

## PENGANTAR PENGISIAN ANGKET

Perihal : Permohonan pengisian angket  
Lampiran : Satu berkas  
Judul TA : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. AJ Central Asia  
Raya

Kepada Yth.  
Bapak/ Ibu  
Di tempat,

Dengan hormat,

Dalam rangka menyusun skripsi dan menyelesaikan studi pada program studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh kelulusan program Strata I yang sedang saya tempuh, maka saya memohon kepada Bapak/ Ibu untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Angket ini bukan merupakan tes psikologi dari atasan atau dari manapun, maka dari itu Bapak/ Ibu tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Bapak/ Ibu adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/ Ibu selama ini.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, Juni 2021

Hormat saya,

Karina Rizki Agustin

Universitas Esa Unggul

#### **A. TUJUAN PENELITIAN**

- Tujuan Bivariat
  - 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di PT AJ Central Asia Raya pada masa pandemi covid-19.
- Tujuan Univariat
  - 1) Untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah di PT AJ Central Asia Raya pada masa pandemi covid-19.
  - 2) Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan di PT AJ Central Asia Raya pada masa pandemi covid-19.

#### **B. MANFAAT PENELITIAN**

Bagi responden yang terlibat dalam penelitian ini akan memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di PT AJ Central Asia Raya pada masa pandemic covid 19 Tahun 2021 dan memperoleh saran dari peneliti untuk memperbaiki temuan masalah yang ada.

#### **C. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Kepada Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya, peneliti menjamin akan merahasiakan identitas dan hasil kuesionernya.
2. Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Apabila Bapak/Ibu/Sdr/i menemui hal-hal yang kurang jelas atau tidak dimengerti, kiranya ditanyakan langsung kepada peneliti.
4. Keterangan pilihan:
  - SS = Sangat Setuju
  - S = Setuju
  - KS = Kurang Setuju
  - TS = Tidak Setuju
  - STS = Sangat Tidak Setuju

**D. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : \_\_\_\_\_

Umur : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Sudah bergabung berapa lama:

\_\_\_\_\_

**E. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

1. Pendidikan Terakhir

a. Sekolah Menengah Atas

c. Strata Satu (S1)

b. Diploma

d. Strata Dua ke atas

**F. PERNYATAAN/ PERTANYAAN**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
1	Penampilan petugas rapi					
2	Memiliki call center, Website dan aplikasi mobile yang memadai					
3	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman					
4	Registrasi yang tepat waktu					
5	Informasi tagihan sesuai dengan pembayaran					
6	Kesalahan pencatatan segera dilakukan pengecekan					
7	Kesiapan petugas melayani nasabah					
8	Petugas cepat merespon nasabah					
9	Petugas memiliki kemauan dalam membantu nasabah					
10	Memberikan kepercayaan kepada nasabah					

11	Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi					
12	Memahami kebutuhan spesifik nasabah					
13	Memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian					
14	Tidak membedakan status sosial nasabah					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Kepuasan Nasabah</b>						
1	Pelayanan yang diberikan petugas sangat sesuai dengan harapan nasabah					
2	PT AJ Central Asia Raya memberikan kemudahan dalam transaksi pembayaran premi					
3	Produk asuransi yang ditawarkan membuat nasabah merasa puas menggunakan produk asuransi					
4	Persyaratan menjadi nasabah PT AJ Central Asia Raya sangat mudah dan tidak dipersulit					
5	Sikap cepat dan tanggap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan					
6	Nasabah merasa sangat puas terhadap produk asuransi yang ditawarkan					
7	Nasabah PT AJ Central Asia Raya memperoleh pelayanan yang memuaskan					
8	PT AJ Central Asia Raya memberikan kemudahan dalam pengajuan klaim asuransi					
9	Nasabah selalu berminat untuk melakukan transaksi di PT AJ Central Asia Raya					
10	Saya mempunyai keinginan untuk tidak berpindah ke asuransi lain					
11	Biaya premi dan administrasi di PT AJ Central Asia Raya sangat terjangkau dan meringankan saya					

12	Petugas selalu memberikan perhatian dan simpati kepada peserta					
13	Petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status kepesertaan					
14	Petugas memahami permasalahan dan keperluan peserta					

Sumber : (Karmi, 2020)

Lampiran 1 Surat Ijin Observasi Penelitian



Nomor : 10/FIKES/KESMAS/UEU/V/2021  
Perihal : Surat Izin Observasi Penelitian

Jakarta, 19 Mei 2021

Kepada Yth,  
HRD PT Asuransi jiwa central asia raya  
Wisma car life blok a-c  
Jl. Gelong baru utara no. 5-8 jakarta barat 11440

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan tugas akhir (Skripsi) mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Tbu dapat memberikan izin untuk Pengambilan Data guna penyusunan Proposal Skripsi kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Tbu pimpin.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Karina Rizki Agustin	20190301143	087881221490	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT AJ central asia raya pada masa pandemi covid-19 tahun 2021




Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL



Dr. apt. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed.  
DEKAN

Lampiran 2 Surat Balasan dari Tempat Penelitian

<p>PT AJ CENTRAL ASIA RAYA KANTOR PUSAT WISMA ASIA Lt. II J. Lestari, S. Rayhan Kim, 7B, Jakarta Barat 11420 T: (021) 5637901 (hunting), F: (021) 5637902/03</p>	<p>KANTOR PUSAT OPERASIONAL WISMA CAR LIFE J. Gelong Baru Utara No. 5-8, Jakarta Barat 11440 T: (021) 56968998 (hunting), F: (021) 56968997</p>	<p>L@NCAR - LAYANAN NASABAH CAR T: (021) 56961929, F: (021) 56961939 SMS: 0855 999 1000 E: lincar@car.co.id; www.car.co.id</p>	
<p><u>SURAT KETERANGAN</u> HRD-CAR/351/IX/2021</p>			
<p>Yth. Ketua Jurusan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul di Tempat</p> <p>Yang bertanda tangan dibawah ini: Nama : Ervina Jabatan : HR Dept. Head</p> <p>Menerangkan dengan bahwa : Nama : Karina Rizki Agustin NIM : 20190301143</p> <p>Telah kami setuju untuk melaksanakan kegiatan penelitian di PT AJ Central Asia Raya terhitung sejak September 2021 sampai selesai, dengan bahasan yang akan dikaji yaitu mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT AJ Central Asia Raya Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021.</p> <p>Demikian surat ini kami sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.</p>			
<p>Jakarta, 3 September 2021</p>   Ervina HR Dept. Head			

### Lampiran 3 Surat Keterangan Lolos Kaji Etik



DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA  
UNGGUL KOMISI ETIK PENELITIAN  
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510  
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 09 22 01 010 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/2022

#### **KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK** **ETHICAL APPROVAL**

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

#### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT ASURANSI JIWA CENTRAL ASIA RAYA PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021.**

Peneliti Utama : Karina Rizki Agustin, A.md Kep  
Pembimbing : Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE MM  
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 4 Januari 2022

Pt. Ketua

  
Dr. CSP Weladigunawan, DVM, MPH, PhD

- Ethical approval berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.
- Peneliti berkewajiban
  1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
  2. Membertahukan status penelitian apabila:
    - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini ethical approval harus dipertajam
    - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
  3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (serious adverse events).
  4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan informed consent.



**Lampiran 4 Foto Kegiatan Penelitian**





**FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

Formulir TA-2

Nama : KARINA RIZKI AGUSTIA  
 NIM : 20190301143  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. A) Central Asia Raya pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021.  
 Dosen Pembimbing : Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE.MM

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	14 April 2021.	Konsul judul	<i>[Signature]</i>
2.	24 Mei 2021	Konsul Bab 1	<i>[Signature]</i>
3.	28 Mei 2021.	Revisi Bab 1	<i>[Signature]</i>
4.	02 Juni 2021.	Konsul Bab 2	<i>[Signature]</i>
5.	14 Juni 2021	Revisi Bab 2	<i>[Signature]</i>
6.	17 Juni 2021	Konsul Bab 3	<i>[Signature]</i>
7.	25 Juni 2021.	Revisi Bab 3	<i>[Signature]</i>
8.	03 Juli 2021.	Konsul final Bab 1 s/d 3	<i>[Signature]</i>
9.	27 Juli 2021.	Revisi dan kca proposal	<i>[Signature]</i>
10.	03 Agustus 2021	Review PPT	<i>[Signature]</i>
11.	12/8/2021	Revisi proposal	<i>[Signature]</i>
12.	8/8/2021	Kaji etik.	<i>[Signature]</i>
13.	15/8/2021	Konsul bab 4	<i>[Signature]</i>
14.	21/11/2021	Revisi bab 4, Konsul bab 5	<i>[Signature]</i>
15.	28/11/2021	Revisi bab 5	<i>[Signature]</i>
16.	4/12/2021.	Konsul bab 4, 5, 6	<i>[Signature]</i>

Catatan:

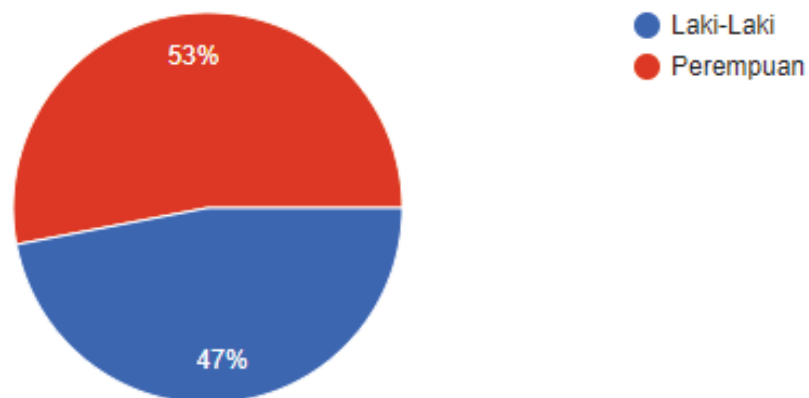
1. Bimbingan skripsi minimal 10 (Sepuluh) kali
2. Setelah penulisan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.

## Gambaran Umum Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang menjadi responden pada penelitian adalah konsumen PT AJ Central Asia Raya yang sudah memiliki premi minimal satu tahun sebanyak 100 responden. Berikut adalah uraian mengenai karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendapatan.

### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan terhadap 100 responden, maka diperoleh data hasil mengenai karakteristik responden berdasarkan gender sebagai berikut:



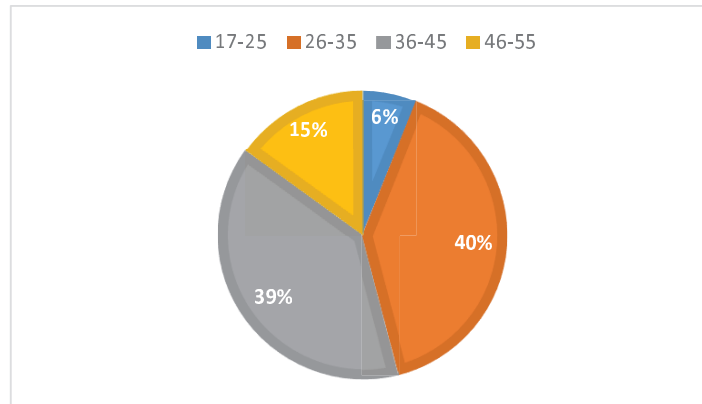
Gambar 4.1 Gender Reponden

Sumber (Observasi penulis 2021)

Pada gambar 4.3 terlihat bahwa mayoritas responden berdasarkan gender adalah wanita yaitu berjumlah 53 orang atau sebesar 53%, dan pria berjumlah 47 orang atau sebesar 47%. Dari hasil diatas menunjukkan bahwa nasabah wanita lebih banyak dari pada nasabah pria.

## 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden usia responden disajikan pada gambar dibawah ini:



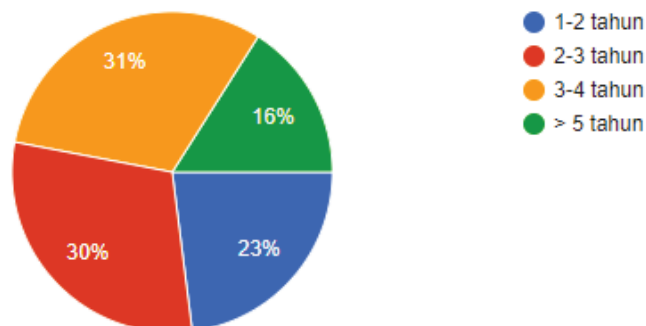
Gambar 4.2 Usia Responden

Sumber (Observasi penulis 2021)

Pada gambar 4.4 terlihat bahwa dapat diketahui usia responden nasabah PT AJ Central Asia Raya yang menjadi responden mayoritas adalah berada di rentang usia 26-35 tahun sebesar 40%. Sedangkan sisanya responden usia 36-45 tahun sebanyak 39%, 46-55 tahun sebanyak 15% dan 17-25 tahun sebanyak 6%.

## 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung

Berikut ini data mengenai karakteristik responden berdasarkan pendapatan responden sebagaimana disajikan pada gambar 4.10 sebagai berikut:



Gambar 4.3 Pendapatan Responden

Sumber (Observasi penulis 2021)

Dari gambar 4.5 dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan lamanya bergabung yaitu 1 tahun – 2 tahun sebanyak 23 orang atau sebesar 23%, responden yang bergabung selama 2 tahun – 3 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 30%, kemudian sebanyak 31 orang atau sebesar 31% responden sudah bergabung selama 3 tahun – 4 tahun, sedangkan nasabah yang sudah lebih dari 5 tahun sebanyak 16 orang atau 16%.

### Hasil Penilaian Responden

Resp	Item Pertanyaan																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5
2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
6	3	3	5	3	4	3	5	2	4	4	5	2	5	3	3	3	5	3	4	5	4	2	2	3	3	4	4	3
7	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5
8	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
9	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
10	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5
11	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
12	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5
13	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5
15	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
17	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5
19	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5
20	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
21	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	5	5	2	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5

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

Resp	Item Pertanyaan																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
45	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5
46	3	2	5	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	2	2	5	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	5	5
47	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
48	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
49	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
50	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
51	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
52	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
53	4	5	5	3	3	3	5	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5
54	5	3	4	2	4	3	4	5	3	2	4	3	5	3	2	5	4	1	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5
55	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5
56	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
57	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	2	5	4	4	4	4	5	2	2	4	4	5
58	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5
59	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
60	3	4	5	5	4	4	5	3	1	1	5	5	5	3	2	3	2	2	4	5	5	4	4	2	2	4	4	4	5
61	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5
62	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5
63	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	2	4	4	4	3	3	3	3	4	5
64	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	5	3	4	4	4	2	2	4	4	5
65	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



Resp	Item Pertanyaan																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
68	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5
69	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4
70	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4
71	2	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
72	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4
73	5	5	5	4	2	5	5	5	4	3	1	3	3	4	5	2	4	4	3	2	4	4	2	4	5	5	4	3
74	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5
75	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5
76	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
77	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
79	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	5
80	4	4	5	3	3	5	3	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
81	2	3	4	3	2	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4
82	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4
83	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
84	2	2	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
85	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5
86	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	2	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5
87	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
88	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
89	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4
90	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	2	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5

Resp	Item Pertanyaan																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
91	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
92	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
95	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
96	5	5	5	4	4	5	5	3	3	2	3	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5
97	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
98	3	4	5	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4
100	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
<b>Total</b>	408	395	462	421	404	372	449	410	411	387	402	395	424	447	359	408	422	369	413	432	402	405	390	397	357	381	391	471	

**Correlations Kualitas Pelayanan**

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.598**	.192	.337**	.417**	.303**	.260**	.366**	.415**	.219*	.331**	.366**	.247*	.189	.673**
	Sig. (2-tailed)		.000	.056	.001	.000	.002	.009	.000	.000	.028	.001	.000	.013	.060	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.598**	1	.347**	.417**	.409**	.317**	.277**	.228*	.276**	.164	.264**	.308**	.299**	.285**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.005	.023	.005	.103	.008	.002	.002	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.192	.347**	1	.312**	.187	.140	.248*	.092	.059	.075	.161	.020	.149	.212*	.392**
	Sig. (2-tailed)	.056	.000		.002	.062	.166	.013	.363	.557	.459	.110	.843	.140	.034	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.337**	.417**	.312**	1	.402**	.307**	.194	.177	.184	.282**	.335**	.368**	.311**	.320**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002		.000	.002	.053	.079	.067	.004	.001	.000	.002	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.417**	.409**	.187	.402**	1	.269**	.227*	.230*	.273**	.268**	.370**	.340**	.307**	.243*	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.062	.000		.007	.023	.022	.006	.007	.000	.001	.002	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.303**	.317**	.140	.307**	.269**	1	.191	.320**	.230*	.318**	.285**	.421**	.167	.113	.552**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.166	.002	.007		.057	.001	.022	.001	.004	.000	.097	.263	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.260**	.277**	.248*	.194	.227*	.191	1	.180	.165	.221*	.276**	.305**	.196	.112	.463**
	Sig. (2-tailed)	.009	.005	.013	.053	.023	.057		.074	.102	.027	.005	.002	.051	.266	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.366**	.228*	.092	.177	.230*	.320**	.180	1	.513**	.425**	.188	.285**	.167	.247*	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.363	.079	.022	.001	.074		.000	.000	.061	.004	.097	.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.415**	.276**	.059	.184	.273**	.230*	.165	.513**	1	.486**	.200*	.279**	.108	.304**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.557	.067	.006	.022	.102	.000		.000	.046	.005	.286	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X10	Pearson Correlation	.219*	.164	.075	.282**	.268**	.318**	.221*	.425**	.486**	1	.424**	.239*	.002	.252*	.550**
	Sig. (2-tailed)	.028	.103	.459	.004	.007	.001	.027	.000	.000		.000	.017	.984	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.331**	.264**	.161	.335**	.370**	.285**	.276**	.188	.200*	.424**	1	.548**	.292**	.161	.612**
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	.110	.001	.000	.004	.005	.061	.046	.000		.000	.003	.110	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.366**	.308**	.020	.368**	.340**	.421**	.305**	.285**	.279**	.239*	.548**	1	.284**	.235*	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.843	.000	.001	.000	.002	.004	.005	.017	.000		.004	.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.247*	.299**	.149	.311**	.307**	.167	.196	.167	.108	.002	.292**	.284**	1	.385**	.495**
	Sig. (2-tailed)	.013	.002	.140	.002	.002	.097	.051	.097	.286	.984	.003	.004		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.189	.285**	.212*	.320**	.243*	.113	.112	.247*	.304**	.252*	.161	.235*	.385**	1	.508**
	Sig. (2-tailed)	.060	.004	.034	.001	.015	.263	.266	.013	.002	.011	.110	.018	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.673**	.656**	.392**	.639**	.630**	.552**	.463**	.553**	.566**	.550**	.612**	.633**	.495**	.508**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
.744	15		

**Correlations Kepuasan Nasabah**

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.394**	.386**	.418**	.433**	.182	.455**	.449**	.425**	.521**	.679**	.610**	.200*	.020	.708**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.069	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.046	.840	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.394**	1	.351**	.369**	.539**	.335**	.489**	.568**	.726**	.633**	.454**	.315**	.237*	.343**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.017	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.386**	.351**	1	.324**	.368**	.232*	.156	.303**	.317**	.428**	.339**	.309**	.413**	.251*	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.020	.120	.002	.001	.000	.001	.002	.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.418**	.369**	.324**	1	.322**	.159	.242*	.478**	.366**	.393**	.367**	.348**	.066	.020	.558**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.001	.113	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.512	.847	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.433**	.539**	.368**	.322**	1	.423**	.623**	.576**	.545**	.549**	.411**	.370**	.303**	.277**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.182	.335**	.232*	.159	.423**	1	.353**	.379**	.485**	.399**	.226*	.272**	.138	.130	.508**
	Sig. (2-tailed)	.069	.001	.020	.113	.000		.000	.000	.000	.000	.024	.006	.171	.197	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.455**	.489**	.156	.242*	.623**	.353**	1	.648**	.536**	.490**	.508**	.487**	.200*	.232*	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.120	.015	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.047	.020	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.449**	.568**	.303**	.478**	.576**	.379**	.648**	1	.593**	.627**	.489**	.435**	.253*	.311**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.011	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.425**	.726**	.317**	.366**	.545**	.485**	.536**	.593**	1	.638**	.504**	.427**	.175	.273**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.081	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.521**	.633**	.428**	.393**	.549**	.399**	.490**	.627**	.638**	1	.600**	.466**	.211*	.158	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.035	.117	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.679**	.454**	.339**	.367**	.411**	.226*	.508**	.489**	.504**	.600**	1	.768**	.188	-.028	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.024	.000	.000	.000	.000		.000	.062	.783	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X12	Pearson Correlation	.610**	.315**	.309**	.348**	.370**	.272**	.487**	.435**	.427**	.466**	.768**	1	,189	-,085	.681**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,002	,000	,000	,006	,000	,000	,000	,000	,000		,059	,399	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.200*	.237*	.413**	,066	.303**	,138	.200*	.253*	,175	.211*	,188	,189	1	.303**	.398**
	Sig. (2-tailed)	,046	,017	,000	,512	,002	,171	,047	,011	,081	,035	,062	,059		,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	,020	.343**	.251*	,020	.277**	,130	.232*	.311**	.273**	,158	-,028	-,085	.303**	1	.305**
	Sig. (2-tailed)	,840	,000	,012	,847	,005	,197	,020	,002	,006	,117	,783	,399	,002		,002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.708**	.745**	.562**	.558**	.737**	.508**	.710**	.783**	.779**	.792**	.747**	.681**	.398**	.305**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,759	15

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,69182448
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,064
	Negative	-,056
Kolmogorov-Smirnov Z		,644
Asymp. Sig. (2-tailed)		,801

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 <sup>a</sup>	.647	.644	4,716

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3998,652	1	3998,652	179,813	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2179,308	98	22,238		
	Total	6177,960	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,538	4,463		-,793	,430
	Kualitas Pelayanan	1,026	,076	,805	13,409	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	39,55	68,27	55,98	6,355	100
Residual	-12,753	11,092	,000	4,692	100
Std. Predicted Value	-2,586	1,934	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,704	2,352	,000	,995	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

