

EVALUASI *SERVICE CONVENIENCE* PADA ASURANSI JIWA AJB BUMIPUTERA 1912 CABANG GANDOMANAN YOGYAKARTA

Juhairi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen Jasa asuransi tentang *Decision Convenience, Access Convenience, Transaction Convenience, Benefit Convenience dan Postbenefit Convenience* pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Gondomanan Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, dengan bentuk penelitian berupa penyebaran kuesioner. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. Sampel dalam penelitian ini konsumen AJB Bumiputera 1912 Cabang Gondomanan Yogyakarta sebanyak 50 responden (50 orang) yang keseluruhannya tercatat sebagai konsumen AJB Bumiputera 1912 Cabang Gondomanan Yogyakarta. Untuk menganalisis data, hasil masing-masing jawaban tersebut dinyatakan dalam bentuk persentase, kemudian dilakukan perhitungan nilai rata-rata skor variable penelitian, yang selanjutnya akan diinterpretasikan dan ditarik kesimpulannya. Hasil penelitian ini menunjukkan secara keseluruhan faktor persepsi konsumen terhadap kemudahan *service convenience* pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Gondomanan Yogyakarta rata-rata konsumen setuju dengan kemudah yang didapat konsumen terhadap waktu dan usaha berkaitan dengan pembelian atau pemakaian suatu jasa di AJB Bumiputera 1912 Cabang Gondomanan Yogyakarta. konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap kenyamanan-kenyamanan dalam melakukan pembelian maupun dalam pemakaian suatu jasa.

Kata Kunci: *Service Convenience*