Perpustakaan >> Abstrak

Tipe Koleksi: UHAMKA - Tesis MIKM

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Asuransi Managed Care Terhadap PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia Tahun 2012

DWI RACHMA SETIAWATI

Deskripsi Lengkap: http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=63868&lokasi=lokal

---

Abstrak

DWI RACHMA SETIAWATI. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Asuransi Managed Care Terhadap PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia Tahun 2012. Tesis. Program Studi limu Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2013.

Manusia dalam aktivitas kehidupannya tidak dapat terhindar dari berbagai macam risiko, misalnya risiko yang berhubungan dengan kesehatan yaitu teIjadi sakit, dapat memerlukan biaya yang tidak dapat ditanggung oleh pasien dan keluarga. Kerugian yang disebabkan karena suatu risiko tersebut dapat dikurangi melalui sistem asuransi
kesehatan. Asuransi kesehatan merupakan produk asuransi yang menyediakan manfaat tertentu apabila tertanggung j atuh sakit atau mengalami kecelakaan. Asuransi kesehatan dapat mengalami suatu masalah berupa keluhan dari konsumen. Masalah umum yang sering teIjadi antara lain: penyelesaian klaim yang tidak sesuai dengan peIjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, keluhan yang
disampaikan oleh pelanggan tidak ditangani dengan cepat oleh pihak asuransi. Masalah-masalah tersebut seharusnya bisa dikendalikan oleh pihak manajemen perusahaan asuransi salah satunya dengan menggunakan survei kepuasan konsumen secara berkala. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap asuransi managed care PT. Asuransi Jiwa In Health Indonesia. Desain penelitian menggunakan cross sectional dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan) dan variabel independen (usia, pekeIjaan, sifat dan
pendapatan). Dalam penelitian ini terdapat 79 responden yaitu pegawai dari PT. Bank Mandiri, Jakarta yang menjadi peserta PT. Asuransi Jiwa InHealth Indonesia. Penelitian menggunakan data primer dengan kuesioner. Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia < 25 tahun sebesar 74,7%. Responden terbanyak adalah responden dengan profesi sebagai pegawai swasta sebesar 74,7%. Kepribadian responden yang
menggunakan jasa asuransi yang tertinggi adalah responden yang bersifat melankolis sebesar 75,0% yang pada umumnya tidak banyak melakukan komplain. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada pendapatan Rp. 2.500.000 - Rp.3.000.000 sebesar 53,2% yang pada umumnya responden memiliki pendapatan tinggi. Dengan analisis multivariat terlihat bahwa terdapat tiga faktor personal yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu usia (p = 0,039), pendapatan (p = 0,007) dan kepribadian (p = 0,006) sedangkan faktor personal yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu pekeIjaan (p > 0,05). Survei kepuasan pelanggan disarankan dilakukan kepada seluruh peserta asuransi kesehatan PT. Asuransi Jiwa InHealth Indonesia (managed care dan indemnity) dan dilakukan di seluruh

Indonesia sehingga diketahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata kunci: Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan asuransi managed care.