

# Perancangan ulang layanan asuransi umum syariah renewal account PT Tugu Pratama Indonesia = Service redesign general syaria insurance renewal account PT Tugu Pratama Indonesia

Darisa Syahrini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20421385&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai rancangan layanan asuransi perpanjangan yang sesuai dengan kebutuhan customer. Langkah yang dilakukan dengan cara mendapatkan faktor-faktor kebutuhan customer menggunakan service quality.

Tujuan dari penelitian ini berupaya untuk memberikan rekomendasi rancangan layanan yang sesuai dengan kebutuhan customer. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah TRIZ dengan tools service quality dan service blueprint untuk melihat kondisi saat ini dan kondisi improvement. Output dari penelitian ini adalah rekomendasi rancangan pelayanan improved dipetakan dengan service blueprint.

*This research is about the design of the renewal services of insurance in accordance with the customer needs. Steps taken in this research is by using service quality in order to get the needs of the customer.*

The purpose of this study seeks to provide a service design recommendation that match the customer needs. The methods used in this research are TRIZ with service quality and service blueprint in seeking the current and improved condition. The output of this research is the improved service design recommendation mapped in service blueprint.