

Customer satisfaction and loyalty in insurance company at PTXYZ

Silalahi, Evi Andriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=128426&lokasi=lokal>

Abstrak

Menjadi perusahaan yang sukses adalah dambaan setiap perusahaan, namun faktanya persaingan lebih tinggi dari sebelumnya dan cara menangani secara langsung terkait dengan keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan. Charles dan Riches (1985) mengatakan Jaguar dan Mark dan Spencer menjadi perusahaan yang SIKMSSful dengan memasukkan kepuasan pelanggan untuk rencana strategis mereka. Charm dan Richardson (1985) menyatakan bahwa memenangkan organisasi dengan membuat penawaran yang berkualitas dan memiliki interaksi yang berkualitas dengan pelanggan. Penawaran kualitas dibuat dengan menetapkan apa yang diinginkan dan diharapkan pelanggan dari organisasi dan dengan menerapkan sistem kendali mutu. Sebuah interaksi yang berkualitas dengan pelanggan dicapai dengan menyediakan pelanggan dengan informasi yang relevan, mengadopsi pendekatan yang adil dan liberal kepada pelanggan dan membangun cara yang efisien untuk menangani keluhan pelanggan. Karena pengendalian kualitas membutuhkan dukungan dari manajemen puncak, penulis hanya berfokus pada menemukan interaksi yang berkualitas dengan pelanggan. Interaksi yang berkualitas dengan pelanggan dalam tesis ini pada awalnya dijelaskan oleh keadilan, birokrasi, informasi dan penanganan pelayanan. Penulis menambahkan hipotesis tambahan "loyalitas" selain keadilan, birokrasi, informasi dan penanganan pelayanan. Karena menurut Zeithaml (2009) kepuasan pelanggan mendorong loyalitas dan loyalitas mendorong profitabilitas dan pertumbuhan, maka penulis memasukkan loyalitas untuk mengetahui persentase kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Meningkatnya persaingan dalam industri asuransi membuat penulis tertarik untuk menerapkan teori Charles dan Richardson (1985) dalam sebuah perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi yang dipilih pada tugas akhir ini adalah PT XYZ yang merupakan salah satu perusahaan besar di Indonesia berdasarkan pangsa pasar tahun 2008. Dari hasil penelitian, penulis menemukan bahwa keadilan, birokrasi, informasi dan penanganan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Keadilan, informasi dan penanganan pelayanan memberikan pengaruh positif, namun birokrasi memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Dan ada korelasi antara kepuasan pelanggan dan loyalitas. Hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas adalah positif.

.....Becoming a successful company is the dream of every company, but the fact is that competition is higher than ever and the way you handle * < *°tl M is directly related to the success or failure of a company. Charles and Riches (1985) said Jaguar and Mark and Spencer became SIKMSSful companies by incorporating customer satisfaction into their strategic plans. Charm and Richardson (1985) claim that organizations win by making quality offers and having quality interactions with customers. Quality offerings are created by defining what customers want and expect from the organization and by implementing a quality control system. A quality interaction with customers is achieved by providing customers with relevant information, adopting a fair and liberal approach to customers and establishing efficient ways to handle customer complaints. Since quality control requires support from top management, the authors focus solely on finding quality interactions with customers. Quality interaction with customers in this thesis is initially explained by justice, bureaucracy, information and service handling. The author adds an additional

hypothesis of “loyalty” in addition to justice, bureaucracy, information and service handling. Because according to Zeithaml (2009) customer satisfaction drives loyalty and loyalty drives profitability and growth, the authors include loyalty to determine the percentage of customer satisfaction on loyalty. The increasing competition in the insurance industry makes the authors interested in applying the theory of Charles and Richardson (1985) in an insurance company. The insurance company selected in this final project is PT XYZ which is one of the largest companies in Indonesia based on market share in 2008. From the results of the study, the authors found that justice, bureaucracy, information and service handling affect customer satisfaction. Justice, information and service handling have a positive effect, but bureaucracy has a negative influence on customer satisfaction. And there is a correlation between customer satisfaction and loyalty. The relationship between customer satisfaction and loyalty is positive.