

LAMPIRAN No. 1
KUESIONER PENELITIAN



PT. REASURANSI NASIONAL INDONESIA

Gedung Askrindo

Jl. Cikini Raya No. 99 Jakarta Pusat 10330

Telp: (021) 3140009; Fx (021) 3143716

EMAIL : mulyono@nasionalre.co.id

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara,

Selubungan dengan penyelesaian Karya Akhir (Tesis) saya, dengan topik "Analisis Persepsi dan Kepentingan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Jasa pada PT. Reasuransi Nasional Indonesia (Nasionalre... dan sekaligus sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada perusahaan tempat studi kasus ini dilakukan, bagi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu sejenak untuk dapat mengisi dan memberikan tanggapan atas beberapa pertanyaan yang terdapat dalam Kuesioner dibawah ini, dan memberikan jawaban pada item-item pertanyaan yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih karena telah membantu penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Peneliti

Jawaban Anda dari pertanyaan-pertanyaan berikut ini akan membantu kami untuk lebih mengerti dan memahami kepentingan, harapan dan kebutuhan akan layanan jasa reasuransi yang anda inginkan dari kami selaku mitra bisnis, dan mengerti persepsi yang Anda rasakan terhadap kinerja layanan jasa reasuransi kami telah yang berikan.

GENERAL MANAGER/ DIVISION MANAGER/ MANAGER

NAMA :
PERUSAHAAN :

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Beri tanda [X] pada pilihan jawaban sesuai pendapat Anda (pilih salah satu) :

1. JENIS USAHA ASURANSI :

- Konvensional : a. Asuransi Umum (General) b. Asuransi Jiwa
- Syariah : a. Asuransi Umum (General) b. Asuransi Jiwa

2. STATUS KEPEMILIKAN :

- Swasta Nasional - BUMN - Joint Venture - Lainnya:

3. LAMA BEROPERASI

- di bawah 5 tahun - > 5 tahun s/d 10 tahun - > 10 tahun s/d 15 tahun
- > 15 tahun s/d 20 tahun - diatas 20 tahun

4. PERMODALAN (MODAL SENDIRI) :

- Dibawah Rp. 100M - > Rp. 100M s/d 250M - > Rp. 250M s/d 750M - diatas Rp. 750M

B. KEPENTINGAN; PERSEPSI DAN KEPUASAN PELANGGAN

BLOK I: TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN) DAN PERSEPSI ATAS KUALITAS KINERJA

Silahkan pilih salah satu poin skala dibawah ini untuk menunjukkan pendapat anda mengenai:

A. Tingkat Kepentingan (harapan) Anda terhadap kinerja jasa Nasional Re pada masing-masing pertanyaan dibawah ini

B. Persepsi (penilaian) Anda terhadap kinerja jasa Nasional Re yang Anda rasakan pada masing-masing atribut/item dibawah ini

Beri Tanda [X] pada pilihan jawaban sesuai pendapat Anda

No	PERTANYAAN	A. TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)					B. PERSEPSI KINERJA						
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Biasa Saja	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Biasa Saja	Baik	Sangat Baik		
I	AKSEPTASI												
	A. TREATY												
	Dalam penyusunan program Reasuransi Treaty, bagaimana kriteria berikut ini menurut Anda:												
	1. Kecepatan tanggapan (respon) atas penawaran reasuransi treaty	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	2. Fleksibilitas Term and Conditions program reasuransi Treaty	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	3. Kapasitas Akseptasi Treaty yang diberikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	4. Kecepatan tanggapan atas permohonan approval akseptasi treaty	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	5. Biaya proteksi reasuransi treaty yang bersaing	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	6. Penangan Administrasi treaty (seperti: Covernote; Treaty Contract; Statement of Account)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	B. FAKULTATIF												
	Bagaimana kriteria pelayanan akseptasi Fakultatif dibawah ini menurut Anda												
	7. Kecepatan tanggapan (respon) atas penawaran reasuransi fakultatif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	8. Fleksibilitas Negosiasi Term & Condition Fakultatif yang diterapkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	9. Biaya proteksi reasuransi fakultatif yang bersaing	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	10. Kapasitas/ Share konfirmasi reasuransi fakultatif yang diberikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	11. Penanganan Adminstrasi Slip Fakultatif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
II	KLAIM												
	Bagaimana kriteria pelayanan klaim dibawah ini menurut Anda :												
	12. Penelitian dan penanganan proses klaim yang kami lakukan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	13. Kemudahan persyaratan dokumentasi dan administrasi klaim	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	14. Pelayanan rekonsiliasi outstanding klaim	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	15. Kecepatan Konfirmasi Klaim Teknis	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
III	KEUANGAN												
	Bagaimana kriteria dibawah ini menurut Anda?												
	16. Kelonggaran penerapan ketentuan pembayaran premi reasuransi dari pelanggan ke Nasrc	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	17. Kecepatan pembayaran klaim Nasrc kepada pelanggan setelah konfirmasi teknis klaim dilakukan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	18. Pelayanan rekonsiliasi Hutang Piutang	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
IV	PETUGAS; HUBUNGAN DAN KOMUNIKASI												
	Bagaimana kriteria dibawah ini menurut Anda?												
	19. Keramahan Petugas dalam melayani pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	20. Kompetensi (Kemampuan dan Pengetahuan) petugas di Perusahaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	21. Kesiediaan petugas membantu pelanggan dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan reasuransi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	22. Kemudahan komunikasi menghubungi petugas yang terkait	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	23. Frekuensi kunjungan petugas ke kantor pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	24. Kerapihan penampilan Petugas (Karyawan)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

Lanjutan :

No.	PERTANYAAN	STP	TP	BS	P	SP	STB	TB	BS	B	SB
V	KONDISI PERUSAHAAN										
	25. Lingkungan dan penampilan fasilitas fisik perusahaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	26. Sarana Komunikasi (Telpon, Fax, Email) perusahaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	27. Kesehatan Keuangan perusahaan (terpublikasi)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	28. Peringkat <i>Rating</i> perusahaan Note: <i>Rating</i> Nasre Tahun 2011 : A- (PEFINDO)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

BLOK II : KEPUASAN PELANGGAN

Beri Tanda [X] pada pilihan jawaban sesuai pendapat Anda

No.	PERTANYAAN	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
I	AKSEPTASI					
	A. TREATY					
	1. Saya merasa puas atas kecepatan tanggapan terhadap penawaran reasuransi treaty	1	2	3	4	5
	2. Saya merasa puas atas Fleksibilitas Term and Conditions program reasuransi Treaty yang diberikan	1	2	3	4	5
	3. Saya merasa puas atas Kapasitas Akseptasi Treaty yang diberikan	1	2	3	4	5
	4. Saya merasa puas atas Kecepatan tanggapan terhadap permohonan <i>approval</i> akseptasi treaty	1	2	3	4	5
	5. Saya merasa puas atas Biaya proteksi reasuransi treaty yang bersaing	1	2	3	4	5
	6. Saya merasa puas atas Penangan Administrasi treaty (seperti: <i>Covernote; Treaty Contract; Statement of Account</i>)	1	2	3	4	5
	B. FAKULTATIF					
	7. Saya merasa puas atas Kecepatan tanggapan terhadap penawaran reasuransi fakultatif	1	2	3	4	5
	8. Saya merasa puas atas Fleksibilitas Negosiasi Term & Condition Fakultatif yang diterapkan	1	2	3	4	5
	9. Saya merasa puas atas Biaya proteksi reasuransi fakultatif yang bersaing	1	2	3	4	5
	10. Saya merasa puas atas Kapasitas/ Share konfirmasi reasuransi fakultatif yang diberikan	1	2	3	4	5
	11. Saya merasa puas atas Penanganan Adminstrasi Slip Fakultatif	1	2	3	4	5
II	KLAIM					
	12. Saya merasa puas atas Penelitian dan penanganan proses klaim yang Nasre lakukan	1	2	3	4	5
	13. Saya merasa puas atas Kemudahan persyaratan dokumentasi dan administrasi klaim yang Nasre terapkan	1	2	3	4	5
	14. Saya merasa puas atas Pelayanan rekonsiliasi outstanding klaim	1	2	3	4	5
	15. Saya merasa puas atas Kecepatan Konfirmasi Klaim Teknis yang Nasre berikan	1	2	3	4	5
III	KEUANGAN					
	16. Saya merasa puas atas Kelonggaran penerapan ketentuan pembayaran premi reasuransi dari pelanggan ke Perusahaan (Nasre)	1	2	3	4	5
	17. Kecepatan pembayaran klaim Nasre kepada pelanggan setelah konfirmasi teknis klaim dilakukan	1	2	3	4	5
	18. Pelayanan rekonsiliasi Hutang Piutang	1	2	3	4	5
IV	PETUGAS; HUBUNGAN DAN KOMUNIKASI					
	Bagaimana kriteria dibawah ini menurut Anda?					
	19. Saya merasa puas atas Keramahan Petugas Nasre dalam melayani pelanggan	1	2	3	4	5
	20. Saya merasa puas atas Kompetensi (Kemampuan dan Pengetahuan) petugas Nasre	1	2	3	4	5
	21. Saya merasa puas atas Kesediaan petugas membantu pelanggan dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan reasuransi	1	2	3	4	5
	22. Saya merasa puas atas Kemudahan komunikasi menghubungi petugas yang terkait	1	2	3	4	5
	23. Saya merasa puas atas Frekuensi kunjungan petugas ke kantor pelanggan	1	2	3	4	5
	24. Saya merasa puas atas Kerapihan penampilan Petugas (Karyawan)	1	2	3	4	5

Lanjutan :

No	/ PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
V	KONDISI PERUSAHAAN					
	25. Saya merasa puas atas Lingkungan dan penampilan fasilitas fisik perusahaan	1	2	3	4	5
	26. Saya merasa puas atas Sarana Komunikasi (Telpon, Fax, Email) perusahaan	1	2	3	4	5
	27. Saya merasa puas atas Kesehatan Keuangan perusahaan (terpublikasi)	1	2	3	4	5
	28. Saya merasa puas atas perolehan Peringkat <i>Rating</i> perusahaan Note: "Rating Nasre Tahun 2011 : A- (PEFINDO)"	1	2	3	4	5

C. OPINI DAN REKOMENDASI

Beri tanda [X] pada pilihan jawaban sesuai pendapat Anda (pilih salah satu) :

- Saya merasa puas menggunakan Nasionalre dalam bertransaksi reasuransi?
 - Sangat tidak setuju
 - Tidak Setuju
 - Biasa Saja
 - Setuju
 - Sangat Setuju
- Saya akan memilih Nasionalre sebagai back up reasuransi utama saya?
 - Sangat tidak setuju
 - Tidak Setuju
 - Biasa Saja
 - Setuju
 - Sangat Setuju
- Apakah program reasuransi yang Anda miliki dan terapkan saat ini, cukup untuk mendukung kebutuhan portfolio bisnis Anda ?
 - Sangat tidak setuju
 - Tidak Setuju
 - Biasa Saja
 - Setuju
 - Sangat Setuju
- Jika memiliki peluang untuk melakukan perubahan program reasuransi treaty, apa yang prioritas ingin Anda lakukan?
 - Struktur program
 - Kapasitas
 - Biaya
 - fleksibilitas Term & Conditions
 - Lain-lain (sebutkan) :

TERIMAKASIH

LAMPIRAN No. 2
DATA HASIL SURVEY

LAMPIRAN No. 3
TABULASI DIMENSI

TABULASI DIMENSI

Reliability :

Kinerja Dimensi Reliability

No	No Kuesioner	Atribut	SB	B	BS	TB	STB	Nilai Bobot
1	2	Fleksibilitas Term and Condition program reasuransi treaty	31	20	13	16	0	306
2	3	Kapasitas akseptasi Treaty yang diberikan	24	29	16	11	0	306
3	5	Biaya proteksi reasuransi treaty yang bersaing	23	34	17	6	0	314
4	8	Fleksibilitas negosiasi Term dan Condition fakultatif yang diterapkan	21	21	26	12	0	291
5	9	Biaya proteksi reasuransi fakultatif yang bersaing	21	30	23	4	2	304
6	10	Kapasitas konfirmasi reasuransi fakultatif yang diberikan	14	29	31	6	0	291
7	16	Kelonggaran penerapan ketentuan pembayaran premi asuransi dari pelanggan ke Nasre	21	25	21	13	0	294
8	17	Kecepatan pembayaran klaim Nasre kepada pelanggan setelah konfirmasi teknis klaim dilakukan	28	21	18	13	0	304
9	19	Keramahan petugas dalam melayani pelanggan	28	25	17	10	0	311

SB= Sangat Baik, B=Baik, BS=Biasa Saja, TB=Tidak Baik, STB=Sangat Tidak Baik

Kepentingan Dimensi Reliability

No	No Kuesioner	Atribut	SP	P	BS	TP	STP	Nilai Bobot
1	2	Fleksibilitas Term and Condition program reasuransi treaty	21	32	27	0	0	314
2	3	Kapasitas akseptasi Treaty yang diberikan	21	31	28	0	0	313
3	5	Biaya proteksi reasuransi treaty yang bersaing	45	26	9	0	0	356
4	8	Fleksibilitas negosiasi Term dan Condition fakultatif yang diterapkan	36	36	8	0	0	348
5	9	Biaya proteksi reasuransi fakultatif yang bersaing	63	10	7	0	0	376
6	10	Kapasitas konfirmasi reasuransi fakultatif yang diberikan	37	29	14	0	0	343
7	16	Kelonggaran penerapan ketentuan pembayaran premi asuransi dari pelanggan ke Nasre	24	36	20	0	0	324
8	17	Kecepatan pembayaran klaim Nasre kepada pelanggan setelah konfirmasi teknis klaim dilakukan	40	25	15	0	0	345
9	19	Keramahan petugas dalam melayani pelanggan	36	23	21	0	0	335

SP =Sangat Penting, P=Penting, BS=Biasa Saja, TP=Tidak Penting, STP=Sangat Tidak Penting

Kesesuaian Dimensi Reliability

No	No Kuesioner	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	2	Fleksibilitas Term and Condition program reasuransi treaty	306	314	97,45%
2	3	Kapasitas akseptasi Treaty yang diberikan	306	313	97,76%
3	5	Biaya proteksi reasuransi treaty yang bersaing	314	356	88,20%
4	8	Fleksibilitas negosiasi Term dan Condition fakultatif yang diterapkan	291	348	83,62%
5	9	Biaya proteksi reasuransi fakultatif yang bersaing	304	376	80,85%
6	10	Kapasitas konfirmasi reasuransi fakultatif yang diberikan	291	343	84,84%
7	16	Kelonggaran penerapan ketentuan pembayaran premi asuransi dari pelanggan ke Nasre	294	324	90,74%
8	17	Kecepatan pembayaran klaim Nasre kepada pelanggan setelah konfirmasi teknis klaim dilakukan	304	345	88,11%
9	19	Keramahan petugas dalam melayani pelanggan	311	335	92,84%

Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Reliability

No	No Kuesioner	Atribut	SS	S	N	TS	STS	Nilai Bobot
1	2	Saya merasa puas atas Fleksibilitas Term and Conditions program reasuransi Treaty yang diberikan	14	24	37	5	0	287
2	3	Saya merasa puas atas Kapasitas Akseptasi Treaty yang diberikan	34	30	16	0	0	338
3	5	Saya merasa puas atas Biaya proteksi reasuransi treaty yang bersaing	38	26	15	1	0	341
4	8	Saya merasa puas atas Fleksibilitas Negosiasi Term & Condition Fakultatif yang diterapkan	39	33	8	0	0	351
5	9	Saya merasa puas atas Biaya proteksi reasuransi fakultatif yang bersaing	37	36	6	1	0	349
6	10	Saya merasa puas atas Kapasitas/ Share konfirmasi reasuransi fakultatif yang diberikan	19	21	38	2	0	297
7	16	Saya merasa puas atas Kelonggaran penerapan ketentuan pembayaran premi reasuransi dari pelanggan ke Perusahaan (Nasre)	44	27	7	2	0	353
8	17	Kecepatan pembayaran klaim Nasre kepada pelanggan setelah konfirmasi teknis	59	15	5	1	0	372
9	19	Saya merasa puas atas Keramahan Petugas Nasre	48	20	11	1	0	355

SS=Sangat Setuju; S=Setuju; N=Netral; TS=Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju

Responsiveness:

Kinerja Dimensi Responsiveness

No	No Kuesioner	Atribut	SB	B	BS	TB	STB	Nilai Bobot
10	1	Kecepatan tanggapan atas penawaran reasuransi treaty	39	18	15	8	0	328
11	4	Kecepatan tanggapan atas permohonan approval akseptasi treaty	20	34	21	5	0	309
12	7	Kecepatan tanggapan atas penawaran reasuransi fakultatif	18	27	27	8	0	295
13	14	Pelayanan rekonsiliasi outstanding klaim	24	25	24	7	0	306
14	15	Kecepatan konfirmasi klaim teknis	25	27	19	9	0	308
15	18	Pelayanan rekonsiliasi hutang piutang	33	25	8	14	0	317

Kepentingan Dimensi Responsiveness

No	No Kuesioner	Atribut	SP	P	BS	TP	STP	Nilai Bobot
10	1	Kecepatan tanggapan atas penawaran reasuransi treaty	36	31	13	0	0	343
11	4	Kecepatan tanggapan atas permohonan approval akseptasi treaty	23	27	30	0	0	313
12	7	Kecepatan tanggapan atas penawaran reasuransi fakultatif	30	26	24	0	0	326
13	14	Pelayanan rekonsiliasi outstanding klaim	36	27	17	0	0	339
14	15	Kecepatan konfirmasi klaim teknis	18	35	27	0	0	311
15	18	Pelayanan rekonsiliasi hutang piutang	32	21	27	0	0	325

Tingkat Kesesuaian Dimensi Responsiveness

No	No Kuesioner	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
10	1	Kecepatan tanggapan atas penawaran reasuransi treaty	328	343	95,63%
11	4	Kecepatan tanggapan atas permohonan approval akseptasi treaty	309	313	98,72%
12	7	Kecepatan tanggapan atas penawaran reasuransi fakultatif	295	326	90,49%
13	14	Pelayanan rekonsiliasi outstanding klaim	306	339	90,26%
14	15	Kecepatan konfirmasi klaim teknis	308	311	99,04%
15	18	Pelayanan rekonsiliasi hutang piutang	317	325	97,54%

Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Responsiveness

No	No Kuesioner	Atribut	SS	S	N	TS	STS	Nilai Bobot
10	1	Saya merasa puas atas kecepatan tanggapan terhadap penawaran reasuransi treaty	25	31	21	3	0	318
11	4	Saya merasa puas atas Kecepatan tanggapan terhadap permohonan approval akseptasi treaty	39	14	23	4	0	328
12	7	Saya merasa puas atas Kecepatan tanggapan terhadap penawaran reasuransi fakultatif	30	38	10	2	0	336
13	14	Saya merasa puas atas Pelayanan rekonsiliasi outstanding klaim	26	34	19	1	0	325
14	15	Saya merasa puas atas Kecepatan Konfirmasi Klaim Teknis yang Nasre berikan	33	24	19	4	0	326
15	18	Pelayanan rekonsiliasi Hutang Piutang	39	22	14	5	0	335

Assurance :

Kinerja Dimensi Assurance

No	No Kuesioner	Atribut	SB	B	BS	TB	STB	Nilai Bobot
16	6	Penanganan administrasi treaty seperti covernote, treaty contract dan statement of Account	17	28	28	7	0	295
17	11	Penanganan administrasi slip fakultatif	29	29	16	6	0	321
18	12	Penelitian dan penanganan proses klaim yang kami lakukan	34	25	14	7	0	326
19	13	Kemudahan persyaratan dokumentasi & administrasi klaim	35	22	18	5	0	327
20	20	Kompetensi petugas di perusahaan	39	18	12	11	0	325
21	27	Kesehatan keuangan perusahaan	27	16	29	8	0	302
22	28	Peringkat rating perusahaan	36	20	10	14	0	318

Kepentingan Dimensi Assurance

No	No Kuesioner	Atribut	SP	P	BS	TP	STP	Nilai Bobot
16	6	Penanganan administrasi treaty seperti covernote, treaty contract dan statement of Account	29	28	23	0	0	326
17	11	Penanganan administrasi slip fakultatif	31	29	20	0	0	331
18	12	Penelitian dan penanganan proses klaim yang kami lakukan	28	35	17	0	0	331
19	13	Kemudahan persyaratan dokumentasi dan administrasi kalim	26	38	16	0	0	330
20	20	Kompetensi petugas di perusahaan	33	22	25	0	0	328
21	27	Kesehatan keuangan perusahaan	42	29	9	0	0	353
22	28	Peringkat rating perusahaan	27	32	21	0	0	326

Tingkat Kesesuaian Dimensi Assurance

No	No Kuesioner	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
16	6	Penanganan administrasi treaty seperti covernote, treaty contract dan statement of Account	295	326	90,49%
17	11	Penanganan administrasi slip fakultatif	321	331	96,97%
18	12	Penelitian dan penanganan proses klaim yang kami lakukan	326	331	98,48%
19	13	Kemudahan persyaratan dokumentasi dan administrasi kalim	327	330	99,09%
20	20	Kompetensi petugas di perusahaan	325	328	99,08%
21	27	Kesehatan keuangan perusahaan	302	353	85,55%
22	28	Peringkat rating perusahaan	318	326	97,54%

Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Assurance

No	No Kuesioner	Atribut	SS	S	N	TS	STS	Nilai Bobot
16	6	Saya merasa puas atas Penangan Administrasi Treaty	25	23	28	4	0	309
17	11	Saya merasa puas atas Penanganan Adminstrasi Slip Fakultatif	37	30	12	1	0	343
18	12	Saya merasa puas atas Penelitian dan penanganan proses klaim yang Nasre lakukan	27	10	37	6	0	298
19	13	Saya merasa puas atas Kemudahan persyaratan dokumentasi dan administrasi klaim yang Nasre terapkan	27	17	30	4	2	303
20	20	Saya merasa puas atas Kompetensi (Kemampuan dan Pengetahuan) petugas Nasre	43	24	9	4	0	346
21	27	Saya merasa puas atas Kesehatan Keuangan perusahaan	38	25	14	2	1	337
22	28	Saya merasa puas atas perolehan Peringkat <i>Rating</i> perusahaan	49	23	6	2	0	359

Empathy :

Kinerja Dimensi Empathy

No	No Kuesioner	Atribut	SB	B	BS	TB	STB	Nilai Bobot
23	21	Kesediaan petugas membantu pelanggan dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan reasuransi	35	19	20	5	1	322
24	22	Kemudahan komunikasi menghubungi petugas yang terkait	29	26	18	6	1	316
25	23	Frekuensi kunjungan petugas ke kantor pelanggan	40	20	10	9	1	329

Kepentingan Dimensi Empathy

No	No Kuesioner	Atribut	SP	P	BS	TP	STP	Nilai Bobot
23	21	Kesediaan petugas membantu pelanggan dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan reasuransi	26	27	27	0	0	319
24	22	Kemudahan komunikasi menghubungi petugas yang terkait	35	31	14	0	0	341
25	23	Frekuensi kunjungan petugas ke kantor pelanggan	35	22	23	0	0	332

Tingkat Kesesuaian Dimensi Empathy

No	No Kuesioner	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
23	21	Kesediaan petugas membantu pelanggan dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan reasuransi	322	319	100,94%
24	22	Kemudahan komunikasi menghubungi petugas yang terkait	316	341	92,66%
25	23	Frekuensi kunjungan petugas ke kantor pelanggan	329	332	99,09%

Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Empathy

No	No Kuesioner	Atribut	SS	S	N	TS	STS	Nilai Bobot
23	21	Saya merasa puas atas Kesediaan petugas Nasre untuk membantu pelanggan	53	17	7	2	1	359
24	22	Saya merasa puas atas Kemudahan komunikasi menghubungi petugas yang terkait	50	22	7	1	0	361
25	23	Saya merasa puas atas Frekuensi kunjungan petugas ke kantor pelanggan	41	26	13	0	0	348

Tangible :

Kinerja Dimensi Tangible

No	No Kuesioner	Atribut	SB	B	BS	TB	STB	Nilai Bobot
26	24	Kerapihan penampilan petugas (karyawan)	24	21	26	9	0	300
27	25	Lingkungan dan penampilan fasilitas fisik perusahaan	26	19	26	9	0	302
28	26	Sarana komunikasi perusahaan	21	24	25	10	0	296

Kepentingan Dimensi Tangible

No	No Kuesioner	Atribut	SP	P	BS	TP	STP	Nilai Bobot
26	24	Kerapihan penampilan petugas (karyawan)	39	23	18	0	0	341
27	25	Lingkungan dan penampilan fasilitas fisik perusahaan	40	24	16	0	0	344
28	26	Sarana komunikasi perusahaan	46	25	9	0	0	357

Tingkat Kesesuaian Dimensi Tangible

No	No Kuesioner	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
26	24	Kerapihan penampilan petugas (karyawan)	300	341	87,97%
27	25	Lingkungan dan penampilan fasilitas fisik perusahaan	302	344	87,79%
28	26	Sarana komunikasi perusahaan	296	357	82,91%

Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Tangible

No	No Kuesioner	Atribut	SS	S	N	TS	STS	Nilai Bobot
26	24	Saya merasa puas atas Kerapihan penampilan Petugas	32	28	18	2	0	330
27	25	Saya merasa puas atas Lingkungan dan penampilan fasilitas fisik perusahaan	42	20	16	2	0	342
28	26	Saya merasa puas atas Sarana perusahaan	38	31	11	0	0	347

LAMPIRAN No. 4.
OUTPUT PENGOLAHAN DATA

OUTPUT PENGOLAHAN DATA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.905 ^a	.819	.814	2.238	2.145

a. Predictors: (Constant), Kepentingan atas Kinerja Jasa, Persepsi atas Kinerja Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1747.741	2	873.870	174.407	.000 ^a
	Residual	385.809	77	5.011		
	Total	2133.550	79			

a. Predictors: (Constant), Kepentingan atas Kinerja Jasa, Persepsi atas Kinerja Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	31.737	4.797		6.617	.000		
	Persepsi atas Kinerja Jasa	.343	.058	.466	5.933	.000	.380	2.629
	Kepentingan atas Kinerja Jasa	.414	.066	.491	6.252	.000	.380	2.629

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Correlation

		Persepsi Terhadap Kinerja Jasa	Kepentingan Terhadap Kinerja Jasa	Kepuasan Pelanggan
Persepsi Terhadap Kinerja Jasa	Pearson Correlation	1	.787 **	.853 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
Kepentingan Terhadap Kinerja Jasa	Pearson Correlation	.787 **	1	.858 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	80	80	80
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.853 **	.858 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	80	80	80

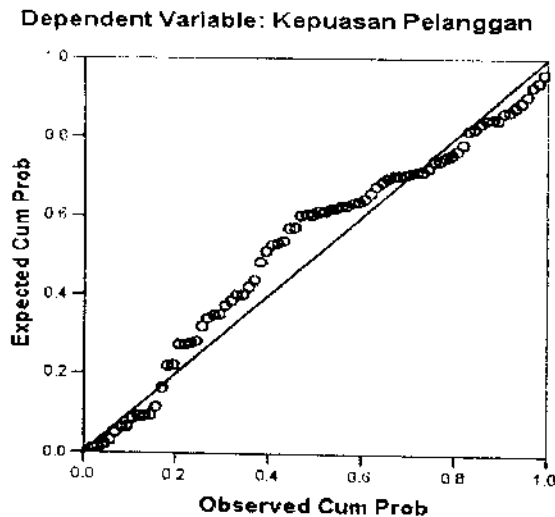
**). Pearson Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Uji Asumsi Klasik

I. Uji Normalitas :

a. Normal P-P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b. Skewness n Kurtosis

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	80	-.015	.269	-.797	.532
Harapan Terhadap Kualitas Jasa	80	-.114	.269	-.719	.532
Kepuasan Pelanggan	80	.478	.269	-.354	.532
Valid N (listwise)	80				

Kriteria (Setyadharna, 2010):

- Jika Z_{skew} dan $Z_{kurt} < -2$ atau Z_{skew} dan $Z_{kurt} > 2$ pada $\alpha = 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal
- Jika $-2 < Z_{skew}$ dan $Z_{kurt} < 2$ pada $\alpha = 0,05$ maka data berdistribusi normal

$$Z_{skew} X_1 = \frac{-0,015}{\sqrt{6/80}} = -0,055$$

$$Z_{kurt} X_1 = \frac{-0,797}{\sqrt{24/80}} = -1,455$$

$$Z_{skew} X_2 = \frac{-0,114}{\sqrt{6/80}} = -0,416$$

$$Z_{kurt} X_2 = \frac{-0,719}{\sqrt{24/80}} = -1,313$$

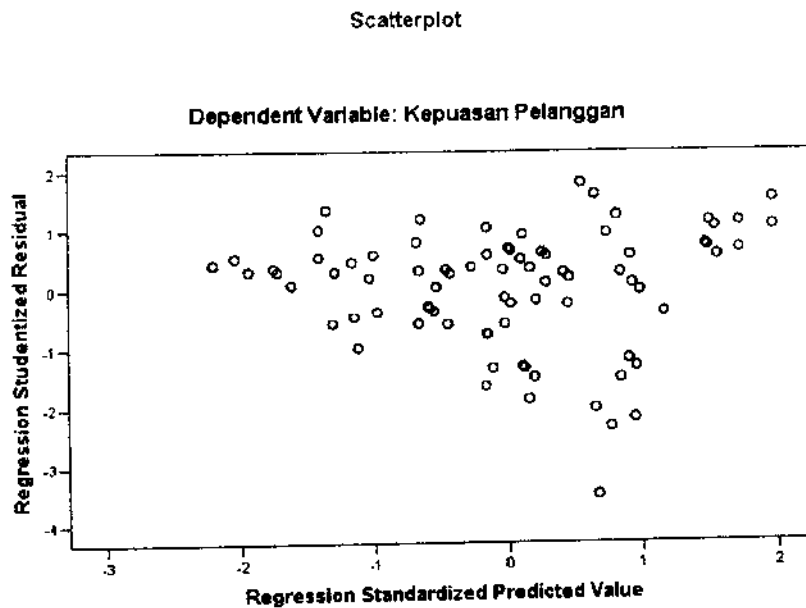
$$Z_{skew} Y = \frac{0,478}{\sqrt{6/80}} = 1,745$$

$$Z_{kurt} Y = \frac{-0,354}{\sqrt{24/80}} = -0,646$$

Dari perhitungan di atas karena $-2 < Z_{skew}$ dan $Z_{kurt} < 2$, maka dapat disimpulkan bahwa Data Terdistribusi Normal,

II. Uji Heterokedastisitas

a. Scatter Plot



b. uji Glejser :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.747	2.784		-2.423	.018
	Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	.026	.034	.136	.782	.437
	Harapan Terhadap Kualitas Jasa	.048	.038	.218	1.251	.215

a. Dependent Variable: AbsUt

Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen AbsUt, maka ada indikasi terjadi **Heterokedastisitas**. Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel dependen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut (AbsUt). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya diatas (>) level kepercayaan 5% ($\alpha=0.05$). Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya **Heterokedastisitas**.

LAMPIRAN No. 5
UJI INSTRUMEN

UJI INSTRUMEN

Uji Validitas Variabel Persepsi Terhadap Kualitas Kinerja Jasa

N = 20 ; r tabel (0,05) = 0,444

jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid, dan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid
 r_{hitung} dapat dilihat dari Korelasi butir dengan Total Skornya

Correlations

		TSX1			TSX1
Kinerja1	Pearson Correlation	.686(**)	Kinerja15	Pearson Correlation	.623(**)
	Sig. (2-tailed)	.001		Sig. (2-tailed)	.003
	N	20		N	20
Kinerja2	Pearson Correlation	.635(**)	Kinerja16	Pearson Correlation	.768(**)
	Sig. (2-tailed)	.003		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kinerja3	Pearson Correlation	.570(**)	Kinerja17	Pearson Correlation	.668(**)
	Sig. (2-tailed)	.009		Sig. (2-tailed)	.001
	N	20		N	20
Kinerja4	Pearson Correlation	.503(*)	Kinerja18	Pearson Correlation	.651(**)
	Sig. (2-tailed)	.024		Sig. (2-tailed)	.002
	N	20		N	20
Kinerja5	Pearson Correlation	.657(**)	Kinerja19	Pearson Correlation	.576(**)
	Sig. (2-tailed)	.002		Sig. (2-tailed)	.008
	N	20		N	20
Kinerja6	Pearson Correlation	.647(**)	Kinerja20	Pearson Correlation	.505(*)
	Sig. (2-tailed)	.002		Sig. (2-tailed)	.023
	N	20		N	20
Kinerja7	Pearson Correlation	.539(*)	Kinerja21	Pearson Correlation	.619(**)
	Sig. (2-tailed)	.014		Sig. (2-tailed)	.004
	N	20		N	20
Kinerja8	Pearson Correlation	.617(**)	Kinerja22	Pearson Correlation	.505(*)
	Sig. (2-tailed)	.004		Sig. (2-tailed)	.023
	N	20		N	20
Kinerja9	Pearson Correlation	.613(**)	Kinerja23	Pearson Correlation	.735(**)
	Sig. (2-tailed)	.004		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kinerja10	Pearson Correlation	.635(**)	Kinerja24	Pearson Correlation	.753(**)
	Sig. (2-tailed)	.003		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kinerja11	Pearson Correlation	.699(**)	Kinerja25	Pearson Correlation	.703(**)
	Sig. (2-tailed)	.001		Sig. (2-tailed)	.001
	N	20		N	20
Kinerja12	Pearson Correlation	.792(**)	Kinerja26	Pearson Correlation	.568(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.009
	N	20		N	20
Kinerja13	Pearson Correlation	.713(**)	Kinerja27	Pearson Correlation	.795(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kinerja14	Pearson Correlation	.598(**)	Kinerja28	Pearson Correlation	.716(**)
	Sig. (2-tailed)	.005		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
			TSX1	Pearson Correlation	1
				Sig. (2-tailed)	
				N	20

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

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

Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Terhadap Kualitas Kinerja Jasa

Reliability

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
104.95	228.892	15.129	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinerja1	101.75	214.934	.660	.946
Kinerja2	101.35	214.976	.604	.946
Kinerja3	101.35	216.450	.535	.947
Kinerja4	101.40	215.411	.454	.948
Kinerja5	101.65	213.608	.625	.946
Kinerja6	101.45	214.576	.616	.946
Kinerja7	101.40	217.095	.502	.947
Kinerja8	101.50	213.105	.579	.946
Kinerja9	101.25	212.618	.573	.946
Kinerja10	101.40	214.884	.603	.946
Kinerja11	100.50	213.421	.672	.945
Kinerja12	100.60	207.411	.767	.944
Kinerja13	100.40	213.095	.687	.945
Kinerja14	100.50	215.737	.564	.946
Kinerja15	100.70	213.589	.586	.946
Kinerja16	100.80	208.063	.741	.945
Kinerja17	100.85	209.292	.628	.946
Kinerja18	100.75	210.092	.610	.946
Kinerja19	101.20	214.800	.536	.947
Kinerja20	101.55	217.945	.466	.947
Kinerja21	101.30	215.484	.587	.946
Kinerja22	101.65	219.292	.471	.947
Kinerja23	101.50	208.789	.704	.945
Kinerja24	101.35	208.345	.724	.945
Kinerja25	101.45	210.787	.671	.945
Kinerja26	101.05	214.050	.525	.947
Kinerja27	101.40	209.726	.773	.944
Kinerja28	101.60	213.305	.691	.945

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	28

- Jika r_{Alpha} positif dan lebih besar dari batas minimal (0,600) maka reliabel
 - Jika r_{Alpha} negatif atau r_{Alpha} lebih kecil batas minimal (0,600) maka tidak reliabel
- r_{Alpha} dapat dilihat pada akhir analisis, yaitu bernilai 0,948 sedangkan batas minimal = 0,600

Kesimpulan:

$r_{\text{Alpha}} >$ batas minimal (0,600) sehingga kuesioner tersebut bersifat reliabel.

Uji Validitas Variabel Kepentingan (Harapan) Terhadap Kualitas Kinerja Jasa

N = 20

r tabel (0,05) = 0,444

jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid, dan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid
 r_{hitung} dapat dilihat dari Korelasi butir dengan Total Skornya

Correlations

		TSX2			
Harapan1	Pearson Correlation	.521(*)	Harapan15	Pearson Correlation	.618(**)
	Sig. (2-tailed)	.018		Sig. (2-tailed)	.004
	N	20		N	20
Harapan2	Pearson Correlation	.666(**)	Harapan16	Pearson Correlation	.764(**)
	Sig. (2-tailed)	.001		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Harapan3	Pearson Correlation	.552(*)	Harapan17	Pearson Correlation	.749(**)
	Sig. (2-tailed)	.012		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Harapan4	Pearson Correlation	.782(**)	Harapan18	Pearson Correlation	.656(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.002
	N	20		N	20
Harapan5	Pearson Correlation	.699(**)	Harapan19	Pearson Correlation	.739(**)
	Sig. (2-tailed)	.001		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Harapan6	Pearson Correlation	.624(**)	Harapan20	Pearson Correlation	.570(**)
	Sig. (2-tailed)	.003		Sig. (2-tailed)	.009
	N	20		N	20
Harapan7	Pearson Correlation	.735(**)	Harapan21	Pearson Correlation	.698(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.001
	N	20		N	20
Harapan8	Pearson Correlation	.540(*)	Harapan22	Pearson Correlation	.666(**)
	Sig. (2-tailed)	.014		Sig. (2-tailed)	.001
	N	20		N	20
Harapan9	Pearson Correlation	.633(**)	Harapan23	Pearson Correlation	.562(**)
	Sig. (2-tailed)	.003		Sig. (2-tailed)	.010
	N	20		N	20
Harapan10	Pearson Correlation	.720(**)	Harapan24	Pearson Correlation	.464(*)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.039
	N	20		N	20
Harapan11	Pearson Correlation	.623(**)	Harapan25	Pearson Correlation	.621(**)
	Sig. (2-tailed)	.003		Sig. (2-tailed)	.003
	N	20		N	20
Harapan12	Pearson Correlation	.694(**)	Harapan26	Pearson Correlation	.503(*)
	Sig. (2-tailed)	.001		Sig. (2-tailed)	.024
	N	20		N	20
Harapan13	Pearson Correlation	.643(**)	Harapan27	Pearson Correlation	.800(**)
	Sig. (2-tailed)	.002		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Harapan14	Pearson Correlation	.712(**)	Harapan28	Pearson Correlation	.699(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.001
	N	20		N	20
			TSX2	Pearson Correlation	1
				Sig. (2-tailed)	
				N	20

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

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

Uji Reliabilitas Variabe Kepentingan (Harapan) Terhadap Kualitas Kinerja Jasa Reliability

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
114.20	160.379	12.664	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan1	110.20	151.326	.478	.947
Harapan2	110.15	152.029	.643	.946
Harapan3	109.80	151.326	.513	.947
Harapan4	110.15	148.766	.762	.945
Harapan5	110.05	147.734	.667	.945
Harapan6	110.00	148.842	.584	.946
Harapan7	109.90	146.095	.704	.945
Harapan8	110.25	151.461	.500	.947
Harapan9	110.60	152.568	.609	.946
Harapan10	110.15	149.713	.696	.945
Harapan11	110.15	148.976	.584	.946
Harapan12	109.65	147.608	.661	.945
Harapan13	110.20	148.063	.604	.946
Harapan14	110.20	145.642	.676	.945
Harapan15	110.10	146.937	.570	.947
Harapan16	110.00	146.105	.737	.945
Harapan17	110.15	145.397	.718	.945
Harapan18	110.00	148.211	.619	.946
Harapan19	110.10	145.147	.706	.945
Harapan20	110.05	149.313	.524	.947
Harapan21	110.25	148.724	.668	.945
Harapan22	110.20	149.853	.636	.946
Harapan23	110.00	152.000	.527	.947
Harapan24	110.35	154.871	.433	.948
Harapan25	110.10	151.989	.593	.946
Harapan26	110.25	153.039	.466	.947
Harapan27	110.25	150.303	.784	.945
Harapan28	110.15	151.608	.677	.946

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	28

- Jika r_{Alpha} positif dan lebih besar dari batas minimal (0,600) maka reliabel
 - Jika r_{Alpha} negatif atau r_{Alpha} lebih kecil batas minimal (0,600) maka tidak reliabel
- r_{Alpha} dapat dilihat pada akhir analisis, yaitu bernilai 0,948 sedangkan batas minimal = 0,600

Kesimpulan:

$r_{\text{Alpha}} >$ batas minimal (0,600) sehingga kuesioner tersebut bersifat reliabel.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

N = 20

r tabel (0,05) = 0,444

jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid, dan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid
 r_{hitung} dapat dilihat dari Korelasi butir dengan Total Skornya

Correlations

		TSY			
Kepuasan1	Pearson Correlation	.829(**)	Kepuasan15	Pearson Correlation	.653(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.002
	N	20		N	20
Kepuasan2	Pearson Correlation	.799(**)	Kepuasan16	Pearson Correlation	.846(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan3	Pearson Correlation	.690(**)	Kepuasan17	Pearson Correlation	.644(**)
	Sig. (2-tailed)	.001		Sig. (2-tailed)	.002
	N	20		N	20
Kepuasan4	Pearson Correlation	.863(**)	Kepuasan18	Pearson Correlation	.807(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan5	Pearson Correlation	.830(**)	Kepuasan19	Pearson Correlation	.783(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan6	Pearson Correlation	.872(**)	Kepuasan20	Pearson Correlation	.776(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan7	Pearson Correlation	.812(**)	Kepuasan21	Pearson Correlation	.806(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan8	Pearson Correlation	.815(**)	Kepuasan22	Pearson Correlation	.752(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan9	Pearson Correlation	.761(**)	Kepuasan23	Pearson Correlation	.754(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan10	Pearson Correlation	.925(**)	Kepuasan24	Pearson Correlation	.920(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan11	Pearson Correlation	.812(**)	Kepuasan25	Pearson Correlation	.900(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan12	Pearson Correlation	.883(**)	Kepuasan26	Pearson Correlation	.835(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan13	Pearson Correlation	.751(**)	Kepuasan27	Pearson Correlation	.834(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
Kepuasan14	Pearson Correlation	.805(**)	Kepuasan28	Pearson Correlation	.877(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		Sig. (2-tailed)	.000
	N	20		N	20
			TSY	Pearson Correlation	1
				Sig. (2-tailed)	
				N	20

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

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

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan Reliability

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
116.85	413.713	20.340	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan1	112.60	382.042	.813	.979
Kepuasan2	113.05	382.050	.780	.979
Kepuasan3	112.85	384.661	.661	.980
Kepuasan4	112.95	380.682	.850	.979
Kepuasan5	112.70	379.695	.813	.979
Kepuasan6	112.50	387.842	.863	.979
Kepuasan7	112.40	383.411	.795	.979
Kepuasan8	112.60	390.463	.803	.979
Kepuasan9	112.70	385.695	.741	.979
Kepuasan10	112.45	379.208	.918	.978
Kepuasan11	112.50	387.526	.798	.979
Kepuasan12	112.50	379.211	.871	.978
Kepuasan13	112.50	387.737	.732	.979
Kepuasan14	112.70	380.747	.786	.979
Kepuasan15	112.60	391.832	.628	.980
Kepuasan16	112.75	383.145	.833	.979
Kepuasan17	112.65	392.555	.620	.980
Kepuasan18	112.70	380.642	.788	.979
Kepuasan19	112.70	390.537	.768	.979
Kepuasan20	112.70	390.747	.761	.979
Kepuasan21	112.85	392.871	.794	.979
Kepuasan22	112.95	388.366	.733	.979
Kepuasan23	112.80	391.011	.737	.979
Kepuasan24	112.75	378.408	.913	.978
Kepuasan25	112.70	380.432	.890	.978
Kepuasan26	112.60	387.621	.823	.979
Kepuasan27	112.60	380.147	.818	.979
Kepuasan28	112.60	380.147	.866	.978

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	28

- Jika r_{Alpha} positif dan lebih besar dari batas minimal (0,600) maka reliabel
 - Jika r_{Alpha} negatif atau r_{Alpha} lebih kecil batas minimal (0,600) maka tidak reliabel
- r_{Alpha} dapat dilihat pada akhir analisis, yaitu bernilai 0,948 sedangkan batas minimal = 0,600

Kesimpulan:

$r_{\text{Alpha}} >$ batas minimal (0,600) sehingga kuesioner tersebut bersifat reliabel.