

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN DIVISI SANTUNAN ATAU KLAIM PT. JASA RAHARJA CABANG BANDUNG”, dalam industri jasa kepuasan pelanggan ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan yang mencakup lima aspek dimensi penilaian kualitas jasa, yaitu aspek Assurance, Tangibles, Responsiveness, Emphaty, dan Reliability.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menggambarkan bagaimana tingkat pelayanan yang diharapkan, layanan sebenarnya, dan jenis kinerja layanan dan IKP yang diberikan oleh divisi santunan atau klaim PT. Jasa Raharja cabang Bandung kepada tertanggung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode penelitian deskriptif kuantitatif.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan yang diharapkan pada layanan divisi santunan PT. Jasa Raharja Cabang Bandung, yaitu tinggi, kepuasan pelanggan pada layanan yang sebenarnya atau realistic performance yang diberikan divisi santunan PT. Jasa Raharja Cabang Bandung yaitu sedang, dan jenis kinerja layanan pada divisi santunan atau klaim PT. Jasa Raharja cabang Bandung, yaitu *Negative disconfirmation* yang berarti kinerja layanan sesungguhnya (*Realistic Performance*) lebih buruk dari kinerja layanan yang diharapkan (*Expected Performance*), walaupun jenis pelayanannya adalah Negative disconfirmation, namun hasil dari perhitungan terhadap IKP atau (indeks kepuasan pelanggan) adalah, konsumen puas terhadap layanan divisi santunan. PT. Jasa Raharja Cabang Bandung hal ini dikarenakan tertanggung terpuaskan dengan santunan yang mereka peroleh dari PT. Jasa Raharja cabang Bandung, karena dapat mereka gunakan untuk membiaya pengobatan, perawatan ataupun biaya pemakaman korban kecelakaan lalu lintas darat.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Layanan Jasa, Tingkat Kepuasan