

ABSTRAKSI

Penelitian ini fokus pada implementasi pelayanan pada perusahaan yang bergerak dibidang polis asuransi. Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa polis asuransi PT. Askes (Persero) KC. Pekalongan harus bisa memberikan pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang sangat baik yang sesuai dengan harapan peserta PT. Askes (Persero) KC. Pekalongan. Salah satu usaha PT. Askes (Persero) adalah dengan membuat Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis). Program ini diperuntukkan bagi peserta Askes yang menderita penyakit kronis seperti diabetes melitus dan hipertensi agar mendapatkan pelayanan kesehatan lebih mudah dan diharapkan dengan melaksanakan program ini penyakit peserta dapat dikelola sehingga tidak terjadi komplikasi. Penelitian ini ditujukan untuk “Bagaimana meningkatkan minat menggunakan Prolanis PT. Askes (Persero) KC. Pekalongan?”

Untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai bagaimana meningkatkan minat menggunakan Prolanis PT. Askes (Persero) KC. Pekalongan, maka dikembangkan sebuah model penelitian yang terdiri dari empat konstruk yang diteliti dengan lima buah hipotesis. Hipotesis diuji dengan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan melalui program AMOS. Data empiris yang diperlukan untuk menguji hipotesis ini diperoleh dari 100 kuesioner yang disebarakan kepada responden peserta PT. Askes (Persero) KC. Pekalongan.

Dari hasil analisis terhadap model penelitian yang diuji menunjukkan bahwa secara statistik terbukti bahwa sikap konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Program Prolanis dan daya tarik produk Prolanis dan minat menggunakan produk Prolanis secara statistik terbukti dipengaruhi oleh sikap konsumen, kualitas pelayanan, dan daya tarik produk.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, daya tarik produk, sikap konsumen, minat menggunakan