

PENERAPAN KONSEP *SERVICE EXCELLENT* PADA PT. ASURANSI KREDIT INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG YOGYAKARTA

Sunarwan Suhannas

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima pada PT. Askrindo Yogyakarta. Pelayanan prima adalah pelayanan sangat baik atau pelayanan terbaik. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer dengan metode kuesioner untuk mengumpulkan informasi dari responden menggunakan *random sampling* atau pemilihan acak. Pengukuran pelayanan prima terdiri dari empat aspek yaitu: *attitude, attention, action dan anticipation*. Metode analisis menggunakan metode *arithmetic mean* yang menggunakan pengukuran skala *likert* dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang. Hasil penelitian ini memiliki nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,44 dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan PT.Askrindo Yogyakarta sudah prima dan berada dalam kategori sangat baik dengan itu perusahaan harus mempertahankan pelayanannya agar tetap konsisten kedepannya.

Kata Kunci: *Penerapan Service Excellent, Konsep 4A*

**THE IMPLEMENTATION OF THE EXCELLENT SERVICE CONCEPT IN
ASURANSI KREDIT INDONESIA (PERSERO) OF YOGYAKARTA
BRANCH OFFICE**

Sunarwan Suhannas

Abstract

This study aims to know how excellent service concept is applied at PT. Askrindo Yogyakarta. Excellent service is very good service or the best service. In this study, the authors uses primary data with a questionnaire method to collect information from respondents using random sampling or random selection. Measurement of prime service consists of four aspects, namely: attitude, attention, action and anticipation. The method of analysis uses the arithmetic mean method that uses a Likert scale measurement with a total sample of 30 people. The results of this study have an overall average value of 4.44 thus it can be said that the service of PT. Askrindo Yogyakarta is excellent and is in a very good category that the company must maintain its service in order to remain consistent in the future.

Keywords: *Implementation of Excellent Service, 4A Concept*