

ABSTRAK

ABSTRAK Pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan nasabah pada AJB Bumiputera 1912 kantor pemasaran asuransi jiwa korporasi jambi karena mengingat mutu pelayanan pada nasabah penting diteliti untuk menghindari berpalingnya nasabah perusahaan jasa lain. Berdasarkan hasil pengamatan ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan nasabah pada asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 kantor pemasaran asuransi jiwa korporasi jambi sudah cukup baik. Hal ini ditandai dengan tidak adanya keluhan dari para nasabah, mereka tetap bertahan dan tidak pindah perusahaan jasa atau perusahaan asuransi lain. bumiputera 1912 tetap bertahan ditengah dunia persaingan walaupun banyak bermunculan perusahaan-perusahaan asuransi lain yang tidak kalah besar. Saat ini AJB Bumiputera 1912 tetap menjadi salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia. Meskipun demikian mutu pelayanan pada asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 kantor cabang pemasaran asuransi jiwa korporasi jambi harus tetap ditingkatkan lagi agar citra positif yang telah dibentuk tetap bisa dipertahankan.

Kata kunci : Penerapan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan