

## **ABSTRAK**

# **ANALISIS SIKAP CALON NASABAH TERHADAP STRATEGI PELAYANAN AGEN ASURANSI PT ASURANSI LIPPO LIFE**

**Studi Kasus : PT Asuransi Lippo Life, Yogyakarta**

**ARSO WIGUNO**

**NIM: 932214037**

**Universitas Sanata Dharma**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap calon nasabah terhadap strategi pelayanan agen PT Asuransi Lippo Life Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Lippo Life Yogyakarta pada bulan Mei 1999. Jenis penelitian yang dilakukan berupa studi kasus, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan kuesioner. Teknik analisa data yang dipakai dalam membahas masalah yang dikemukakan adalah teknik analisa persentase dan teknik analisa Multi-attribute Attitude model. Untuk menjawab permasalahan, peneliti menganalisa data dengan membandingkan antara *Ideal* (keyakinan yang ada) dan *Belief* (harapan). Kemudian peneliti menganalisa data dengan mencari selisih antara *Ideal* dan *Belief* sesuai dengan kajian teori.

Berdasarkan analisa sikap calon nasabah dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap calon nasabah tertarik terhadap strategi pelayanan agen asuransi PT Asuransi Lippo Life.

## **ABSTRACT**

# **THE ATTITUDE OF POTENTIAL CLIENTS TOWARD THE SERVICE STRATEGY OF PT LIPPO LIFE INSURANCE AGENCY**

**Case Study at :PT Lippo Life Insurance, Yogyakarta**

**ARSO WIGUNO**

**NIM: 932214037**

**Sanata Dharma University**

The objective of this paper is to know the attitude of the potential clients towards the service strategy of the PT Asuransi Lippo Life agent in Yogyakarta. This research was conducted at PT Asuransi Lippo Life Yogyakarta in May 1999. The research type is a case study, the data are collected using interview, observation, and a questionnaire. The data analysis techniques used are percentage analysis and the Multi-attribute Attitude model. The writer analyzed the data by comparing Ideal (the present belief) and Belief (expectation). The writer then analyzed the data by searching for any discrepancy between Ideal and Belief in accordance with the theoretical review.

Based on the potential clients' attitude, it is concluded that they are interested in the service strategy of the PT Asuransi Lippo Life Insurance agent.