**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT ASURANSI KREDIT INDONESIA CABANG MADIUN**

**Roza Rafi Indra Kusuma**

# Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kualitas pelayanan pada perusahaan PT Asuransi Kredit Indonesia. Kualitas pelayanan adalah suatu upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya dan diimbangi dengan harapan dari konsumen tersebut. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Sampling Kuota sejumlah 100 Responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kuesioner yang telah diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Cronbach’s Alpha*, serta analisis deskriptif dan *mean aritmatic*. Berdasarkan dari hasil uji *mean aritmatic* menunjukkan nilai rata-rata kualitas pelayanan yaitu sebesar 3,35 artinya kualitas pelayanan pada perusahaan PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Kota Madiun dinilai sangat baik oleh nasabah. Nilai rata-rata hitung tertinggi terletak pada indikator kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*) dengan nilai rata-rata sebesar 3,44, sedangkan nilai rata-rata hitung terendah terletak pada indikator kualitas pelayanan Fisik (*Tangible*) dengan nilai rata-rata sebesar 3,13.

**Kata Kunci*:*** *Kualitas Pelayanan*



***SERVICE QUALITY ANALYSIS AT PT ASURANSI KREDIT INDONESIA MADIUN BRANCH***

***Roza Rafi Indra Kusuma***

# *Abstract*

*This research aims to conduct an analysis of service quality at PT Asuransi Kredit Indonesia. Service quality is an effort in meeting the needs and desires of consumers along with the accuracy in its delivery and balanced with the expectations of the consumers. Method that’s being used in sampling is Quote Sampling with 100 respondents. Primary data was collected through the questionnaire methods that have been tested with validity tests and reliability tests. The data testing techniques used in the study include validity tests and reliability tests with Cronbach's Alpha, as well as descriptive and arithmetic mean analysis. Based on the result of arithmetic mean analysis, the record shows an average service quality of 3,35 which means the service quality at PT Asuransi Kredit Indonesia on Madiun City Branch is rated very well by customers. The highest calculated average value lies in the assurance indicator of service quality, with value of 3,44, as for the lowest calculated average value lies in the tangible indicator of service quality, with valueof 3,13.*

***Keyword:*** *Service Quality*