

Analisis kepuasan dan rancangan perbaikan terhadap kualitas pelayanan klaim asuransi eletronik = Analysis of satisfaction and improvement design of service quality in electronic insurance claim / Andri Sena Putra Herlambang

Andri Sena Putra Herlambang, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20329961&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Ketatnya persaingan bisnis khususnya di bidang pengembangan teknologi informasi berbasis transaksi melalui telepon genggam. Memasuki tahun 2013 ini memfokuskan bisnisnya di dalam bidang transaksi telepon genggam. Diperlukan suatu kajian secara menyeluruh untuk membuat kajian mengenai produk ini agar bisa diterima oleh perusahaan yang akan menerimanya. Kajian menyeluruh mengenai produk ini akan dibahas melalui metode gabungan E-Servqual (E-S-Qual dan E-RecS-Qual), Metode Kano, dan Quality Function Deployment (QFD). Ketiga metode gabungan ini akan bersinergi dan membuat suatu analisis yang komprehensif mengenai performa dari klaim asuransi elektronik ini dari segi kepuasan pelanggan, serta juga memberikan solusi perbaikan yang berdasarkan permintaan dan kepuasan pelanggan. Data didapat dari penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada pemegang sistem Klaim Asuransi Elektronik. Performa dari produk layanan ini banyak yang belum terpenuhi dari segi pengguna dan masih banyak yang harus diperhatikan khususnya pada masalah jaringan dan servis yang diberikan. Perbaikan dapat dilakukan dengan memperhatikan hal-hal yang ada pada QFD sampai dengan level 3 sehingga dapat memberikan solusi yang komprehensif dari mulai mengetahui masalah yang terjadi sampai ketahap solusi yang optimal.

ABSTRACT

The tightness of Business competition, especially in the field of development of information technology-based transactions through mobile phones. Entering 2013 is focusing its business in the field of mobile phone transaction. It requires a thorough assessment to make assessment of the product to be accepted by the company that will receive it. A comprehensive review of the product will be discussed with combined E-SERVQUAL method (ES-QUAL and E-Recs-QUAL), Kano Method, and Quality Function Deployment (QFD). All three methods will be combined and make a comprehensive analysis of the performance of electronic insurance claims in terms of customer satisfaction, as well as providing repair solutions based on demand and customer satisfaction. Data obtained from the distribution of questionnaires distributed to the person of Electronic Insurance Claims system management. The performance of these services has not full fill the costumer expectation and still a lot to be considered, especially on the issue of the network and the services. The improvement can be done by considering the things that exist in QFD up to level 3 so as to provide a comprehensive solution from beginning to recognize the problems that occurred until optimal solution level.