ABSTRAK

Nama / N.I.M : Effendi Sucipto / 2009-52-076

Judul : Strategi Komunikasi Agen Miracle Agency Dalam Menangani Klaim Nasabah PT Prudential Life Assurance Ltd.

Jumlah Halaman : 76 halaman

Kata Kunci : Strategi komunikasi, Klaim

Daftar Pustaka : 23 Judul Buku / 1991-2008

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis klaim asuransi Prudential, strategi komunikasi dalam menangani keluhan, dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian, produk yang dapat diklaim pada asuransi Prudential adalah Manfaat dasar dan manfaat tambahan. Manfaat dasar tediri dari dua yaitu PIA (Pru Investment Account) dan PAA (Pru Assurance Account) dan manfaat tambahan yang terdiri dari Pru*med*, Pru *Hospital & surgical*, *Crisis cover*, *Payor*, *Waiver*, *Total & permanent disability* dan Pru *personal accident death & disablement*. Strategi yang diterapkan dalam menangani klaim langsung adalah strategi layanan, strategi produk, dan strategi relasi. Sedangkan untuk klaim tidak langsung adalah strategi kompromi, strategi layanan, strategi produk dan strategi relasi. Strategi diatas dipilih oleh agen miracle agency karena dengan menggunakan strategi tersebut permasalahan klaim yang ada dapat terselesaikan dengan baik dan nasabah pun merasa puas atas penanganan keluhan yang ia terima.

Berdasarkan hasil penelitian, maka pihak Miracle Agency PT Prudential Life Assurance perlu mempertahankan strategi yang ada yaitu strategi layanan, strategi produk, strategi kompromi dan strategi relasi, dapat mendengrakan dengan baik setiap keluhan nasabah dan memberikan empati terhadap keluhan yang disampaikan.
.