

## ABSTRAK

IVAN INDRAWAN, NOVEMBER 2002. Analisa Variabel 5 Tepat Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Peserta Asuransi Dalam Menghadapi Era Pasar Bebas (Studi Kasus PT ABC Kantor Cabang Bogor).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan PT.ABC Kantor Cabang Bogor terhadap mutu pelayanan yang diterapkan yaitu 5 Tepat ; Tepat Waktu, Tepat Orang, Tepat Jumlah, Tepat Tempat dan Tepat Administrasi dalam hubungannya dengan kepuasan peserta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini : (a) Importance Performance analisis untuk mengukur tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan tentang pelayanan di PT. ABC, (b) Analisa regresi berganda untuk mengetahui variabel mana yang paling menentukan dalam kepuasan peserta. Hasil penelitian ini menunjukkan :

- a) Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan
- b) Variabel mana saja dari 5 Tepat yang lebih menentukan kepuasan peserta.

Secara umum dapat disimpulkan penerapan mutu pelayanan di PT ABC pada kategori cukup baik dengan dua variabel yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan peserta yaitu variabel Tepat Waktu dan Tepat Administrasi dengan probability = 0,00 adalah signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan peserta dengan pada taraf nyata ( $\alpha=0,05\%$ ) dan derajat bebas (df=92). Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi manajemen PT ABC Kantor Cabang Bogor sebagai penyedia jasa Asuransi pensiun dan Tunjangan Hari Tua (THT)