ABSTRAK

Salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank adalah perusahaan asuransi. Dalam tiga tahun berturut – turut mulai 2015 hingga 2017, PT. Prudential Life Assurance berhasil mendapatkan penghargaan pada kelompok asuransi jiwa terbaik di Indonesia. Semakin banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia, maka PT. Prudential Life Assurance berusaha meningkatkan kualitas perusahaan, termasuk pada kualitas layanan agen yang dimiliki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *service quality* agen PT. Prudential Life Assurance Kota Bandung 2018 dijelaskan dengan menggunakan dimensi yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsivess*, *Assurance*, sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Analisis terhadap pengukuran layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan kinerja tersebut dilakukan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). selain metode IPA, metode lain yang dapat mendukung perbaikan atribut adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode deskriptif, data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 nasabah/pemegang polis aktif PT. Prudential Life Assurance Kota Bandung yang diperoleh dengan menggunakan pendekatan Slovin.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari *Importance-Performance Analysis* diperoleh atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki ada pada dimensi *reliability* & *responsiveness.* Sementara hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh tingkat harapan responden pada agen PT. Prudential Life Assurance Kota Bandung sebesar 83,13% dan tingkat kenyataan kinerjanya sebesar 83,13%.

Kata Kunci : *Service Quality, Importance – Performance Analysis* (*IPA*)