

Lampiran 1

Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah											
Nomor Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah Skor
	Nilai Jawaban (Skor)										
1	3	3	2	4	4	2	3	4	4	4	33
2	2	4	1	3	3	3	4	4	2	4	30
3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40
6	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	35
7	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	35
8	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	35
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
10	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	28
11	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	35
12	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	30
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	2	3	2	4	4	3	3	4	2	3	30
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
17	5	3	2	4	4	5	5	4	4	4	40
18	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	3	4	3	4	2	3	4	3	4	5	35
21	1	3	1	2	2	1	3	2	3	2	20
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	40
23	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	35
24	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	38
25	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	34
26	4	3	2	3	4	4	2	3	2	1	28
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
28	1	5	3	4	2	2	4	3	2	4	30
29	4	2	1	2	2	4	4	2	3	4	28
30	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	35
31	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	26
32	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	33
33	4	4	2	3	3	4	4	3	4	5	36
34	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	36
35	1	3	2	3	2	3	4	2	3	2	25
36	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	30
37	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	35
38	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	28
39	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	36
40	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	37
41	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	35
42	2	4	1	2	3	4	4	3	4	3	30
43	5	4	4	4	5	4	3	2	4	3	38
44	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	32
45	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37
46	5	3	4	3	3	4	2	3	4	3	34

47	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
48	2	4	2	4	3	3	3	3	4	2	30
49	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	37
50	1	3	2	3	3	4	3	2	3	1	25
51	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	27
52	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	30
53	2	1	3	3	4	3	3	1	3	2	25
54	3	2	4	3	2	4	3	4	1	2	28
55	3	2	3	2	3	2	3	4	2	1	25
56	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	30
57	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	35
58	3	2	3	4	3	4	3	2	3	1	28
59	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	22
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
61	3	2	1	2	3	2	3	4	3	2	25
62	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	30
63	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	30
64	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	34
65	3	2	1	3	4	3	3	3	4	2	28
66	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35
67	4	3	1	4	3	4	3	3	3	4	32
68	2	4	2	4	3	2	3	4	3	3	30
69	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	37
70	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	32
71	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	25
72	3	5	2	3	4	3	4	3	2	3	32
73	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	33
74	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	31
75	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	35
76	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	30
77	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	25
78	4	4	2	3	4	4	4	1	4	4	34
79	5	2	3	4	4	5	4	4	4	4	39
80	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	30
81	2	3	1	4	3	2	3	3	3	2	26
82	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4	31
83	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	34
84	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	34
85	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	38
86	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
87	3	3	2	5	4	3	3	4	4	4	35
88	3	4	2	4	3	2	1	2	3	3	27
89	2	5	3	5	3	3	4	3	4	3	35
90	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	33
91	3	2	2	2	1	3	3	4	3	2	25
92	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	34
93	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	35
94	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	36
95	1	3	3	4	3	4	4	3	2	3	30
96	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	38
97	5	4	3	2	2	3	3	4	4	4	34
98	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32

99	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35
100	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	34
101	3	1	3	3	4	2	3	3	2	3	27
102	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	31
103	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	30
104	2	2	3	3	4	2	3	4	4	3	30
105	1	3	2	4	4	3	4	2	4	3	30
106	4	4	3	2	4	3	5	3	4	5	37
107	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	31
108	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	32
109	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
110	3	2	5	5	4	3	4	3	4	3	34
111	2	1	4	4	4	1	3	2	3	2	26
112	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	30
113	4	2	2	4	3	4	3	4	3	2	31
114	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	35
115	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	30
116	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	39
117	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	32
118	3	4	2	3	1	3	2	3	5	3	29
119	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	34
120	4	4	3	1	2	4	4	3	1	3	29
121	2	4	2	3	4	3	4	3	3	2	30
122	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	31
123	4	2	2	3	4	3	4	4	4	2	32
124	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	33
125	4	3	1	3	3	4	3	4	3	2	30
126	4	2	4	3	3	4	3	4	3	1	31
127	3	1	2	3	2	4	4	3	2	3	27
128	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	28
129	3	2	3	4	4	3	4	3	2	4	32
130	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	34
131	4	3	2	4	5	4	2	3	4	4	35
132	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
133	3	4	1	2	2	5	4	1	4	2	28
134	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	30
135	2	1	2	3	3	2	3	4	3	2	25
136	4	2	2	2	1	3	2	4	3	1	24
137	4	2	1	3	2	4	3	3	3	2	27
138	3	2	2	4	3	4	4	5	5	5	37
139	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	34
Jumlah	453	445	375	458	454	469	466	458	464	443	4518
Rata-rata	3,259	3,201	2,698	3,295	3,266	3,374	3,353	3,295	3,338	3,187	

99	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
102	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
108	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
110	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
114	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
120	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
127	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
129	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
130	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
131	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
133	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
136	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Jumlah	685	673	668	677	670	667	679	675	658	654	6739
Rata-rata	4,96	4,88	4,84	4,91	4,86	4,83	4,92	4,89	4,77	4,74	

Lampiran 3

Hasil Kuesioner Pengukuran Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh AIG-LIPPO											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nomor Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah Point
1	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	34
2	4	4	3	5	4	3	3	2	2	3	33
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	41
6	5	5	2	3	3	4	5	4	3	3	37
7	5	5	3	4	3	3	3	3	2	4	35
8	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	37
9	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	44
10	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
15	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44
16	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46
19	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44
20	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	45
21	3	2	1	2	3	2	2	3	2	4	24
22	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	44
23	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36
24	5	5	2	4	4	4	4	4	2	5	39
25	4	4	2	4	3	3	3	4	3	5	35
26	4	4	2	3	2	2	3	3	2	4	29
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	31
29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
30	3	5	2	5	3	3	4	5	3	4	37
31	4	3	1	3	2	2	3	3	3	3	27
32	5	4	2	3	3	3	3	3	3	4	33
33	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	36
34	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	36
35	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	27
36	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	31
37	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	37
38	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	31
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
40	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
41	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	31
42	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	32
43	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	39
44	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	32
45	5	3	4	5	5	4	5	3	3	3	40
46	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	35

47	4	5	2	4	4	2	4	5	3	5	38
48	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	30
49	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	38
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
51	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	28
52	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
53	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	27
54	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	33
55	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	26
56	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	30
57	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
59	4	5	2	4	3	3	4	5	3	4	37
60	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	38
61	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	27
62	4	2	1	4	3	3	3	5	4	3	32
63	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	33
64	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	34
65	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	30
66	4	2	4	3	3	4	4	3	4	5	36
67	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	34
68	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	33
69	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	41
70	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	35
71	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	27
72	4	2	1	4	3	3	3	5	4	3	32
73	1	3	1	4	4	2	4	4	4	4	31
74	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	36
75	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	31
76	4	3	1	3	3	4	4	3	4	5	34
77	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	33
78	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	33
79	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	41
80	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	35
81	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	27
82	4	2	1	4	3	3	3	5	4	3	32
83	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	33
84	2	4	1	4	4	3	4	4	3	4	33
85	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	31
86	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	38
87	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	34
88	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	33
89	4	3	3	5	4	5	3	4	4	2	37
90	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	35
91	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	27
92	4	2	1	4	3	3	3	5	4	3	32
93	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	33
94	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	36
95	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	31
96	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	38
97	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	34
98	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	33

99	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	41
100	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	35
101	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	27
102	4	2	1	4	3	3	3	5	4	3	32
103	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	33
104	4	3	1	4	4	4	4	3	4	3	34
105	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	31
106	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	38
107	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	36
108	4	4	2	4	3	3	3	2	3	4	32
109	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	40
110	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	35
111	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	27
112	4	2	1	4	3	3	3	5	4	3	32
113	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	33
114	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37
115	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	31
116	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	38
117	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	36
118	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	33
119	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	41
120	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	34
121	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	27
122	4	2	1	4	3	3	3	5	4	3	32
123	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	33
124	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	34
125	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	31
126	4	2	4	3	3	4	4	3	4	5	36
127	3	4	2	4	4	1	4	4	3	4	33
128	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	31
129	4	3	3	5	4	2	5	1	3	4	34
130	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	35
131	5	4	2	3	3	3	3	3	2	3	31
132	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
133	3	3	1	4	4	2	4	2	3	3	29
134	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	30
135	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	29
136	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	24
137	2	4	1	3	4	4	3	2	3	3	29
138	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	27
139	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	32
Jumlah	508	506	335	508	456	449	481	492	460	517	4712
Rata-rata	3,65	3,64	2,41	3,65	3,28	3,23	3,46	3,54	3,31	3,72	33,90

99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
131	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
133	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	47
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
136	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	44
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
138	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	46
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Jumlah	691	684	688	692	686	688	691	685	667	687	6859	
Rata-rata	4,97	4,92	4,95	4,98	4,94	4,95	4,97	4,93	4,80	4,94	49,35	

Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan	32.50	4.749	139
pelayanan	34.13	4.903	139

Correlations

		kepuasan	pelayanan
Pearson Correlation	kepuasan	1.000	.825
	pelayanan	.825	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan	.	.000
	pelayanan	.000	.
N	kepuasan	139	139
	pelayanan	139	139

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.825 ^a	.680	.678	2.694	1.817

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2118.191	1	2118.191	291.780	.000 ^a
	Residual	994.557	137	7.260		
	Total	3112.748	138			

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.233	1.613		3.245	.001
	pelayanan	.799	.047	.825	17.082	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	kepuasan
59	-4.750	22
138	3.783	37

a. Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	24.41	45.18	32.50	3.918	139
Residual	-12.80	10.19	.00	2.685	139
Std. Predicted Value	-2.066	3.237	.000	1.000	139
Std. Residual	-4.750	3.783	.000	.996	139

a. Dependent Variable: kepuasan

Questionnaire

PARA NASABAH YANG TERHORMAT

Terima kasih kami ucapkan anda telah bergabung sebagai nasabah asuransi jiwa AIG-LIPPO. Pendapat dan penilaian anda sangat kami butuhkan, sebab tujuan kami selalu ingin memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan anda. Kami sangat menghargai bila anda bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

A. Identitas Responden

Usia anda :Tahun

Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

Pendidikan Terakhir * : SD / SLTP / SLTA / D1-D3 / D4-S1 / S2-S3

Pekerjaan :

PNS

Pegawai Swasta

Pengusaha

Profesional

Lain-lain(Sebutkan)

Alasan Membeli Polis Asuransi Jiwa :

Proteksi Bagi Keluarga

Tabungan Pendidikan

Tabungan Hari Tua

Jaminan KPR

Simpanan Untuk Keperluan Mendadak

Keperluan Usaha

Pemakaman / Biaya Akhir Lain

Likuiditas Kekayaan

* Coret yang tidak perlu.

B. Kuesioner Bagian I

Pada bagian ini anda diminta memberikan pendapat mengenai **Kepuasan atas pelayanan yang diberikan**. Anda diminta untuk memberikan tanda (V) pada kolom yang telah tersedia :

Keterangan kriteria masing-masing :

1 = STP (Sangat Tidak Puas)

2 = TP (Tidak Puas)

3 = CP (Cukup Puas)

4 = P (Puas)

5 = SP (Sangat Puas)

URAIAN	STP 1	TP 2	CP 3	P 4	SP 5
Penampilan fisik para staff AIG-LIPPO rapi dan bersih.					
Perengkapan fisik kantor, kebersihan dan kerapian kantor/gedung, dsb.					
Staff AIG-LIPPO mampu memberikan pelayanan secara benar sesuai yang dijanjikan kepada nasabah.					
Staff AIG-LIPPO selalu bersedia memberikan bantuan tepat waktu dan ramah kepada nasabah .					
Staff AIG-LIPPO selalu mempunyai pengetahuan untuk memberikan pelayanan dengan penuh perhatian kepada setiap nasabah.					
Staff AIG-LIPPO selalu sigap dalam membantu memecahkan masalah/keluhan para nasabah.					
Staff AIG-LIPPO selalu mempunyai kemauan untuk memperhatikan secara khusus keinginan nasabah.					
Staff AIG-LIPPO selalu melakukan komunikasi yang efektif dengan nasabah.					
Staff AIG-LIPPO selalu mempunyai kemauan untuk mengerti perasaan nasabah, termasuk secara individu.					
Staff AIG-LIPPO selalu bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan nasabah.					

C. Kuesioner Bagian II

Pada bagian ini anda diminta memberikan pendapat mengenai **Kualitas Pelayanan yang diharapkan**. Anda diminta untuk memberikan tanda (V) pada kolom yang telah tersedia :

Keterangan kriteria masing-masing :

1 = STS (Sangat Tidak Setuju)

2 = TS (Tidak Setuju)

3 = CS (Cukup Setuju)

4 = S (Setuju)

5 = SS (Sangat Setuju)

URAIAN	STS 1	TS 2	CS 3	S 4	SS 5
Staff AIG-LIPPO seharusnya selalu tampil rapi dan bersih.					
Pihak AIG-LIPPO seharusnya memiliki perlengkapan fisik kantor, kebersihan dan kerapian kantor/gedung, dsb.					
Staff AIG-LIPPO seharusnya memberikan pelayanan secara benar sesuai yang dijanjikan kepada nasabah.					
Staff AIG-LIPPO seharusnya bersedia memberikan bantuan tepat waktu dan ramah kepada nasabah .					
Staff AIG-LIPPO seharusnya mempunyai pengetahuan untuk memberikan pelayanan dengan penuh perhatian kepada setiap nasabah.					
Staff AIG-LIPPO seharusnya sigap dalam membantu memecahkan masalah/keluhan para nasabah.					
Staff AIG-LIPPO seharusnya mempunyai kemauan untuk memperhatikan secara khusus keinginan nasabah.					
Staff AIG-LIPPO seharusnya melakukan komunikasi yang efektif dengan nasabah.					
Staff AIG-LIPPO seharusnya mempunyai kemauan untuk mengerti perasaan nasabah, termasuk secara individu.					
Staff AIG-LIPPO seharusnya bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan nasabah.					

