

ABSTRAK

Implementasi Mutu Pelayanan Jasa Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Guna Meningkatkan Kepuasan Klaim. Implementasi ialah kegiatan yang dilakukan dengan perencanaan dan mengacu kepada aturan tertentu untuk mencapai tujuan suatu kegiatan, Sedangkan asuransi jiwa adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama. Mutu pelayanan adalah usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Suatu produk atau jasa dikatakan bermutu atau berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pemakai. Berdasarkan hasil pengamatan ini menunjukkan bahwa (AJB) bumiputera telah mengimplementasikan melalui ketepatan waktu, pelayanan, kecepatan dan keramahan serta menerapkannya dalam mengatasi berbagai hambatan yang ditemui dalam penerapan mutu pelayanan jasa (AJB) bumiputera.

Kata Kunci: *Implementasi, Asuransi, Mutu pelayanan jasa*

ABSTRACT

Implementation of Service Quality at Bumiputera Joint Life Insurance (AJB) to Increase Claims Satisfaction. Implementation is an activity carried out by planning and referring to certain rules to achieve the goals of an activity, while life insurance is insurance that aims to cover people against unexpected financial losses caused by dying too soon or living too long. Service quality is an effort to meet or exceed customer expectations. A product or service is said to be of high quality if it can provide satisfaction to customers or users. Based on these observations, it shows that (AJB) bumiputera has implemented it through timeliness, service, speed and friendliness and has implemented it in overcoming various obstacles encountered in implementing the quality of service (AJB) bumiputera.

Keywords: Implementation, Insurance, Service quality