecepatan serta ketepatan tindakan staf dalam menangani keluhan. Sedangkan variabel layanan yang dipentingkan oleh konsumen potensial adalah tambahan manfaat perlindungan, kerapian dan kejelasan keterangan dalam proposal, besarnya uang pertanggungan, *after sales service*", kemampuan agen dalam berkomunikasi dan berargumentasi, kejujuran dan itikad baik agen, jumlah klaim yang dibayarkan, reputasi perusahaan, prosedur pengajuan klaim serta interval waktu pencairan klaim, kejelasan keterangan hak dan kewajiban kedua puhak dalam polis, serta kecepatan dan ketepatan tindakan staf dalam menangani keluhan.