

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas layanan pada PT Axa Mandiri Financial Services, PT Commonwealth Life, dan PT Asuransi Jiwa Inhealth di kota Surabaya.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 18* untuk *Windows*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden yang memenuhi karakteristik populasi yang ditentukan dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya gap antara ekspektasi dengan persepsi nasabah dari ketiga perusahaan Asuransi tersebut. Gap tertinggi antara persepsi dengan ekspektasi pada *service quality* ketiga perusahaan Asuransi diatas dimiliki oleh perusahaan Asuransi Jiwa Inhealth, sedangkan Gap terendah antara persepsi dengan ekspektasi pada *service quality* ketiga perusahaan Asuransi diatas dimiliki oleh perusahaan Asuransi Commonwealth. PT Axa Mandiri Financial Services memiliki skor persepsi pelanggan tertinggi dibandingkan dengan PT Commonwelath Life, dan PT Asuransi Jiwa Inhealth, Sedangkan dari segi ekspektasi pelanggan, PT Asuransi Jiwa Inhealth memiliki skor tertinggi dibandingkan dengan PT Axa Mandiri Financial Services dan PT Commonwelath Life.

Kata kunci: *insurance*, *service quality*, gap, persepsi, ekspektasi.

ABSTRACT

This study aims to describe the quality of service at PT Axa Mandiri Financial Services, PT Commonwealth Life, and PT Asuransi Jiwa Inhealth in the city of Surabaya.

Data processing was performed using SPSS 18 software for Windows. The sampling technique used was non-probability sampling with the type of convenience sampling. Data obtained directly from respondents who meet the characteristics specified population by distributing questionnaires. The samples used in this study was 150 respondents.

The results of this study indicate that the gap between the expectations of the customer's perception of the insurance company of all three. The highest gap between perception and expectations in service quality above three insurance companies owned by Life Insurance Companies Inhealth, while the lowest gap between perception and expectations in service quality above three insurance companies insurance company owned by the Commonwealth. PT Axa Mandiri Financial Services has the highest customer perception scores compared with PT Commonwealth Life, and PT Asuransi Jiwa Inhealth, while in terms of customer expectations, PT Asuransi Jiwa having any Inhealth highest score compared with PT Axa Mandiri Financial Services and PT Commonwealth Life.

Keywords: insurance, service quality, gap, perceptions, expectations.