

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA ASURANSI KERUGIAN  
PT. JASA RAHARJA (PERSERO)  
DI KOTA PONTIANAK**

**Agus Mariustam<sup>1</sup>**

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tanjungpura

**ABSTRAK**

*Hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap lima dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan keberwujudan secara umum berada pada katagori sangat sesuai atau berpredikat tinggi artinya penilaian konsumen hampir sama dengan harapannya. Sementara indikator yang perlu mendapat perhatian untuk terus dilakukan perbaikan karena berada pada kuadran A, adalah indikator sikap yang simpatik, perhatian petugas secara individual, dan ketulusan dalam memberikan bantuan. Indikator yang berada pada kuadran C, adalah pelayanan yang cepat, kesedian memberikan bantuan, dan fleksibelitas waktu dalam melayani. Penilaian nasabah secara keseluruhan terhadap pelayanan perusahaan melalui perhitungan total nilai rata-rata gap pembobotan masing-masing dimensi adalah merasa belum puas dengan pelayanan asuransi kerugian karena total nilai gap lebih dari -1 ( $-1,03 < -1$ ).*

*Kata Kunci : Kualitas layanan*

---

<sup>1</sup> Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar 78124, Email : agus.mariustam@yahoo.co.id