

INTISARI
STUDI EKSPLORATORI SUPPLEMENTARY SERVICE
AXA ASSET MANAGEMENT
DI SURABAYA

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggali lebih dalam *Supplementary Service* pada perusahaan AXA di Surabaya. Dalam penelitian ini objek yang digunakan adalah salah satu perusahaan AXA yang mengelola aset dari nasabahnya yaitu AXA Asset Management.

Penelitian ini dibatasi hanya pada nasabah AXA Asset Management dan menggunakan konsep *Supplementary Service* oleh Prof. Christopher Lovelock. Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui wawancara secara mendalam (*depth interview*) dengan delapan orang informan yang telah dipilih sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan, menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan cara *convenience sampling*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *open coding*, *axial*, *coding* dan *selective coding*.

Dari hasil pengolahan data primer melalui langkah tersebut dapat diketahui bahwa terdapat elemen - elemen *Supplementary Service* yang dirasakan dan diterima oleh para informan antara lain *Information*, *Consultation*, *Order Taking*, *Hospitality Service*, *Exception*, *Billing*, dan *Payment*.

Kata kunci : *Supplementary Service*, *Information*, *Consultation*, *Order Taking*, *Hospitality Service*, *Exception*, *Billing*, *Payment* .

ABSTRACT
**EXPLORATORY STUDY OF SUPPLEMENTARY SERVICE OF
AXA ASSET MANAGEMENT IN SURABAYA**

This research is a qualitative study that aims to dig deeper *Supplementary Service* of AXA Corporation in Surabaya. In this study an object that is used is one of AXA Corporation that manage the assets of their client, AXA Asset Management.

This study was limited to clients of AXA Asset Management and using the concept of *Supplementary Service* by Prof. Christopher Lovelock. Source data used are primary data through in-depth interviews with eight informants who have been selected according to predetermined characteristics, using nonprobability sampling techniques with convenience sampling. Processing the data in this study using open coding, axial coding, and selective coding.

From the results of the primary data processing through these steps can be seen that elements of *Supplementary Service* being feeling and accepted by clients such as *Information, Consultation, Order Taking, Hospitality Service, Exception, Billing and Payment*.

Keywords: *Supplementary Service, Information, Consultation, Order Taking, Hospitality Service, Exception, Billing, Payment.*