

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Takaful Keluarga Di Yogyakarta”. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat kepentingan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa Asuransi Takaful Keluarga, Untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan jasa Asuransi Takaful Keluarga yang diharapkan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa Asuransi Takaful Keluarga, dan Untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Asuransi Takaful Keluarga

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Asuransi Takaful Keluarga. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen Asuransi Takaful Keluarga. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode servqual.

Hasil penelitian ini adalah Tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Asuransi Takaful Syariah adalah sebesar 3,81. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam pelayanan jasa adalah indikator yang mempunyai nilai gap negatif seperti Indikator “Teknologi informasi yang dignakan” dengan skor gap -0,2, Indikator “kecepatan karyawan dalam pelayanan” dengan skor gap -0,15, Indikator “karyawan menangani masalah dengan segera” dengan skor gap -0,21, Indikator “ketersediaan membantu konsumen” dengan skor gap -0,23, Indikator ” Karyawan memberitahu konsumen kapan layanan yang akan dilakukan” dengan skor gap -0,33, Indikator “karyawan yang professional dibidangnya” dengan skor gap -0,31, Indikator “konsumen merasakan aman dalam melakukan transaksi.” dengan skor gap -0,21 dan Indikator “Karyawan yang berperilaku menanamkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan” dengan skor gap -0,52 dan Indikator “Kemudahan dalam pembayaran” dengan skor gap -0,42”.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Metode Servqual