

Persepsi pelanggan terhadap produk & pelayanan dan dampaknya terhadap citra perpustakaan: studi kasus Asuransi Jasindo Tafakul

Tisna Palwani Bondan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109623&lokasi=lokal>

Abstrak

Peneitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti persepsi pelanggan terhadap produk dan pelayanan serta dampaknya terhadap citra Asuransi Jasindo Takaful. Citra perusahaan yang baik menurut Laurence L Steinmets menjadi daya saing dalam jangka menengah dan jangka panjang.

Penelitian ini dilakukan terhadap 109 pelanggan Asuransi Jasindo Takaful dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala likert dan analisa regresi dengan tingkat kepercayaan 95 % sebagai alat analisa datanya. Model yang digunakan dalam penelitian didasarkan pada model Russell Abratt yang telah dikembangkan oleh Alfred Tumbuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap produk dan pelayanan mempengaruhi citra Asuransi Jasindo Takaful.

.....

The purpose of this research is to accurately measure the insurance customer perception of products & services of Asuransi Jasindo Takaful. Company's Image according to Laurence L Steinmets, become a competitiveness factor in middle and long term perspective.

This research is conducted by distributing Questioners to 109 insurance customers of Asuransi Jasindo Takaful, by using Likert scale & regression analysis with Level of Significant 95 % as a means (tools) to analyse the data. Method which used in this research [is] based on Russel Abratt method which have been developed by Alfred Tumbuan. The result of this research indicates that the perception of insurance customer to services and products provided by Jasindo Takaful, influence the image of Jasindo Takaful.</i>