

PENERAPAN KONSEP SERVICE EXCELLENT PADA AJB BUMIPUTERA GANDOMANAN YOGYAKARTA

Rout Ayu Ratna Sary

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan konsep pelayan prima pada AJB Bumiputera cabang Gondomanan. Metode penelitian ini adalah studi lapangan, data yang diperoleh untuk penelitian ini berupa data primer. Data primer berupa data pendapatan agen AJB Bumiputera Gondomanan pada triwulan dua tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa AJB Bumiputera Gondomanan dalam proses pelayanan kepada nasabah belum maksimal dalam menerapkan konsep pelayanan prima. Belum maksimal penerapan konsep pelayanan prima pada AJB Bumiputera Gondomanan dapat dilihat dari belum terlaksan konsep 4A dalam pelayanan prima, layanan purna jual yang kurang diterapkan dengan baik kepada nasabah, kurangnya pemahaman agen dalam melayani nasabah dengan berbagai karakter serta promosi yang dilakukan masih kurang luas.

Kata kunci: *Pelayanan Prima, Konsep 4A.*

Abstract

This study aims to determine the application of the concept of excellent service in AJB Bumiputera Gondomanan branch. The method of this research is field study, the file obtained for this research is in the form of primary data. Primary data is AJB Agent revenue data Bumiputera Gondomanan in second quarter of 2017. The result of research indicate that AJB Bumiputera Gondomanan in service process to customer not maximal in applying service excellent concept. Not maximal application of the concept of excellent service in AJB Bumiputera Gondomanan can be seen from the not yet implemented the concept of 4A in excellent service, after-sales service is less well applied to customer, lack of understanding agent in serving customer with various characters and the promotion is still less extensive.

Keywords: *Excellent Service, Concept 4A*