

Lampiran 1 : Data Tingkat Kepentingan Reliability Dan Responsiveness

Responden	IR1	IR2	IR3	IR4	IR5	IR6	IP1	IP2	IP3	IP4	IP5	IP6
1	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6
3	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
4	7	5	5	5	5	7	3	2	3	3	2	3
5	7	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
6	5	6	7	6	7	6	7	7	5	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7
9	7	5	7	5	7	4	7	7	4	6	7	7
10	7	6	4	4	7	3	7	4	7	5	7	4
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7
13	5	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
14	4	4	7	5	6	6	5	6	6	5	5	6
16	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7
19	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
20	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
24	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6
25	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
26	7	5	5	5	5	7	3	2	3	3	2	3
27	7	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
28	5	6	7	6	7	6	7	7	5	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7
31	7	5	7	5	7	4	7	7	4	6	7	7
32	7	6	4	4	7	3	7	4	7	5	7	4
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
34	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7
35	5	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
36	4	4	7	5	6	6	5	6	6	5	5	6
37	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6
38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
39	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
40	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7
41	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
42	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
43	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6
47	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
48	7	5	5	5	5	7	3	2	3	3	2	3
49	7	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
50	5	6	7	6	7	6	7	7	5	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7
53	7	5	7	5	7	4	7	7	4	6	7	7
54	7	6	4	4	7	3	7	4	7	5	7	4
55	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7
56	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7
57	5	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
58	4	4	7	5	6	6	5	6	6	5	5	6
59	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
TOTAL	390	374	387	381	402	374	393	372	361	362	381	378
RATA-2	6.50	6.23	6.45	6.35	6.70	6.23	6.55	6.20	6.02	6.03	6.35	6.30

R = Reliability

IR1 - IR6 = Tingkat Kepentingan

Lampiran Z : Data Tingkat Kepentingan Assurance Dan Emphaty

Responden	IA1	IA2	IA3	IA4	IA5	IA6	IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	8
2	6	7	7	6	7	6	7	7	6	8	6	8
3	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7
4	4	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	7	7	3	7	7	7	4	6	4	5	5	4
9	4	7	4	4	5	4	5	6	3	3	7	3
10	1	7	7	4	7	7	7	7	7	3	4	5
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7
13	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
14	5	7	7	5	6	5	7	7	5	7	6	6
15	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	6	7	5	7	5	7	7	7
19	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
24	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6
25	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7
26	4	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
27	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
28	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	7	7	3	7	7	7	4	6	4	5	5	4
31	4	7	4	4	5	4	5	6	3	3	7	3
32	1	7	7	4	7	7	7	7	7	3	4	5
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
34	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7
35	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
36	5	7	7	5	6	5	7	7	5	7	6	6
37	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6
38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
40	7	7	7	7	6	7	5	7	5	7	7	7
41	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7
42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
43	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
46	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6
47	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7
48	4	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
49	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
50	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	7	7	3	7	7	7	4	6	4	5	5	4
53	4	7	4	4	5	4	5	6	3	3	7	3
54	1	7	7	4	7	7	7	7	7	3	4	5
55	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
56	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7
57	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
58	5	7	7	5	6	5	7	7	5	7	6	6
59	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
TOTAL	358	366	381	367	386	385	377	391	385	353	375	363
RATA-2	5.97	6.09	6.35	6.12	6.43	6.42	6.28	6.52	6.08	5.88	6.25	6.05

A = Assurance
E = Emphaty

IA1 - IA6 = Tingkat Kepentingan
IE1 - IE6 = Tingkat Kepentingan

Lampiran 3 : Data Tingkat Kepentingan Tangible Dan Kinerja Reliability

Responden	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6
1	7	5	6	5	7	4	7	6	5	7	7	7
2	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
3	7	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	6	6	6	7	3	5	5	5	5	5	5
6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6
7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	4	7	3	6	3	3	5	5	5	5	5	5
9	7	7	7	6	5	4	5	5	7	5	7	4
10	2	2	7	5	7	7	3	4	4	7	7	5
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
12	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7
13	6	6	6	6	6	6	5	7	6	6	6	6
14	7	7	6	5	7	6	5	5	7	4	7	6
15	6	6	6	6	6	6	6	7	5	4	6	6
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	6	7	5	7	7	5	6	6	6	7	6	6
19	7	7	7	7	7	7	6	4	4	5	4	4
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	7	5	6	5	7	4	7	6	5	7	7	7
24	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
25	7	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	6	6	6	6	7	3	5	5	5	5	5	5
28	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6
29	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	4	7	3	6	3	3	5	5	5	5	5	5
31	7	7	7	6	5	4	5	5	7	5	7	4
32	2	2	7	5	7	7	3	4	4	7	7	5
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
34	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7
35	6	6	6	6	6	6	5	7	6	6	6	6
36	7	7	6	5	7	6	5	5	7	4	7	6
37	6	6	6	6	6	6	6	7	5	4	6	6
38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
39	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
40	6	7	5	7	7	5	6	6	6	7	6	6
41	7	7	7	7	7	7	6	4	4	5	4	4
42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
43	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	7	5	6	5	7	4	7	6	5	7	7	7
46	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
47	7	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	6	6	6	6	7	3	5	5	5	5	5	5
50	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6
51	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	4	7	3	6	3	3	5	5	5	5	5	5
53	7	7	7	6	5	4	5	5	7	5	7	4
54	2	2	7	5	7	7	3	4	4	7	7	5
55	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7
56	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7
57	6	6	6	6	6	6	5	7	6	6	6	6
58	7	7	6	5	7	6	5	5	7	4	7	6
59	6	6	6	6	6	6	6	7	5	4	6	6
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
TOTAL	371	375	371	369	384	350	350	361	358	348	376	358
RATA-2	6.18	6.25	6.18	6.15	6.40	5.83	5.83	6.02	5.97	5.80	6.27	5.93

T = Tangible

IT1 - IT6 = Tingkat Kepentingan

PR1 - PR6 = Tingkat Kinerja

Lampiran 4 : Data Tingkat Kinerja Responsiveness Dan Assurance

Responden	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PA1	PA2	PA3	PA4	PA5	PA6
1	6	5	7	7	7	5	7	5	6	5	6	5
2	6	6	6	5	7	7	5	6	7	6	7	6
3	7	6	5	5	6	5	6	7	6	6	6	5
4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	6	5
5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5
6	7	7	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6
9	7	7	4	6	7	7	4	7	4	4	5	4
10	5	4	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
12	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7
13	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	4	6	6	6	5	6	6	7	7	5	7	6
15	6	6	5	5	6	6	5	6	7	5	6	5
16	4	3	3	4	4	4	6	6	6	4	6	4
17	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6
18	7	6	5	6	6	6	6	6	7	6	6	5
19	5	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7
20	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6
21	7	7	5	7	6	7	7	7	7	5	7	6
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	6	5	7	7	7	5	7	5	6	5	6	5
24	6	6	6	5	7	7	5	6	7	6	7	6
25	7	6	5	5	6	5	6	7	6	6	6	5
26	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	6	5
27	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5
28	7	7	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6
31	7	7	4	6	7	7	4	7	4	4	5	4
32	5	4	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
34	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7
35	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	4	6	6	6	5	6	6	7	7	5	7	6
37	6	6	5	5	6	6	5	6	7	5	6	5
38	4	3	3	4	4	4	6	6	6	4	6	4
39	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6
40	7	6	5	6	6	6	6	6	7	6	6	5
41	5	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7
42	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6
43	7	7	5	7	6	7	7	7	7	5	7	6
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	6	5	7	7	7	5	7	5	6	5	6	5
46	6	6	6	5	7	7	5	6	7	6	7	6
47	7	6	5	5	6	5	6	7	6	6	6	5
48	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	6	5
49	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5
50	7	7	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6
53	7	7	4	6	7	7	4	7	4	4	5	4
54	5	4	5	6	6	6	7	7	7	6	6	7
55	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
56	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7
57	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	4	6	6	6	5	6	6	7	7	5	7	6
59	6	6	5	5	6	6	5	6	7	5	6	5
60	4	3	3	4	4	4	6	6	6	4	6	4
TOTAL	360	346	324	347	358	351	357	378	362	333	374	344
RATA-2	6.00	5.77	5.40	5.78	5.97	5.85	5.95	6.32	6.37	5.55	6.23	5.73

PP1 - PP6 = Tingkat Kinerja
PA1 - PA6 = Tingkat Kinerja

Lampiran 5 : Data Tingkat Kinerja Emphaty Dan Tangible

Responden	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6
1	7	6	4	4	7	5	6	8	6	5	7	5
2	7	6	6	8	6	6	6	6	6	6	5	6
3	7	6	6	8	6	6	6	5	6	5	7	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	7	6
6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
9	5	6	3	3	7	7	7	7	7	7	5	5
10	7	5	7	3	5	6	2	2	7	6	7	7
11	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6
12	6	7	7	8	6	7	7	7	6	6	7	7
13	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	7	7	6	7	6	6	7	7	6	5	7	6
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5
16	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7
18	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	7	6
19	7	6	6	6	8	6	6	6	6	6	7	6
20	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7
21	6	7	5	5	6	6	7	5	5	6	7	7
22	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7
23	7	6	4	4	7	5	6	6	6	5	7	5
24	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
25	7	6	6	6	6	6	6	5	6	5	7	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	7	6
28	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	6	4
31	5	6	3	3	7	7	7	7	7	5	5	5
32	7	5	7	3	5	6	2	2	7	6	7	7
33	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6
34	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7
35	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	7	7	6	7	6	6	7	7	6	5	7	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5
38	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	6	4
39	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7
40	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	7	6
41	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6
42	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7
43	6	7	5	5	6	6	7	5	5	6	7	7
44	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7
45	7	6	4	4	7	5	6	6	6	6	5	6
46	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
47	7	6	6	6	6	6	6	5	6	5	7	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	7	6
50	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
53	5	6	3	3	7	7	7	7	7	5	5	5
54	7	5	7	3	5	6	2	2	7	6	7	7
55	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6
56	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7
57	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	7	7	6	7	6	6	7	7	6	5	7	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5
60	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	6	4
TOTAL	377	360	339	328	354	357	347	331	359	345	384	350
RATA-2	6.28	6.00	5.65	5.46	5.90	5.95	5.76	5.52	5.98	5.75	6.40	5.83

PE1 - PE6 = Tingkat Kinerja
PT1 - PT6 = Tingkat Kinerja

Lampiran 6 : Angket Pertanyaan

Pertanyaan berikut ini adalah mengenai identitas responden yang berupa isian, Bapak/Ibu/Sdr/I diminta kesediaannya untuk mengisi jawaban dengan singkat dan jelas pada tempat yang telah disediakan.

Apabila Bapak/Ibu/Sdr/I tidak berkenan untuk mencantumkan nama, maka pertanyaan umum nomor satu (1) boleh tidak diisi.

A. Pertanyaan Umum

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Lama Bekerja :
5. Pendidikan Terakhir :

B. Petunjuk Pengisian

Pernyataan-pernyataan berikut ini berkaitan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan. Untuk setiap pernyataan dimohon Anda mengungkapkan sejauh mana meyakini PT.Asuransi Parolamas (General Insurance) memiliki karakteristik yang digambarkan oleh masing-masing pernyataan. Adapun kefentuannya adalah sebagai berikut :

1. Daftar pernyataan diisi dengan cara memberi tanda Lingkaran (O) pada salah satu alternatif jawaban
2. Pengisian dibenarkan hanya untuk satu alternatif jawaban yang paling sesuai menurut anda
3. Bila ada pembatalan jawaban, jawaban semula diberi tanda silang (X) kemudian beri tanda Lingkaran (O) pada jawaban pengganti.

Bagian Pertama Tingkat Kepentingan

Pada bagian ini seberapa tinggi tingkat kepentingan yang diharapkan akan layanan atau jasa yang ditanyakan. Diisi dengan skala dari angka 1 sampai 7

Keferangan :

- 1 = Sangat Tidak Penting
- 2 = Tidak Penting
- 3 = Agak Tidak Penting
- 4 = Netral
- 5 = Agak Penting
- 6 = Penting
- 7 = Sangat Penting

I. TINGKAT KEPENTINGAN

Reliability (Keandalan)

No.	Pernyataan	Penilaian
1	Asuransi Parolamas memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	1 2 3 4 5 6 7
2	Asuransi Parolamas memberikan layanan secara tepat sejak awal	1 2 3 4 5 6 7
3	Asuransi Parolamas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	1 2 3 4 5 6 7
4	Karyawan Asuransi Parolamas mengerti produk yang dijual	1 2 3 4 5 6 7
5	Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah	1 2 3 4 5 6 7
6	Informasi produk disampaikan dengan benar	1 2 3 4 5 6 7

Responsivess (Cepat Tanggap)

No.	Pernyataan	Penilaian
1	Karyawan Asuransi Parolamas memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
2	Karyawan PT.Asuransi Parolamas selalu bersedia membantu pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
3	Asuransi Parolamas memberikan perhatian individu kepada para pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
4	Karyawan PT.Asuransi Parolamas tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
5	Keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat oleh setiap karyawan	1 2 3 4 5 6 7
6	Karyawan Asuransi Parolamas memberikan informasi produk dengan cepat	1 2 3 4 5 6 7

Assurance (Keyakinan)

No.	Pernyataan	Penilaian
1	Perilaku karyawan Asuransi Parolamas dapat dipercaya pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
2	Pelanggan merasa aman bertransaksi dengan Asuransi Parolamas	1 2 3 4 5 6 7
3	Karyawan Asuransi Parolamas bersikap sopan terhadap pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
4	karyawan Asuransi Parolamas memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
5	Karyawan percaya diri untuk memasarkan produk dengan dukungan Asuransi Parolamas	1 2 3 4 5 6 7
6	Karyawan Asuransi Parolamas dilatih dengan baik berpengalaman dan kompeten dalam bidangnya	1 2 3 4 5 6 7

Empathy (Empati)

No.	Pernyataan	Penilaian
1	Jam dan hari kerja sudah sesuai kebutuhan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
2	Asuransi Parolamas memperhatikan kebutuhan dan kepentingan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
3	Asuransi Parolamas mempunyai karyawan yang memberikan perhatian khusus kepada pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
4	Karyawan Asuransi Parolamas bersikap terbuka kepada pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
5	Keluhan pelanggan ditanggapi dengan sepenuh hati	1 2 3 4 5 6 7
6	Asuransi Parolamas mempunyai karyawan yang simpatik dan mau menjelaskan produk yang dipasarkan	1 2 3 4 5 6 7

Tangibles (Wujud)

No.	Pernyataan	Penilaian						
1	Informasi produk dan jasa yang dijual Asuransi Parolamas sangat jelas terlihat dikantor	1	2	3	4	5	6	7
2	Asuransi Parolamas memiliki kantor berlokasi ditempat yang strategis	1	2	3	4	5	6	7
3	Kantor Asuransi Parolamas sangat tertata rapi	1	2	3	4	5	6	7
4	Harga Asuransi yang ditawarkan sangat kompetitif	1	2	3	4	5	6	7
5	Asuransi Parolamas memiliki kantor berlokasi ditempat yang strategis	1	2	3	4	5	6	7
6	Asuransi Parolamas memiliki peralatan dan perlengkapan modern	1	2	3	4	5	6	7

Bagian Kedua Tingkat Kinerja

Pada bagian ini seberapa tinggi tingkat kinerja yang diberikan PT.Asuransi Parolamas akan layanan atau jasa yang ditanyakan. Diisi dengan skala dari angka 1 sampai 7

Keferangan :

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Agak Tidak Puas
- 4 = Netral
- 5 = Agak Puas
- 6 = Puas
- 7 = Sangat Puas

II. TINGKAT KINERJA

Reliability (Keandalan)

No.	Pernyataan	Penilaian						
1	Asuransi Parolamas memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6	7
2	Asuransi Parolamas memberikan layanan secara tepat sejak awal	1	2	3	4	5	6	7
3	Asuransi Parolamas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	1	2	3	4	5	6	7
4	Karyawan Asuransi Parolamas mengerti produk yang dijual	1	2	3	4	5	6	7
5	Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah	1	2	3	4	5	6	7
6	Informasi produk disampaikan dengan benar	1	2	3	4	5	6	7

Responsivess (Cepat Tanggap)

No.	Pernyataan	Penilaian
1	Karyawan Asuransi Parolamas memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
2	Karyawan PT.Asuransi Parolamas selalu bersedia membantu pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
3	Asuransi Parolamas memberikan perhatian individu kepada para pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
4	Karyawan PT.Asuransi Parolamas tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
5	Keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat oleh setiap karyawan.	1 2 3 4 5 6 7
6	Karyawan Asuransi Parolamas memberikan informasi produk dengan cepat	1 2 3 4 5 6 7

Assurance (Keyakinan)

No.	Pernyataan	Penilaian
1	Perilaku karyawan Asuransi Parolamas dapat dipercaya pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
2	Pelanggan merasa aman bertransaksi dengan Asuransi Parolamas	1 2 3 4 5 6 7
3	Karyawan Asuransi Parolamas bersikap sopan terhadap pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
4	karyawan Asuransi Parolamas memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
5	Karyawan percaya diri untuk memasarkan produk dengan dukungan Asuransi Parolamas	1 2 3 4 5 6 7
6	Karyawan Asuransi Parolamas dilatih dengan baik berpengalaman dan kompeten dalam bidangnya	1 2 3 4 5 6 7

Empathy (Empati)

No.	Pernyataan	Penilaian
1	Jam dan hari kerja sudah sesuai kebutuhan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
2	Asuransi Parolamas memperhatikan kebutuhan dan kepentingan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
3	Asuransi Parolamas mempunyai karyawan yang memberikan perhatian khusus kepada pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
4	Karyawan Asuransi Parolamas bersikap terbuka kepada pelanggan	1 2 3 4 5 6 7
5	Keluhan pelanggan ditanggapi dengan sepenuh hati	1 2 3 4 5 6 7
6	Asuransi Parolamas mempunyai karyawan yang simpatik dan mau menjelaskan produk yang dipasarkan	1 2 3 4 5 6 7

Tangibles (Wujud)

No.	Pernyataan	Penilaian
1	Informasi produk dan jasa yang dijual Asuransi Parolamas sangat jelas terlihat dikantor	1 2 3 4 5 6 7
2	Asuransi Parolamas memiliki kantor berlokasi ditempat yang strategis	1 2 3 4 5 6 7
3	Kantor Asuransi Parolamas sangat tertata rapi	1 2 3 4 5 6 7
4	Harga Asuransi yang ditawarkan sangat kompetitif	1 2 3 4 5 6 7
5	Asuransi Parolamas memiliki kantor berlokasi ditempat yang strategis	1 2 3 4 5 6 7
6	Asuransi Parolamas memiliki peralatan dan perlengkapan modern	1 2 3 4 5 6 7

TERIMA KASIH UNTUK WAKTU DAN PENDAPAT ANDA