

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap *word of mouth*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan akan meningkatkan *word of mouth*.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan pelanggan terhadap *word of mouth*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pada sebuah perusahaan asuransi kerugian akan semakin tinggi pula niat pelanggan untuk melakukan *word of mouth*.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap *word of mouth*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi pula kesediaan pelanggan melakukan *word of mouth*.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berkontribusi dalam meningkatkan niat beli ulang pada perusahaan asuransi kerugian.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan pelanggan terhadap niat beli ulang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan

pelanggan pada perusahaan asuransi kerugian akan semakin tinggi pula niat beli ulang pelanggan pada perusahaan asuransi kerugian yang sama di masa yang akan datang.

6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan akan berkontribusi dalam meningkatkan niat beli ulang pada perusahaan asuransi kerugian.

5.2. Implikasi Manajerial

Menciptakan pelanggan yang loyal kepada perusahaan akan memberikan banyak kontribusi positif bagi perusahaan. Pelanggan yang loyal pada perusahaan mewujudkannya dalam berbagai bentuk seperti kesediaan pelanggan secara sukarela untuk merekomendasikan (*word of mouth*) suatu produk atau jasa pelayanan tertentu kepada orang lain. Kontribusi positif lainnya adalah niat beli ulang pelanggan pada produk atau jasa pelayanan yang sama di masa-masa yang akan datang.

Memahami akan arti penting loyalitas pelanggan bagi perusahaan, maka masing-masing perusahaan selalu mengusahakan berbagai macam cara untuk menciptakan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam industri jasa pelayanan, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan merupakan beberapa faktor penting yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Sifat jasa yang *intangible*, membutuhkan kepercayaan untuk menjadikan konsumen loyal pada perusahaan. Selain itu, konsumen selalu melakukan evaluasi atas konsumsi

produk atau jasa pelayanan. Evaluasi pelanggan yang baik atas konsumsi produk atau jasa pelayanan memberikan isyarat bahwa pelanggan puas atas produk atau jasa pelayanan yang bersangkutan.

Hasil penelitian ini telah memberikan bukti yang nyata bahwa kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik, menciptakan pelanggan yang puas dan percaya pada produk atau jasa pelayanan perusahaan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan tersebut ditunjukkan dalam bentuk *word of mouth* maupun niat beli ulang. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi setiap perusahaan untuk memiliki orientasi yang tinggi untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, terpercaya dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Pihak manajemen harus mengusahakan berbagai macam hal yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan perusahaan guna menumbuhkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Perusahaan sebaiknya meningkatkan pelayanan dan fasilitas terhadap suatu produk, misalnya dengan memenuhi ekspektasi pelanggan, bersikap bijak dalam menangani permasalahan dari pelanggan, memberikan perhatian dan memahami berbagai kebutuhan pelanggan. Jika hal ini dapat dilakukan perusahaan dengan maksimal maka akan menciptakan niat beli ulang dari pelanggan. Dengan begitu, pelanggan akan melakukan lebih banyak lagi pembelian produknya, terus menggunakan produk tersebut, dan ikut menjaga dan memelihara produk yang diberikan perusahaan.

2. Perusahaan sebaiknya ketika terjadi permasalahan dari pelanggan, ini berarti pelanggan belum sepenuhnya merasa puas. Oleh karena itu, perusahaan harus segera melakukan tindakan penanganan masalah. Dengan begitu, pelanggan masih mempunyai persepsi bahwa produk yang mereka gunakan tersebut berkualitas baik dan dapat memenuhi keinginan dan harapannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Samad (2014), *"Examining The Impact Of Perceived Service Quality Dimensions On Repurchase Intentions And Word Of Mouth: A Case From Software Industry Of Pakistan"*
- Anonim. 2014. Asuransi Pan Pasific *"Insurance Knowledge Pengertian Asuransi dan Risiko"*
<http://panfic.com/id/insurance-knowledge/pengertian-asuransi-dan-risiko/> (diakses 16 Februari 2014)
- Anonim. 2014. Asuransi Tripakarta *"Sejarah dan Pengertian Dasar Asuransi"*
<http://tripakarta.co.id/new/profil/sejarah-dan-pengertian-dasar-asuransi/> (diakses 16 Februari 2014)
- Badr Elgasim Balla (2015), *"The Impact Of Relationship Quality On Purchase Intention Towards The Customers Of Automotive Companies In Sudan"*
- Branimir Oman (2016), *"The Impact Of Service Quality And Sport Team Identification On The repurchase Intention"*
- Chang, Sheng, Ho, Lin, and Tseng, Ming, (2007), *Justice Strategy Options for Increased Customer Value in a Services Recovery Setting*", *International Journal of Business and Information*, Vol. 2, No. 2, December, pp. 241 – 264.
- Chang, Sheng, and Hsiao, Liang, (2008), *"Examining the casual relationship among service recovery, perceived justice, perceived risk, and customer value in the hotel industry"*, *The Service Industries Journal*, Vol. 28, No. 4, May, pp. 513 – 528.
- Dr. Mohammad Reza Ebrahimi dan Sara Tootoonkavan (2014), *"Investigating The Effect Of Perceived Service Quality, Perceived Value, Brand Image, Trust, Customer Satisfaction On Repurchase Intention And Recommendation To Other Case Study : LG Company"*
- Dr. Nischay K. Upamannyu (2015), *"The Effect Of Customer Trust On Customer Loyalty And Repurchase Intention : The Moderating Influence Of Perceived CSR"*
- Halil Nadiri (2016), *"Diagnosing The Impact Of Retail Bank Customers' Perceived Justice On Their Service Recovery Satisfaction And Post Purchase Behaviours : An Empirical Study In Financial Centre Of Middle East"*
- Hawkins, D.I., dan Mothersbaugh, D.L. (2010) *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* 11th edition. McGraw-Hill, Irwin
- Houshang Taghizadeh (2014), *"The Effect Of Customer Satisfaction On Word Of Mouth Communication"*
- Ioannis E. Chaniotakis (2009), *"Service Quality Effect On Satisfaction And Word Of Mouth In The Health Care Industry"*

- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2014). *“Principles of Marketing”* 14th Edition., New Jersey: Pearson
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012), *Marketing Management* 14th Edition., New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Prentice Hall
- Liestyana, Y., (2007), “Persepsi Nasabah Tentang Layanan Perbankan: Pengaruh *Service Failure* dan Strategi *Service Recovery* terhadap *Behavioral Intentions*”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 13, No. 1, Januari, pp. 165-175.
- Lovelock dan Wirtz. (2011). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. 7th Edition. Boston: Prentice Hall
- Meharajan T. (2011), “*Cultural Influences On Giqal : An Empirical Study In Insurance Sector*”
- Methaq Ahmed Sallam (2016), ”*An Investigation of Corporate Image Effect On WOM : The Role Of Customer Satisfaction And Trust*”
- Min Kil Kim (2014), ”*Effects Of Service Quality In Motor Boat Racing: Relationships Among Perceived Value, Customer Satisfaction, And Word Of Mouth*”.
- Mowen, John, C & Minor, Michael. (2012). *Comsumer Behavior*. 11st Edition Boston: Prentice Hall.
- Nabi Allah Dehghan (2015), “*Exploring The Customer Perceived Values As Antecedent Of Purchase Behavior*”.
- Norizan Kassim dan Nor Asiah Abdullah (2010), “*The Effect Of Perceived Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction, Trust, And loyalty In E-Commerce Settings A Cross Cultural Analysis*”.
- Schiffman, L. G., Wisenblit, Joseph. (2015). *Consumer Behavior*. 11th Edition Pearson Education.
- Sekaran, Uma & Roger Bougie, (2013). *Research Methods For Business Sixth Edition*, Jakarta : Salemba Empat.
- Sernovitz, Andy. 2012. *Word of Mouth Marketing How Smart Companies Get People Talking*. Austin: Greenleaf Book Group Press.
- Shao-Chang Li (2013), “*Exploring The Relationships Among Service Quality, Customer Loyalty And Word Of Mouth For Private Higher Education In Taiwan*”

Taylor, Steven A (2001), “*Assessing the Use of Regression Analysis in Examining Service Recovery in the Insurance Industry : Relating Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Trust*”

Tjiptono, Fandy., (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy., (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia.

Zeng, F., Zuohao H., Rong C., & Zhilin Y., (2009). *Determinants of Online Service Satisfaction and Their Impacts on Behavioral Intentions*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20 (8), 953-969.





LAMPIRAN I

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikut ini akan disajikan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan dengan asuransi kerugian. Saudara dimohon untuk memilih jawaban menurut pendapat dan persepsi saudara dengan memberi tanda (X). Pilihan jawaban yang tersedia, Saudara dimohon mengisi semua pernyataan yang tersedia. Jawaban yang benar adalah yang paling sesuai dengan pendapat Saudara, jadi dalam hal ini tidak ada jawaban yang salah.

Bagian I : Karakteristik Responden

1. Apa jenis kelamin Anda?
 Pria Wanita
2. Asuransi kerugian apa yang Anda punya saat ini? (Jawaban boleh lebih dari 1)

<input type="checkbox"/> ACA	<input type="checkbox"/> Jasindo
<input type="checkbox"/> ACE	<input type="checkbox"/> Nipponkoa
<input type="checkbox"/> Adira	<input type="checkbox"/> PAN Pasific
<input type="checkbox"/> AIG	<input type="checkbox"/> Reguard
<input type="checkbox"/> Allianz	<input type="checkbox"/> Sinarmas
<input type="checkbox"/> ASEI	<input type="checkbox"/> Wahana Tata
<input type="checkbox"/> AXA	<input type="checkbox"/> Zurich
<input type="checkbox"/> Jasa Raharja	<input type="checkbox"/> Lainnya, sebutkan
3. Berapa jumlah polis asuransi kerugian yang Anda miliki?
 Satu Tiga
 Dua Empat atau Lebih
4. Berapa lama Anda berhubungan dengan perusahaan asuransi kerugian?
 < 2 tahun
 2 -5 tahun
 5 -8 tahun
 > 8 tahun
5. Apakah Anda mengalami masalah selama 12 bulan?
 Ya
 Tidak
6. Apakah Anda mengajukan klaim asuransi kerugian tahun lalu?
 Ya
 Tidak
7. Apakah Anda komplain tentang masalah yang paling serius di 12 bulan terakhir?
 Ya, mohon jawab pertanyaan No. 8 dan No. 9
 Tidak, mohon langsung ke pertanyaan No. 10
8. Bagi yang komplain, berapa kali kontak yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah?
 Satu
 Dua
 Tiga
 Empat atau Lebih
9. Bagi yang komplain, berapa lama perusahaan asuransi kerugian untuk menyelesaikan masalah?

<input type="checkbox"/> Langsung ditangani ditempat	<input type="checkbox"/> 3 – 4 hari
<input type="checkbox"/> < 1 hari	<input type="checkbox"/> 5 – 6 hari
<input type="checkbox"/> 1- 2 hari	<input type="checkbox"/> 1 minggu atau lebih

10. Ijazah terakhir yang dimiliki?
- SLTP ke bawah S1
- SLTA Pasca Sarjana (S2 atau S3)
- Diploma
11. Apa status pernikahan Anda?
- Menikah Duda
- Belum menikah Janda
12. Berapa usia Anda?
- 18 tahun atau lebih 31 – 34 tahun
- 19 – 22 tahun 35 – 38 tahun
- 23 – 26 tahun 39 – 41 tahun
- 27 – 30 tahun > 41 tahun
13. Berapakah penghasilan atau uang saku rata-rata perbulan Anda?
- < Rp. 2.000.000 Rp. 5.000.000 - Rp 5.999.999
- Rp. 2.000.000 - Rp 2.999.999 Rp. 6.000.000 - Rp 6.999.999
- Rp. 3.000.000 - Rp 3.999.999 Rp. 7.000.000 ke atas
- Rp. 4.000.000 - Rp 4.999.999

KUESIONER

Bagian II

Petunjuk: Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini berhubungan dengan pendapat atau penilaian Bapak/Ibu/Sdr/Sdri mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Asuransi Kerugian.

Berilah tanda silang (x) pada kotak-kotak angka, dengan ketentuan:

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = netral

4 = setuju

5 = sangat setuju

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Kualitas Pelayanan					
	Reliability					
1	Perusahaan memberikan pelayanan sesuai janji					
2	Karyawan perusahaan memberi perhatian penuh dalam penyelesaian masalah pelanggan					
3	Karyawan perusahaan menepati janji sesuai waktu yang dijanjikan					
	Responsiveness					
4	Karyawan tidak selalu mau untuk membantu					
5	Karyawan tidak memberikan pelayanan / menepati tenggat waktu sesuai yang disepakati					
6	Karyawan sering tidak menepati janji					
	Assurance					
7	Perilaku karyawan meyakinkan pelanggan					
8	Karyawan memiliki kemampuan untuk menjalankan tugasnya					
9	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya					
	Emphaty					
10	Karyawan kurang memahami kebutuhan-kebutuhan pelanggan					
11	Karyawan tidak memberi perhatian secara personal pada pelanggan					
12	Karyawan kurang peka terhadap pelanggan					

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan						
Tangible						
13	Karyawan berpenampilan dan berpakaian rapi serta enak dipandang					
14	Perusahaan memiliki peralatan-peralatan moderen					
15	Perusahaan menyimpan dan mengelola dokumen-dokumen dengan rapi					

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
Kepuasan						
1	Perusahaan tak pernah gagal dalam memenuhi ekspektasi pelanggan					
2	Perusahaan sejauh ini tidak menampilkan kinerja mengecewakan					
3	Pelanggan merasa telah mengambil pilihan yang bijak dengan membeli produk asuransi kerugian perusahaan tersebut					
4	Pelanggan tidak beralih ke perusahaan asuransi lain					
5	Pelanggan puas dengan pelayanan perusahaan asuransi tersebut					

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
Kepercayaan						
1	Perusahaan akan memberikan alternatif terbaik					
2	Perusahaan akan memberikan saran terbaik pada saat-saat kritis					
3	Perusahaan bersikap jujur pada pelanggan					
4	Karyawan asuransi yang terlatih dengan baik					

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
Word Of Mouth						
1	Saya akan sangat merekomendasikan perusahaan ini kepada yang lainnya					
2	Saya akan mengatakan hal positif perusahaan ini kepada yang lainnya					
3	Saya akan menganjurkan orang lain untuk membeli dari perusahaan ini					
4	Saya akan menyarankan peengusaha kepada perusahaan ini					

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
Niat Beli Ulang						
1	Saya akan melakukan lebih banyak pembelian produk dengan perusahaan ini hingga beberapa tahun kemudian					
2	Saya mengharapkan hubungan dengan perusahaan ini dalam jangka panjang					
3	Saya mungkin menggunakan jasa sebagian produk yang diberikan perusahaan ini					
4	Saya akan melanjutkan pembelian produk dengan perusahaan ini, meskipun ada sedikit kenaikan premi					



LAMPIRAN II

Case Summaries

	Nasabah	Jenis Kelamin	Ijazah Terakhir	Status Pernikahan	Usia	Penghasilan Rumah Tangga	Jumlah Polis Nasabah	Lama Hubungan dengan Perusahaan Asuransi Kerugian	Masalah yang Dalam
1	1	1	4	1	6	6	1	1	2
2	1	1	4	1	4	4	1	2	2
3	1	1	4	2	4	2	1	1	2
4	1	1	3	2	4	4	1	1	1
5	1	1	4	2	4	5	1	2	1
6	1	1	4	1	4	5	1	2	1
7	1	1	4	2	4	2	4	2	2
8	1	1	3	2	3	4	1	1	2
9	1	2	4	1	4	4	1	1	2
10	1	1	4	1	6	5	1	1	1
11	1	1	4	1	4	5	2	2	2
12	1	2	4	2	4	5	1	1	2
13	1	1	4	1	6	6	1	1	2
14	1	1	4	1	5	6	1	1	2
15	1	2	5	1	8	3	2	2	2
16	1	1	3	2	4	4	1	1	2
17	1	1	3	1	6	1	1	1	2
18	1	1	2	2	5	6	1	2	2
19	1	2	2	4	7	2	1	4	2
20	1	1	2	1	6	6	2	2	2
21	1	1	2	2	1	1	1	2	2
22	1	1	4	2	3	4	1	1	2
23	1	1	2	2	4	4	1	1	2
24	1	2	4	2	5	2	1	1	2
25	1	1	2	3	2	2	3	1	1
26	1	2	3	1	5	5	1	1	2
27	1	2	4	4	6	6	1	1	2
28	1	1	3	2	4	4	1	1	2
29	1	1	5	3	2	2	1	1	2
30	1	1	4	2	5	5	2	1	2
31	1	1	4	2	4	5	1	1	2
32	1	1	4	2	3	3	2	2	2
33	1	2	3	1	4	4	1	1	2
34	1	2	4	2	3	3	1	1	2
35	1	1	4	2	4	3	1	1	2
36	1	1	3	1	7	1	1	3	2
37	1	1	2	1	6	4	1	1	2
38	1	1	3	1	4	3	2	3	2
39	1	1	5	1	6	1	1	3	2
40	1	2	4	1	3	2	2	3	2
41	1	1	4	2	4	3	2	2	2
42	1	2	1	4	2	1	2	2	2
43	1	2	3	2	2	3	1	1	2
44	1	1	4	2	4	2	1	1	2
45	1	2	4	2	4	5	1	1	2
46	1	2	3	2	2	2	2	2	2
47	1	1	3	1	5	2	1	2	2
48	1	2	4	1	6	5	1	1	2
49	1	2	3	1	4	3	1	1	2
50	1	1	5	2	7	4	3	2	2

Case Summaries

	Nasabah	Jeris Kelamin	Ijazah Terakhir	Status Pernikahan	Penghasilan Rumah Tangga	Usia	Jumlah Pols Nasabah	Lama Hubungan dengan Perusahaan Asuransi Kerugian	Masalah yang Dialami
51	1	2	5	2	4	4	1	1	2
52	1	2	3	2	8	6	1	4	2
53	1	2	4	1	8	7	2	2	2
54	1	1	4	3	8	5	1	4	2
55	1	2	5	4	7	6	4	3	2
56	1	1	4	1	6	6	1	1	2
57	1	2	2	1	8	5	1	2	2
58	1	1	4	1	4	5	1	2	2
59	1	1	2	1	6	4	1	2	2
60	1	2	5	2	5	4	3	4	2
61	1	1	3	1	6	6	1	2	2
62	1	2	3	2	1	1	2	1	2
63	1	1	5	1	7	7	1	2	2
64	1	1	4	1	4	3	1	3	2
65	1	1	4	1	5	6	1	2	2
66	1	2	2	1	4	3	2	3	2
67	1	1	5	1	6	6	1	1	2
68	1	2	3	2	4	3	1	4	2
69	1	1	3	2	5	3	1	2	2
70	1	1	4	1	5	7	3	3	2
71	1	2	4	1	5	2	1	1	2
72	1	1	4	2	4	5	1	2	2
73	1	1	1	3	8	4	1	3	2
74	1	1	3	1	5	6	1	1	2
75	1	1	3	1	4	2	1	1	2
76	1	2	4	1	4	5	1	2	1
77	1	1	4	1	3	1	3	2	1
78	1	1	1	2	4	2	1	1	2
79	1	2	3	2	3	1	1	2	2
80	1	2	4	1	4	2	1	2	1
81	1	2	3	1	4	2	2	1	2
82	1	2	3	2	3	1	1	1	2
83	1	2	4	1	2	1	1	1	1
84	1	1	3	3	5	3	1	2	2
85	1	2	4	1	6	4	3	4	2
86	1	1	3	2	4	3	1	1	1
87	1	2	2	4	5	4	1	1	2
88	1	1	5	1	4	3	1	3	2
89	1	1	4	2	4	3	1	1	2
90	1	2	3	2	3	2	1	3	2
91	1	2	4	4	5	4	1	1	2
92	1	2	4	1	7	6	1	3	1
93	1	2	3	2	4	4	2	1	1
94	1	2	2	4	4	4	1	2	2
95	1	1	4	3	4	3	1	2	1
96	1	1	3	2	4	4	1	2	2
97	1	1	3	1	4	4	2	1	2
98	1	2	3	1	6	5	1	2	2
99	1	2	3	2	4	3	2	2	2
100	1	1	4	1	6	5	2	1	2

Case Summaries

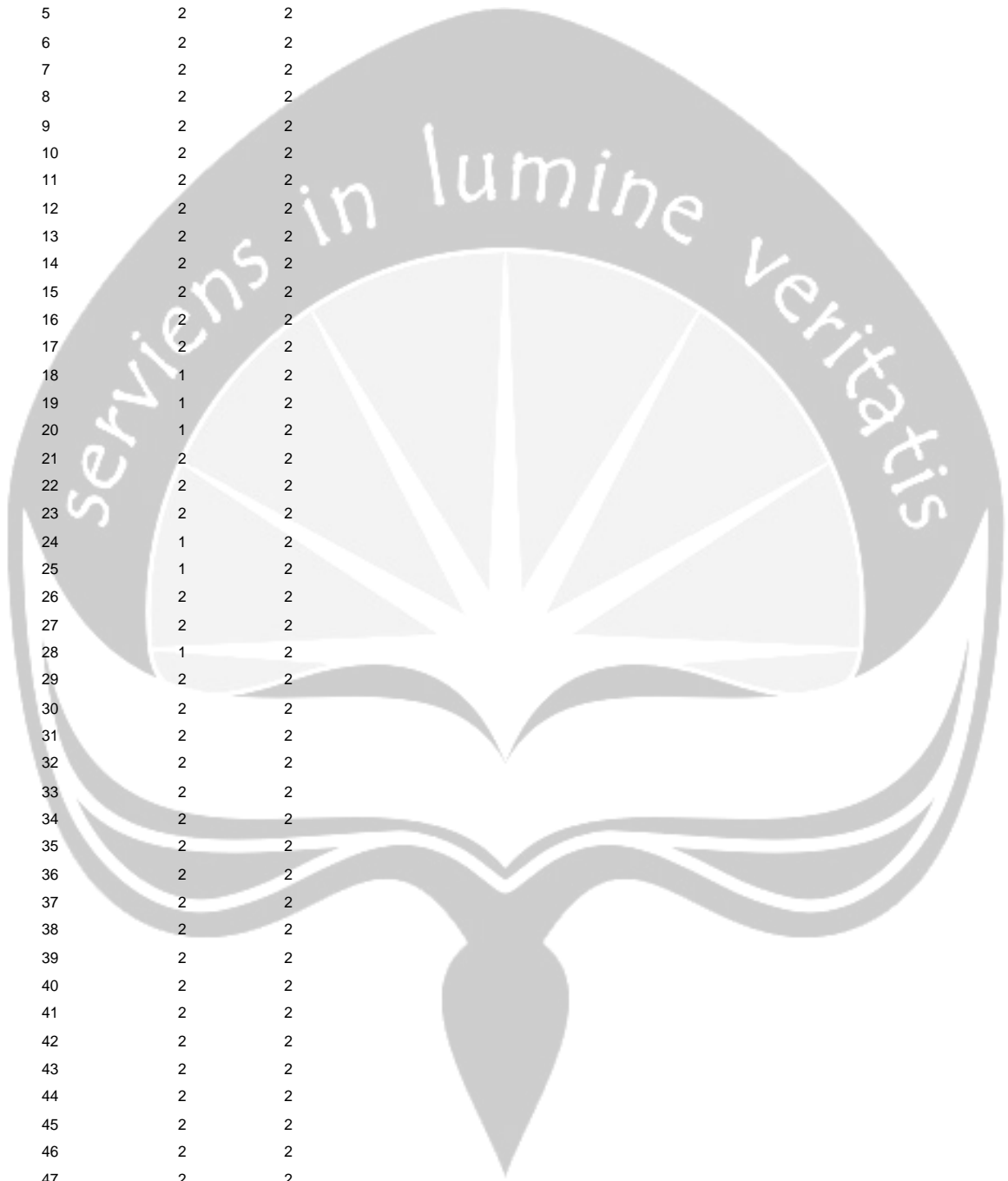
	Nasabah	Jeris Kelamin	Ijazah Terakhir	Status Pernikahan	Penghasilan Rumah Usia Tangga	Jumlah Pols Nasabah	Lama Hubungan dengan Perusahaan Asuransi Kerugian	Masalah yang Dialami	
101	1	2	3	1	4	4	1	2	1
102	1	2	3	2	3	2	1	1	2
103	1	2	3	1	2	1	3	2	2
104	1	1	3	2	3	2	1	3	1
105	1	1	3	1	4	3	1	2	1
106	1	1	3	1	4	3	1	2	2
107	1	2	4	1	4	3	1	4	2
108	1	1	4	1	3	2	1	2	2
109	1	1	4	1	4	3	3	1	2
110	1	1	4	2	3	2	1	2	2
111	1	1	3	1	6	4	2	2	2
112	1	2	3	2	4	3	1	1	2
113	1	1	5	2	4	3	1	2	1
114	1	1	5	1	2	1	1	3	2
115	1	1	5	2	3	2	1	4	2
116	1	2	3	1	4	3	3	1	2
117	1	2	3	2	2	2	1	2	1
118	1	2	4	1	3	2	1	2	2
119	1	1	2	3	6	5	1	1	2
120	1	1	4	3	7	6	1	1	2
121	1	1	2	3	7	6	3	1	1
122	1	1	3	2	2	1	1	1	2
123	1	2	4	4	7	7	1	1	2
124	1	2	2	1	8	5	1	2	2
125	1	1	4	1	4	5	1	2	2
126	1	2	3	1	6	5	1	2	2
127	1	2	3	2	4	3	2	2	2
128	1	1	4	1	6	5	2	1	2
129	1	1	4	1	5	6	1	2	2
130	1	2	2	1	4	3	2	3	2
131	1	1	3	2	4	4	1	1	1
132	1	1	4	2	4	5	1	2	1
133	1	1	4	1	4	5	1	2	1
134	1	1	4	2	4	2	4	2	2
135	1	1	3	2	3	4	1	1	2
136	1	2	4	1	4	4	1	1	2
137	1	1	4	1	6	5	1	1	1
138	1	1	4	1	4	5	2	2	2
139	1	2	3	2	3	1	1	2	2
140	1	2	4	1	4	2	1	2	1
141	1	2	3	1	4	2	2	1	2
142	1	1	2	1	6	6	2	2	2
143	1	1	2	2	1	1	1	2	2
144	1	1	4	2	3	4	1	1	2
145	2	1	3	1	5	6	1	1	1
146	2	1	4	1	7	7	1	2	1
147	2	1	4	1	7	7	1	2	1
148	2	2	1	2	6	1	3	2	1
149	2	2	4	1	6	7	1	2	2
150	2	1	4	1	6	6	1	2	1

Case Summaries

	Nasabah	Jeris Kelamin	Ijazah Terakhir	Status Pernikahan	Penghasilan Rumah Tangga	Usia	Jumlah Pols Nasabah	Lama Hubungan dengan Perusahaan Asuransi Kerugian	Masalah yang Dialami
151	2	1	3	1	4	2	2	3	1
152	2	2	3	2	2	1	1	1	1
153	2	2	3	2	2	1	1	1	1
154	2	1	3	2	4	2	3	2	1
155	2	1	4	1	6	2	1	1	1
156	2	1	3	1	4	3	2	1	1
157	2	2	3	1	8	3	1	4	1
158	2	2	3	2	2	1	1	1	1
159	2	1	3	1	7	3	1	3	1
160	2	2	4	2	4	3	2	2	1
161	2	2	3	1	4	2	1	3	2
162	2	1	2	2	5	4	1	2	1
163	2	1	4	1	4	5	1	1	1
164	2	1	4	1	7	6	2	2	1
165	2	2	4	1	5	1	2	3	2
166	2	1	3	3	8	5	4	1	1
167	2	2	3	1	7	4	1	4	1
168	2	1	2	1	4	3	1	4	1
169	2	2	4	1	3	1	1	1	2
170	2	1	3	2	4	2	2	3	1
171	2	1	3	2	3	1	1	1	1
172	2	1	4	1	3	1	1	1	1
173	2	1	3	2	4	2	2	1	2
174	2	1	4	1	2	1	1	2	2
175	2	2	3	1	8	6	1	1	2
176	2	2	4	2	4	3	3	2	2
177	2	1	3	2	3	2	1	2	2
178	2	1	3	2	7	5	1	1	1
179	2	1	5	2	8	6	3	3	2
180	2	1	4	2	4	3	1	1	2
181	2	2	3	2	6	5	1	1	2
182	2	2	4	2	3	2	4	1	2
183	2	1	4	3	5	4	4	1	2
184	2	2	2	2	4	3	1	1	2
185	2	1	5	2	2	1	2	4	2
186	2	1	3	2	5	4	1	1	2
187	2	1	5	1	4	3	1	2	2
188	2	1	4	1	6	4	1	1	2
189	2	1	2	2	5	5	2	1	2
190	2	1	3	1	2	1	2	3	2
191	2	1	3	1	2	1	1	3	1
192	2	2	2	1	1	1	1	1	2
193	2	1	3	1	3	2	1	1	1
194	2	1	4	1	4	3	2	1	2
195	2	1	3	2	6	5	1	2	2
196	2	2	3	2	2	1	3	2	1
197	2	1	3	3	8	5	4	1	1
198	2	2	3	2	6	5	1	1	2
199	2	2	4	2	3	2	4	1	2
200	2	2	4	1	6	7	1	2	2

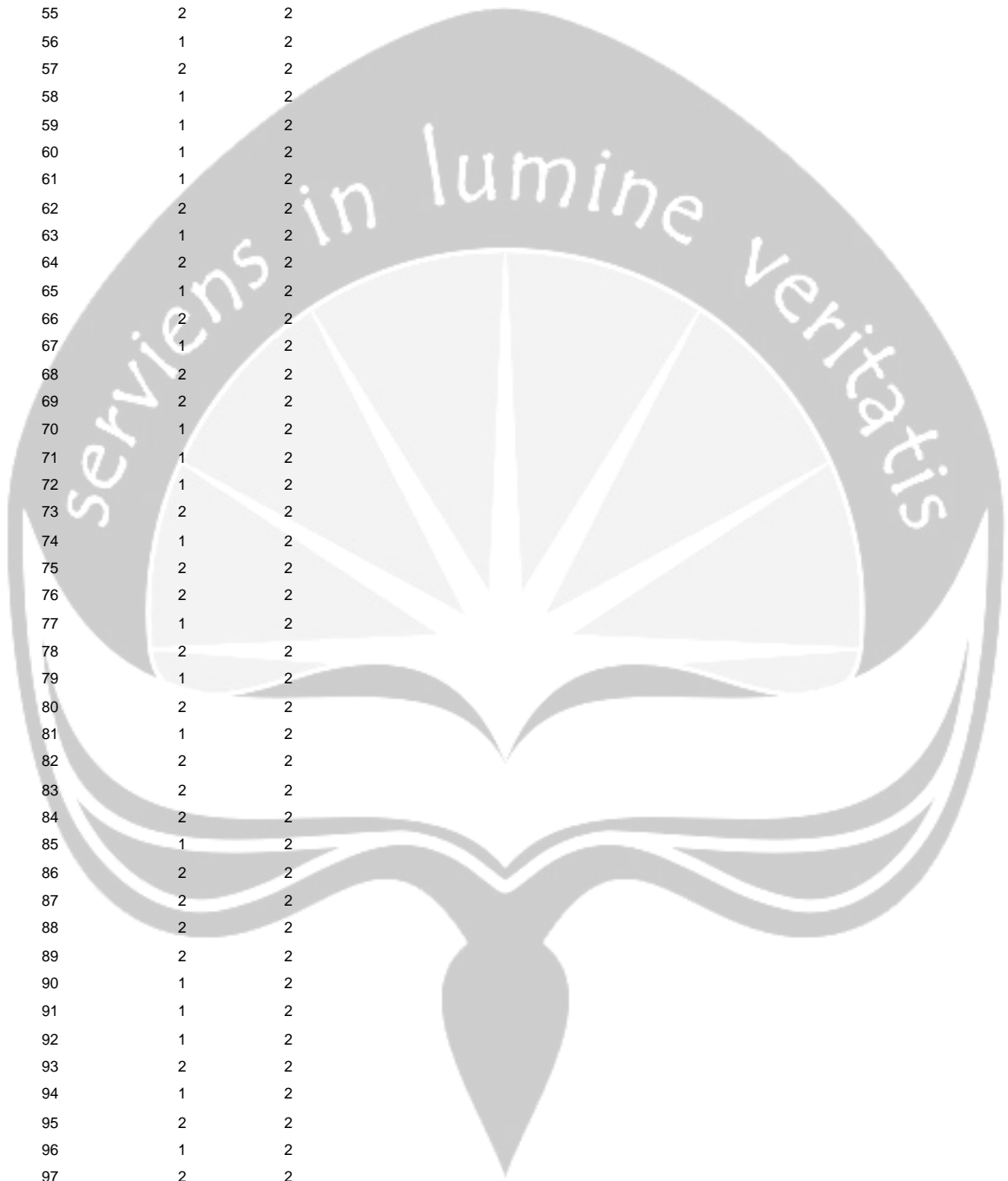
Case Summaries

	Klaim Asuransi	Komplain Masalah Serius
1	1	2
2	2	2
3	2	2
4	2	2
5	2	2
6	2	2
7	2	2
8	2	2
9	2	2
10	2	2
11	2	2
12	2	2
13	2	2
14	2	2
15	2	2
16	2	2
17	2	2
18	1	2
19	1	2
20	1	2
21	2	2
22	2	2
23	2	2
24	1	2
25	1	2
26	2	2
27	2	2
28	1	2
29	2	2
30	2	2
31	2	2
32	2	2
33	2	2
34	2	2
35	2	2
36	2	2
37	2	2
38	2	2
39	2	2
40	2	2
41	2	2
42	2	2
43	2	2
44	2	2
45	2	2
46	2	2
47	2	2
48	1	2
49	2	2
50	2	2



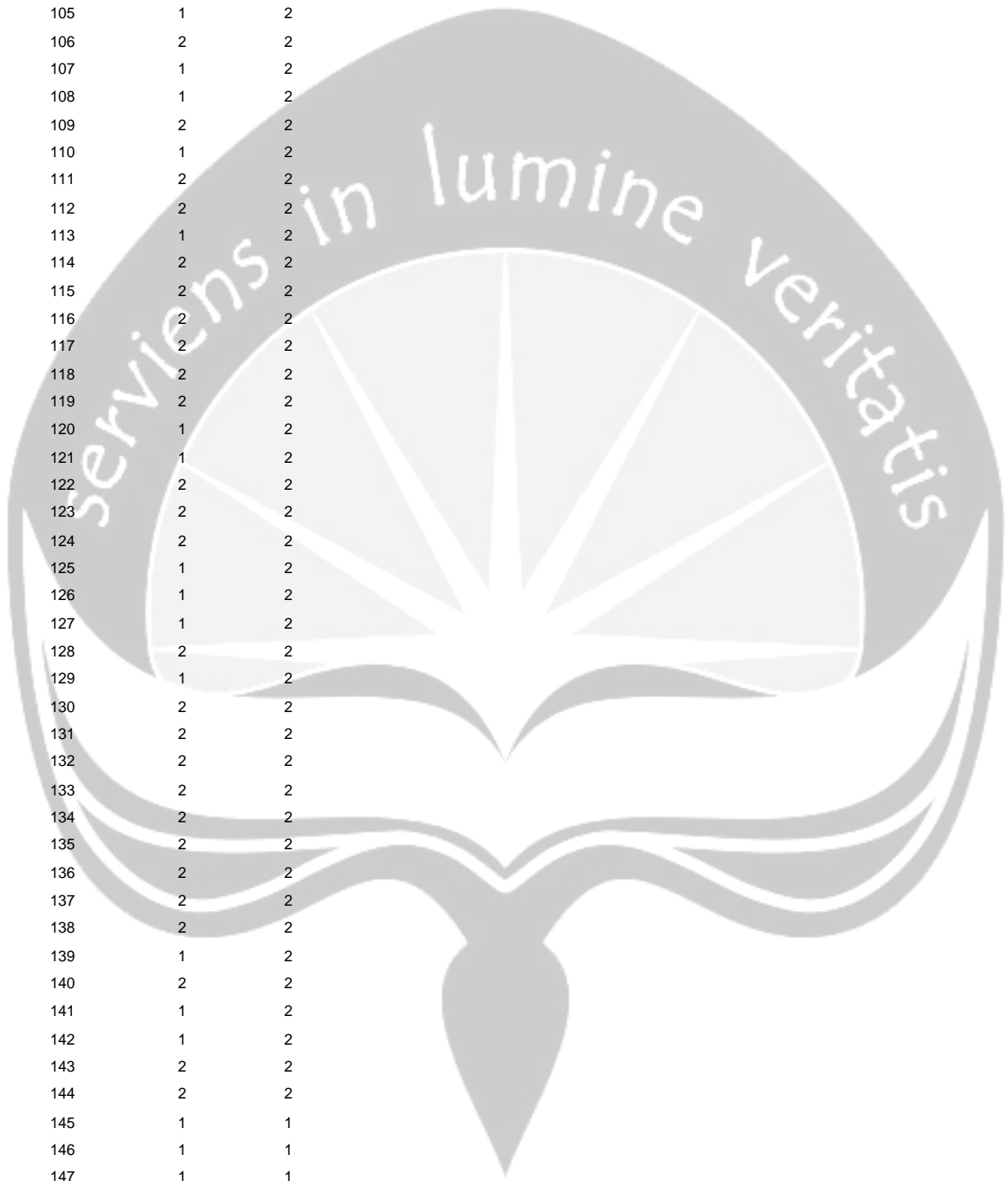
Case Summaries

	Klaim Asuransi	Komplain Masalah Serius
51	1	2
52	2	2
53	2	2
54	2	2
55	2	2
56	1	2
57	2	2
58	1	2
59	1	2
60	1	2
61	1	2
62	2	2
63	1	2
64	2	2
65	1	2
66	2	2
67	1	2
68	2	2
69	2	2
70	1	2
71	1	2
72	1	2
73	2	2
74	1	2
75	2	2
76	2	2
77	1	2
78	2	2
79	1	2
80	2	2
81	1	2
82	2	2
83	2	2
84	2	2
85	1	2
86	2	2
87	2	2
88	2	2
89	2	2
90	1	2
91	1	2
92	1	2
93	2	2
94	1	2
95	2	2
96	1	2
97	2	2
98	1	2
99	1	2
100	2	2



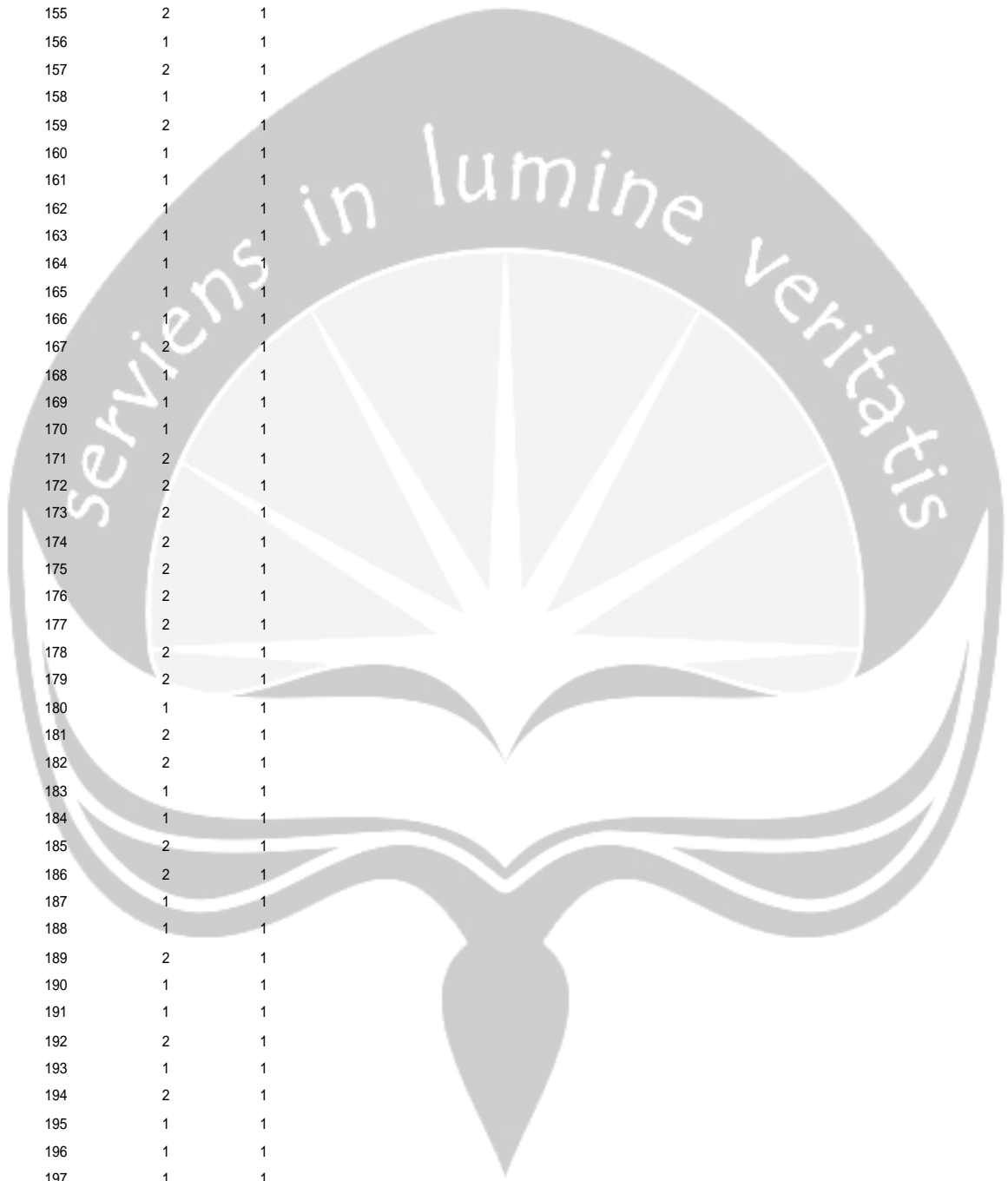
Case Summaries

	Klaim Asuransi	Komplain Masalah Serius
101	2	2
102	1	2
103	1	2
104	2	2
105	1	2
106	2	2
107	1	2
108	1	2
109	2	2
110	1	2
111	2	2
112	2	2
113	1	2
114	2	2
115	2	2
116	2	2
117	2	2
118	2	2
119	2	2
120	1	2
121	1	2
122	2	2
123	2	2
124	2	2
125	1	2
126	1	2
127	1	2
128	2	2
129	1	2
130	2	2
131	2	2
132	2	2
133	2	2
134	2	2
135	2	2
136	2	2
137	2	2
138	2	2
139	1	2
140	2	2
141	1	2
142	1	2
143	2	2
144	2	2
145	1	1
146	1	1
147	1	1
148	1	1
149	1	1
150	1	1



Case Summaries

	Klaim Asuransi	Komplain Masalah Serius
151	1	1
152	1	1
153	1	1
154	1	1
155	2	1
156	1	1
157	2	1
158	1	1
159	2	1
160	1	1
161	1	1
162	1	1
163	1	1
164	1	1
165	1	1
166	1	1
167	2	1
168	1	1
169	1	1
170	1	1
171	2	1
172	2	1
173	2	1
174	2	1
175	2	1
176	2	1
177	2	1
178	2	1
179	2	1
180	1	1
181	2	1
182	2	1
183	1	1
184	1	1
185	2	1
186	2	1
187	1	1
188	1	1
189	2	1
190	1	1
191	1	1
192	2	1
193	1	1
194	2	1
195	1	1
196	1	1
197	1	1
198	2	1
199	2	1
200	1	1





LAMPIRAN III

Case Summaries

	SQ.1	SQ.2	SQ.3	SQ.4	SQ.5	SQ.6	SQ.7	SQ.8	SQ.9	SQ.10	SQ.11	SQ.12
51	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
52	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3
60	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	4	4
61	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	2	4
62	4	4	2	4	4	3	3	5	4	4	4	3
63	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
67	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
70	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
71	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
72	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
73	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
75	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
77	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	2	2
78	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	5	5
79	5	5	5	4	3	4	4	4	3	2	2	2
80	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1
82	5	5	5	2	4	4	3	3	4	1	1	2
83	4	4	4	2	2	2	5	5	1	4	4	2
84	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
85	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4
86	3	4	3	5	5	1	5	5	1	1	1	1
87	5	5	5	3	4	4	4	4	4	2	2	2
88	5	5	4	4	3	4	5	5	1	3	3	3
89	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
90	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5
91	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1
93	5	5	1	4	4	2	5	5	5	4	4	1
94	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4
95	2	2	2	5	5	5	4	4	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
99	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3
100	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5

Case Summaries

	SQ.1	SQ.2	SQ.3	SQ.4	SQ.5	SQ.6	SQ.7	SQ.8	SQ.9	SQ.10	SQ.11	SQ.12
101	4	4	4	3	1	1	4	4	4	2	4	4
102	4	4	5	4	4	4	2	2	2	5	5	5
103	5	5	1	2	2	2	4	3	3	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2
105	4	4	4	5	5	5	2	2	2	1	1	1
106	3	3	2	4	4	4	4	4	5	2	2	2
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2
108	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2
109	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	1	1
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
111	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	1	2
112	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	1	1
113	2	2	2	3	4	4	5	5	5	3	4	4
114	4	4	4	1	2	1	5	5	5	1	1	1
115	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	2	2
116	4	4	4	3	4	4	1	1	5	3	3	3
117	5	5	2	1	1	1	4	4	2	4	5	5
118	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
119	5	5	5	4	4	3	4	4	4	1	1	1
120	4	5	5	4	4	4	5	5	5	1	1	1
121	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4
122	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
123	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
127	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3
128	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
131	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
132	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	5	5	5	3	5	3	5	4	5	1	1	4
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
138	5	5	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2
139	5	5	5	4	3	4	4	4	3	2	2	2
140	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1
142	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
143	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
145	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
146	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
147	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
148	4	5	3	4	4	2	4	3	2	5	5	1
149	4	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1
150	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4

Case Summaries

	SQ.1	SQ.2	SQ.3	SQ.4	SQ.5	SQ.6	SQ.7	SQ.8	SQ.9	SQ.10	SQ.11	SQ.12
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
157	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
158	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
159	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2
163	5	5	5	1	4	4	5	5	5	4	4	4
164	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1
165	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4
166	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
167	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
169	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
170	4	3	3	3	5	3	5	5	5	2	2	2
171	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2
172	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2
173	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	1	1
174	4	5	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5
175	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1
178	5	5	5	1	1	1	4	4	2	1	1	1
179	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4
180	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	5	5
181	3	3	3	5	5	5	1	1	1	2	4	4
182	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
183	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1
185	4	4	4	5	5	5	5	4	5	1	1	1
186	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1
187	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2	2	2
188	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3
189	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	2
190	2	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5
191	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4
192	2	2	2	4	4	5	4	4	4	1	2	1
193	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	2
194	5	5	5	3	4	4	4	4	4	1	1	1
195	4	4	3	5	5	5	4	4	4	1	1	2
196	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4
197	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	5	5	5	1	1	1	2	4	4
199	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
200	4	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1

Case Summaries

	SQ.13	SQ.14	SQ.15	KPS.1	KPS.2	KPS.3	KPS.4	KPS.5	KPC.1	KPC.2	KPC.3	KPC.4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
13	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
14	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
15	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
16	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4
19	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
26	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4
27	2	2	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3
28	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
29	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
30	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
31	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3
32	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
33	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
40	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
42	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
49	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

Case Summaries

	SQ.13	SQ.14	SQ.15	KPS.1	KPS.2	KPS.3	KPS.4	KPS.5	KPC.1	KPC.2	KPC.3	KPC.4
51	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
52	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4
56	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
58	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
59	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3
60	5	5	5	3	3	4	2	3	5	5	4	4
61	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
62	4	4	5	3	3	4	2	4	4	4	3	5
63	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
64	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
65	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
66	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
67	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
71	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2
72	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
75	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
78	3	3	3	5	5	4	4	4	1	1	3	3
79	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3
80	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2
82	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5
83	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	4
84	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
85	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2
86	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
87	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
89	4	4	5	1	1	3	3	3	3	3	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
91	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
92	3	4	3	5	5	5	5	5	2	3	5	5
93	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3
94	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
96	2	1	1	4	4	5	5	5	4	4	5	5
97	4	4	4	1	1	1	1	1	3	3	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
99	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
100	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	4	4

Case Summaries

	SQ.13	SQ.14	SQ.15	KPS.1	KPS.2	KPS.3	KPS.4	KPS.5	KPC.1	KPC.2	KPC.3	KPC.4
101	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4
102	4	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	5
103	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3
104	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3
105	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
106	2	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4
107	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5
108	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3
109	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
110	4	4	4	4	3	3	4	2	5	5	5	5
111	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
112	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4
113	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3
114	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
115	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3
116	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4
117	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3
118	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2
120	2	2	2	4	4	3	2	2	5	5	5	5
121	4	4	4	3	2	2	2	3	5	5	5	5
122	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4
123	5	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
125	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
127	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
128	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	4	4
129	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
130	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
131	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4
134	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
139	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3
140	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2
142	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
145	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
148	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
149	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2
150	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5

Case Summaries

	SQ.13	SQ.14	SQ.15	KPS.1	KPS.2	KPS.3	KPS.4	KPS.5	KPC.1	KPC.2	KPC.3	KPC.4
151	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
152	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
153	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
154	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
155	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3
158	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
159	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
160	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
161	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
162	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
163	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
164	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
165	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4
168	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
169	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5
170	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4
172	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5
173	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4
174	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
175	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
176	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
177	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
178	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
179	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4
180	3	4	3	2	2	2	2	3	5	5	4	5
181	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
183	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
184	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4
185	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5
186	5	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3
187	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	2
188	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
189	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
190	4	4	4	4	4	4	1	1	5	5	5	5
191	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4
192	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4
193	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
194	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
195	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3
196	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3
197	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
200	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2

Case Summaries

	WOM. 1	WOM. 2	WOM. 3	WOM. 4	RI.1	RI.2	RI.3	RI.4
1	5	5	4	4	4	4	5	5
2	4	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	4	4	4	5	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	5	5	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	5	4	4
12	5	5	4	4	4	3	3	4
13	5	5	5	5	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	5	5	5	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	4	4	4	5	4	4	4
19	1	2	2	2	3	3	3	3
20	5	5	5	4	4	4	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	5	5	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	4	4	3
29	3	4	3	3	3	3	3	3
30	5	5	5	5	4	4	4	4
31	3	3	4	4	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	4	5	5	5
38	3	4	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	3	3	3	3
41	5	5	5	5	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	3	3	3
43	4	4	3	3	3	3	3	3
44	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	5
46	3	4	3	4	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	3	3	4
49	4	4	4	4	3	4	3	3
50	4	4	4	4	5	5	5	5

Case Summaries

	WOM. 1	WOM. 2	WOM. 3	WOM. 4	RI.1	RI.2	RI.3	RI.4
51	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	4	4	4	4
55	4	4	4	4	3	4	4	3
56	3	4	4	3	3	4	4	3
57	5	5	5	5	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	5	4	4	4
60	3	4	4	3	4	4	4	4
61	5	4	4	4	3	3	3	4
62	4	4	4	3	3	4	4	5
63	5	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	4	4	4	5	4	4	4
66	3	4	3	3	3	4	4	3
67	4	4	4	4	5	5	5	5
68	5	5	4	4	3	4	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	3	4	4	4
71	3	3	3	3	3	2	2	2
72	5	5	5	5	3	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	5	5	5	5
77	4	5	5	5	5	3	3	3
78	3	3	4	4	4	5	5	5
79	3	3	4	4	3	3	4	4
80	4	4	4	5	5	5	4	4
81	2	4	5	3	4	4	4	4
82	5	4	4	4	4	4	4	4
83	4	1	1	1	1	5	5	5
84	5	4	4	5	5	4	4	4
85	3	5	3	4	4	4	4	4
86	5	4	4	4	4	4	4	4
87	5	3	4	4	4	4	4	4
88	5	3	4	4	4	3	1	1
89	3	3	4	5	3	3	4	4
90	5	4	5	5	5	4	3	3
91	3	4	5	5	5	4	4	5
92	4	3	3	3	5	4	3	3
93	4	3	4	4	5	5	5	5
94	3	4	4	4	5	3	4	4
95	3	5	2	3	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	4	4	4
97	4	5	5	5	5	3	3	4
98	5	4	5	4	5	5	5	5
99	4	4	5	5	5	3	3	4
100	4	3	5	5	4	5	5	5

Case Summaries

	WOM. 1	WOM. 2	WOM. 3	WOM. 4	RI.1	RI.2	RI.3	RI.4
101	4	4	4	4	3	4	4	4
102	5	5	4	5	4	5	5	4
103	3	4	4	3	3	4	4	4
104	4	5	5	5	4	2	2	2
105	5	4	4	4	1	4	4	4
106	4	5	5	5	3	2	2	1
107	3	4	3	3	5	5	5	5
108	3	3	3	4	3	4	4	3
109	4	4	4	5	5	5	5	4
110	3	3	3	4	5	5	5	3
111	3	4	3	4	3	4	2	5
112	4	4	3	2	5	5	5	4
113	5	3	4	4	5	4	4	5
114	3	3	4	4	3	3	3	5
115	3	3	4	4	3	3	3	5
116	3	1	1	3	3	5	5	3
117	3	3	4	4	3	4	4	4
118	3	4	4	4	4	5	5	4
119	4	4	4	4	5	4	5	4
120	5	4	4	5	4	4	4	4
121	4	4	5	3	2	3	2	2
122	4	4	4	4	2	2	2	2
123	4	4	4	5	5	5	5	5
124	5	5	5	5	4	4	4	4
125	5	5	5	5	5	5	5	5
126	5	4	5	4	5	5	5	5
127	4	4	5	5	5	3	3	4
128	4	3	5	5	4	5	5	5
129	3	4	4	4	5	4	4	4
130	3	4	3	3	3	4	4	3
131	3	3	3	4	3	3	3	3
132	5	5	5	5	5	5	5	5
133	3	4	4	4	5	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	5	5	4	4
136	5	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	4	4	4	4
138	3	3	4	4	4	5	4	4
139	3	3	4	4	3	3	4	4
140	4	4	4	5	5	5	4	4
141	2	4	5	3	4	4	4	4
142	5	5	5	4	4	4	5	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5
144	3	3	3	3	3	3	3	3
145	1	1	1	1	2	2	2	2
146	4	4	5	5	4	4	4	5
147	3	4	4	4	3	3	4	4
148	5	5	5	4	4	5	5	5
149	1	2	2	2	1	1	2	2
150	4	4	4	4	3	4	4	4

Case Summaries

	WOM. 1	WOM. 2	WOM. 3	WOM. 4	RI.1	RI.2	RI.3	RI.4
151	4	3	3	3	3	4	4	3
152	4	4	3	4	3	3	3	3
153	4	4	3	4	3	3	3	3
154	3	4	3	3	3	4	3	3
155	5	5	5	5	5	5	5	5
156	3	3	3	3	3	3	3	3
157	1	2	1	1	2	2	2	2
158	4	4	3	4	3	3	3	3
159	1	1	1	1	2	2	2	2
160	4	4	4	4	3	3	3	3
161	4	4	4	4	3	3	3	3
162	2	2	2	2	2	2	2	2
163	5	5	5	5	5	5	5	5
164	2	2	2	2	3	3	2	2
165	5	5	5	5	5	5	5	5
166	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	4	4	4	4	4	4	4
168	2	2	2	2	3	3	3	3
169	5	4	4	4	4	5	4	5
170	4	4	4	3	3	5	5	5
171	4	4	4	4	3	5	4	4
172	4	4	4	3	3	5	3	5
173	4	2	2	2	2	4	5	5
174	4	4	4	4	4	5	5	5
175	4	4	4	5	5	4	4	4
176	5	3	3	3	2	4	4	4
177	1	3	5	5	5	3	3	4
178	5	4	5	5	4	3	3	4
179	5	5	5	5	5	3	3	3
180	4	2	3	3	3	4	4	3
181	4	3	5	5	3	3	3	3
182	4	4	3	3	4	4	4	4
183	4	3	4	4	4	4	4	4
184	4	3	3	4	4	5	5	4
185	5	4	4	4	4	5	5	5
186	5	3	3	3	3	4	4	5
187	4	3	3	4	3	4	4	4
188	3	2	2	2	4	4	3	5
189	5	5	5	5	3	3	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	3
191	4	4	4	4	4	4	4	3
192	4	4	4	4	3	5	5	4
193	3	4	4	4	3	4	4	3
194	5	5	5	4	3	4	5	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4
196	2	2	2	2	4	4	4	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3
198	4	3	5	5	3	3	3	3
199	4	4	3	3	4	4	4	4
200	1	2	2	2	1	1	2	2



LAMPIRAN IV

TABEL DISTRIBUSI R

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0,997	51	0,271	101	0,194	151	0,159
2	0,950	52	0,268	102	0,193	152	0,158
3	0,878	53	0,266	103	0,192	153	0,158
4	0,811	54	0,263	104	0,191	154	0,157
5	0,754	55	0,261	105	0,190	155	0,157
6	0,707	56	0,259	106	0,189	156	0,156
7	0,666	57	0,256	107	0,188	157	0,156
8	0,632	58	0,254	108	0,187	158	0,155
9	0,602	59	0,252	109	0,187	159	0,155
10	0,576	60	0,250	110	0,186	160	0,154
11	0,553	61	0,248	111	0,185	161	0,154
12	0,532	62	0,246	112	0,184	162	0,153
13	0,514	63	0,244	113	0,183	163	0,153
14	0,497	64	0,242	114	0,182	164	0,152
15	0,482	65	0,240	115	0,182	165	0,152
16	0,468	66	0,239	116	0,181	166	0,151
17	0,456	67	0,237	117	0,180	167	0,151
18	0,444	68	0,235	118	0,179	168	0,151
19	0,433	69	0,234	119	0,179	169	0,150
20	0,423	70	0,232	120	0,178	170	0,150
21	0,413	71	0,230	121	0,177	171	0,149
22	0,404	72	0,229	122	0,176	172	0,149
23	0,396	73	0,227	123	0,176	173	0,148
24	0,388	74	0,226	124	0,175	174	0,148
25	0,381	75	0,224	125	0,174	175	0,148
26	0,374	76	0,223	126	0,174	176	0,147
27	0,367	77	0,221	127	0,173	177	0,147
28	0,361	78	0,220	128	0,172	178	0,146
29	0,355	79	0,219	129	0,172	179	0,146
30	0,349	80	0,217	130	0,171	180	0,146
31	0,344	81	0,216	131	0,170	181	0,145
32	0,339	82	0,215	132	0,170	182	0,145
33	0,334	83	0,213	133	0,169	183	0,144
34	0,329	84	0,212	134	0,168	184	0,144
35	0,325	85	0,211	135	0,168	185	0,144
36	0,320	86	0,210	136	0,167	186	0,143
37	0,316	87	0,208	137	0,167	187	0,143
38	0,312	88	0,207	138	0,166	188	0,142
39	0,308	89	0,206	139	0,165	189	0,142
40	0,304	90	0,205	140	0,165	190	0,142
41	0,301	91	0,204	141	0,164	191	0,141
42	0,297	92	0,203	142	0,164	192	0,141
43	0,294	93	0,202	143	0,163	193	0,141
44	0,291	94	0,201	144	0,163	194	0,140
45	0,288	95	0,200	145	0,162	195	0,140
46	0,285	96	0,199	146	0,161	196	0,139
47	0,282	97	0,198	147	0,161	197	0,139
48	0,279	98	0,197	148	0,160	198	0,139
49	0,276	99	0,196	149	0,160	199	0,138
50	0,273	100	0,195	150	0,159	200	0,138



LAMPIRAN V

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	121	60,5	60,5	60,5
	Wanita	79	39,5	39,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Ijazah Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP ke bawah	4	2,0	2,0	2,0
	SLTA	23	11,5	11,5	13,5
	Diploma	75	37,5	37,5	51,0
	S1	82	41,0	41,0	92,0
	Pasca Sarjana (S2 atau S3)	16	8,0	8,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Status Pernikahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menikah	99	49,5	49,5	49,5
	Belum Menikah	81	40,5	40,5	90,0
	Duda	12	6,0	6,0	96,0
	Janda	8	4,0	4,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 tahun atau lebih	4	2,0	2,0	2,0
	19-22 tahun	18	9,0	9,0	11,0
	23-26 tahun	25	12,5	12,5	23,5
	27-30 tahun	73	36,5	36,5	60,0
	31-34 tahun	22	11,0	11,0	71,0
	35-38 tahun	31	15,5	15,5	86,5
	39-41 tahun	15	7,5	7,5	94,0
	>41 tahun	12	6,0	6,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Penghasilan Rumah Tangga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp. 2.000.000	29	14,5	14,5	14,5
	Rp. 2.000.000-Rp. 2.999.999	36	18,0	18,0	32,5
	Rp. 3.000.000-Rp. 3.999.999	37	18,5	18,5	51,0
	Rp. 4.000.000-Rp. 4.999.999	33	16,5	16,5	67,5
	Rp. 5.000.000-Rp. 5.999.999	34	17,0	17,0	84,5
	Rp. 6.000.000-Rp. 6.999.999	23	11,5	11,5	96,0
	Rp. 7.000.000 ke atas	8	4,0	4,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Jumlah Polis Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Satu	141	70,5	70,5	70,5
Dua	36	18,0	18,0	88,5
Tiga	15	7,5	7,5	96,0
Empat atau lebih	8	4,0	4,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Lama Hubungan dengan Perusahaan Asuransi Kerugian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <2 tahun	92	46,0	46,0	46,0
2-5 tahun	73	36,5	36,5	82,5
5-8 tahun	23	11,5	11,5	94,0
>8 tahun	12	6,0	6,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Masalah yang Dialami

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	53	26,5	26,5	26,5
Tidak	147	73,5	73,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Klaim Asuransi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	82	41,0	41,0	41,0
Tidak	118	59,0	59,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Komplain Masalah Serius

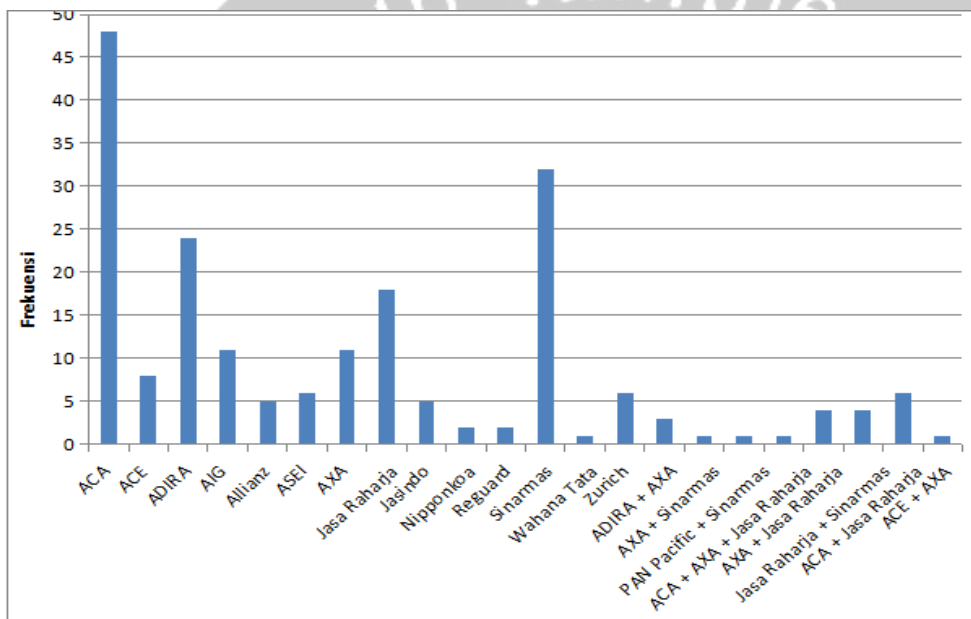
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	56	28,0	28,0	28,0
Tidak	144	72,0	72,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Jumlah Kontak yang Dilakukan Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Satu	10	5,0	17,9	17,9
Dua	15	7,5	26,8	44,6
Tiga	17	8,5	30,4	75,0
Empat atau lebih	14	7,0	25,0	100,0
Total	56	28,0	100,0	
Missing System	144	72,0		
Total	200	100,0		

Waktu yang Dibutuhkan Perusahaan untuk Menyelesaikan Masalah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Langsung ditangani ditempat	2	1,0	3,6	3,6
<1 hari	3	1,5	5,4	8,9
1-2 hari	13	6,5	23,2	32,1
Valid 3-4 hari	10	5,0	17,9	50,0
5-6 hari	17	8,5	30,4	80,4
1 minggu atau lebih	11	5,5	19,6	100,0
Total	56	28,0	100,0	
Missin g System	144	72,0		
Total	200	100,0		





LAMPIRAN VI

Validitas dan Reliabilitas: Kualitas Pelayanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha				
	Alpha	N of Items		
	.877	15		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SQ.1	54.1300	79.601	.603	.866
SQ.2	54.1200	79.232	.617	.866
SQ.3	54.3500	79.173	.483	.871
SQ.4	54.5000	78.060	.571	.867
SQ.5	54.4400	78.871	.588	.867
SQ.6	54.6250	77.512	.572	.867
SQ.7	54.3250	80.773	.518	.870
SQ.8	54.3400	79.994	.555	.868
SQ.9	54.5150	79.336	.470	.872
SQ.10	55.0600	75.594	.556	.868
SQ.11	54.9900	75.316	.545	.869
SQ.12	55.1050	75.441	.537	.870
SQ.13	54.2850	82.275	.468	.872
SQ.14	54.3250	81.527	.473	.872
SQ.15	54.2800	81.620	.508	.870

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
58.3850	89.846	9.47871	15



Validitas dan Reliabilitas: Kepercayaan Pelanggan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

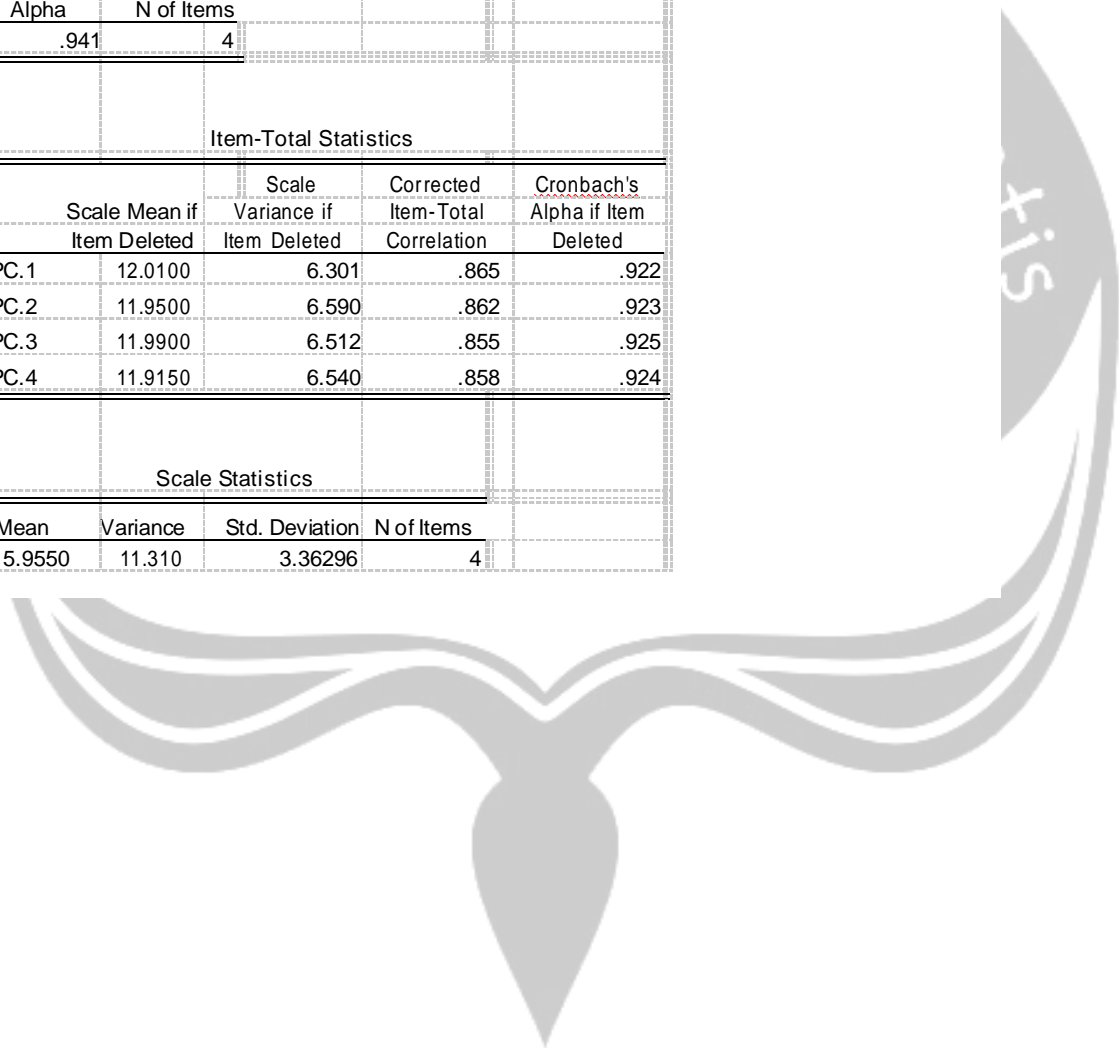
	N	%
Cases Valid	200	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	200	100.0

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

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.941		4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPC.1	12.0100	6.301	.865	.922
KPC.2	11.9500	6.590	.862	.923
KPC.3	11.9900	6.512	.855	.925
KPC.4	11.9150	6.540	.858	.924

Scale Statistics				
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items	
15.9550	11.310	3.36296	4	



Validitas dan Reliabilitas: Kepuasan Pelanggan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

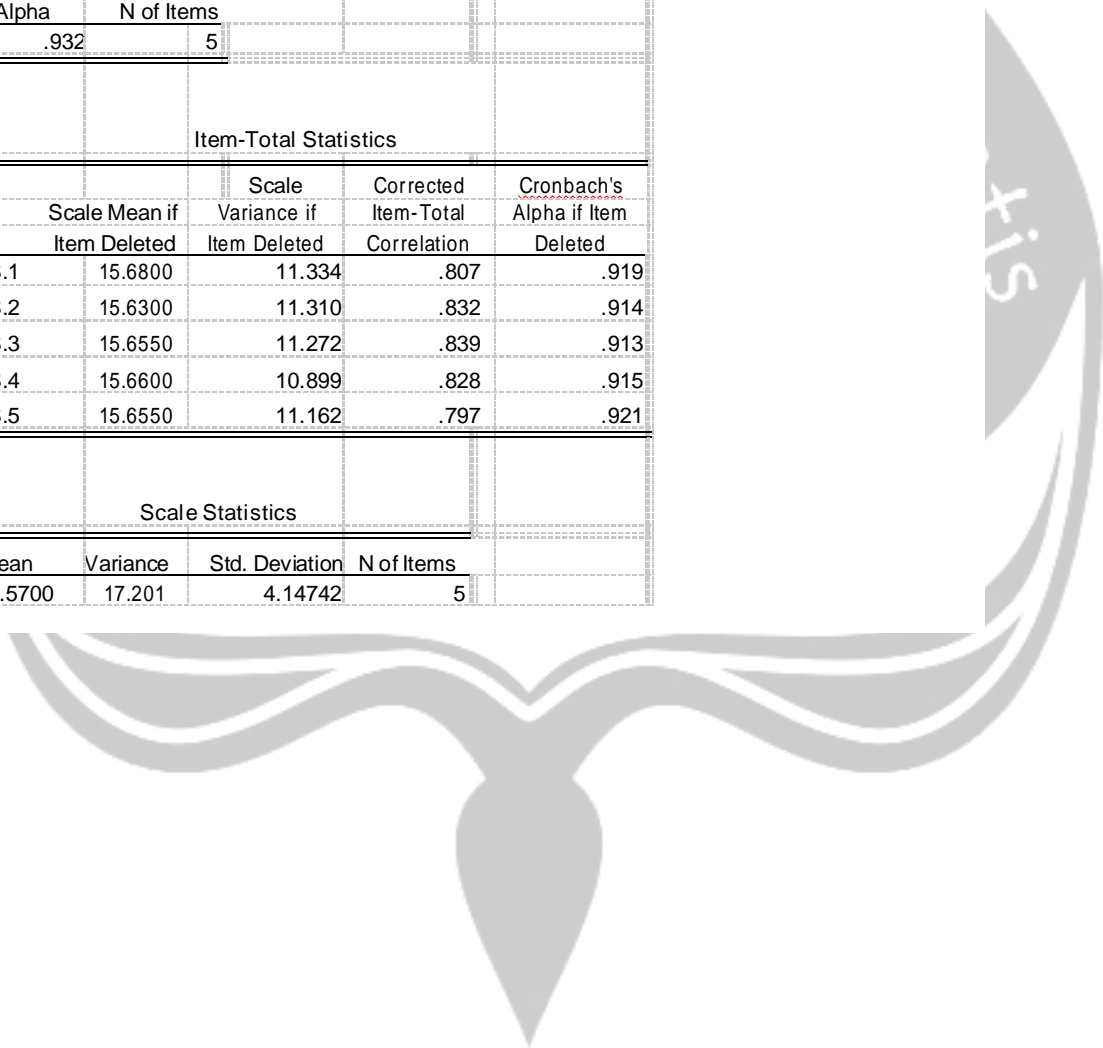
		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.932		5		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPS.1	15.6800	11.334	.807	.919
KPS.2	15.6300	11.310	.832	.914
KPS.3	15.6550	11.272	.839	.913
KPS.4	15.6600	10.899	.828	.915
KPS.5	15.6550	11.162	.797	.921

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.5700	17.201	4.14742	5



Validitas dan Reliabilitas: Word of Mouth

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

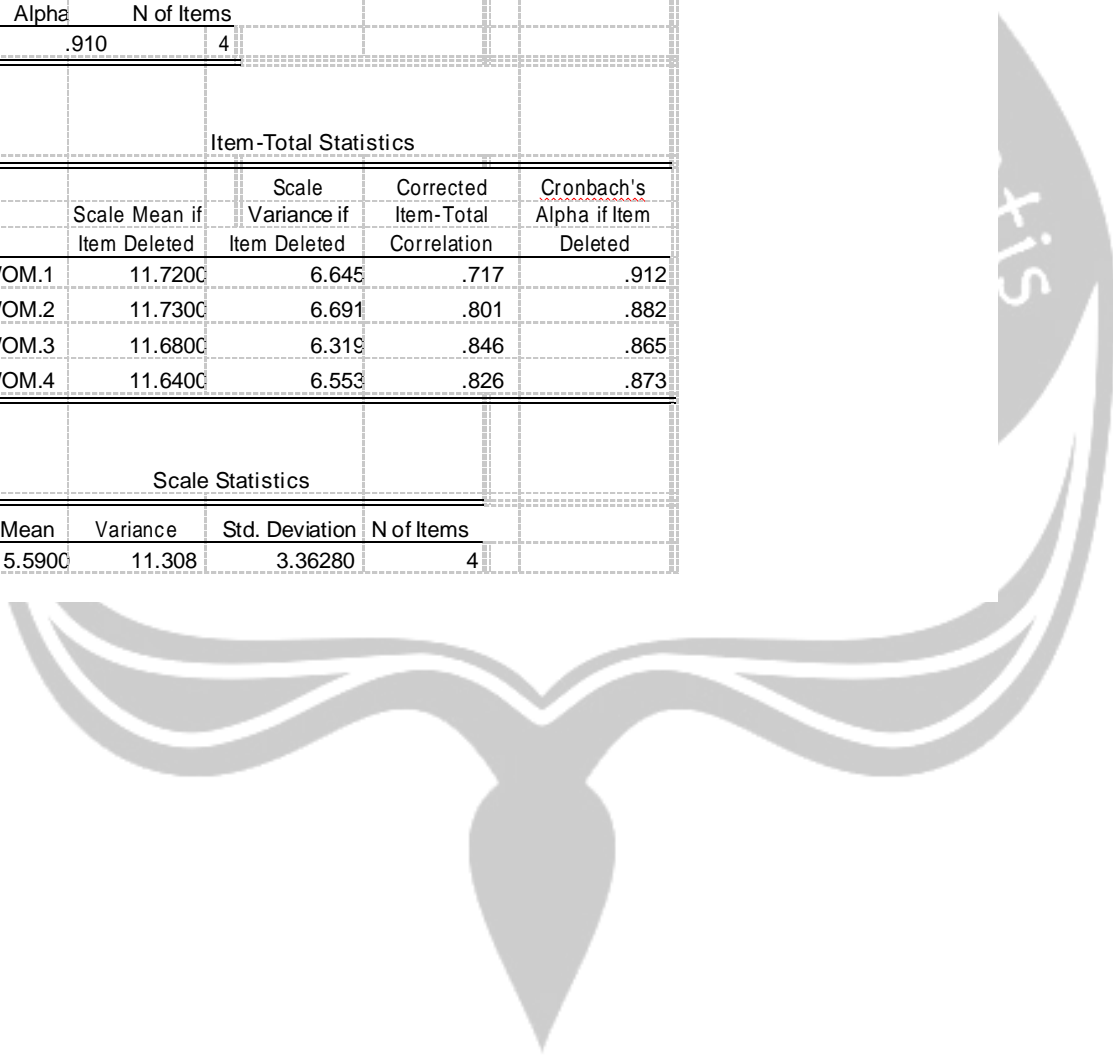
	N	%
Cases Valid	200	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	200	100.0

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

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.910		4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WOM.1	11.7200	6.645	.717	.912
WOM.2	11.7300	6.691	.801	.882
WOM.3	11.6800	6.319	.846	.865
WOM.4	11.6400	6.553	.826	.873

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.5900	11.308	3.36280	4



Validitas dan Reliabilitas: Niat Beli Ulang

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

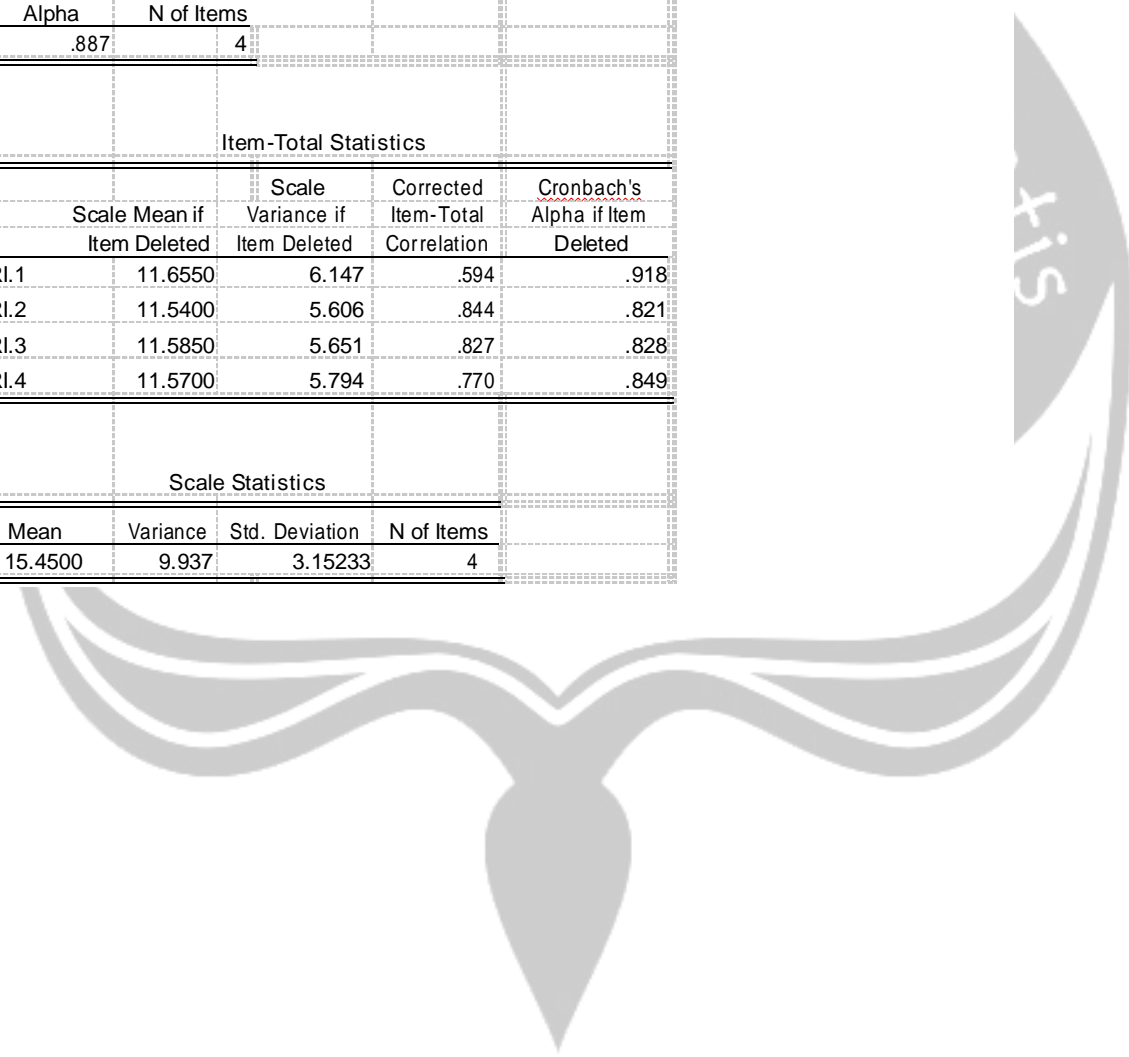
	N	%
Cases Valid	200	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	200	100.0

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

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.887		4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RI.1	11.6550	6.147	.594	.918
RI.2	11.5400	5.606	.844	.821
RI.3	11.5850	5.651	.827	.828
RI.4	11.5700	5.794	.770	.849

Scale Statistics				
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items	
15.4500	9.937	3.15233	4	





LAMPIRAN VII

Descriptives: Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
SQ.1	200	4.2550	.87968
SQ.2	200	4.2650	.89374
SQ.3	200	4.0350	1.09992
SQ.4	200	3.8850	1.05705
SQ.5	200	3.9450	.96260
SQ.6	200	3.7600	1.10385
SQ.7	200	4.0600	.88902
SQ.8	200	4.0450	.90946
SQ.9	200	3.8700	1.10871
SQ.10	200	3.3250	1.29916
SQ.11	200	3.3950	1.34462
SQ.12	200	3.2800	1.34933
SQ.13	200	4.1000	.81444
SQ.14	200	4.0600	.88335
SQ.15	200	4.1050	.82302
Kualitas Layanan	200	3.8923	.63191
Valid N (listwise)	200		

Descriptives: Kepercayaan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
KPC.1	200	3.9450	.94681
KPC.2	200	4.0050	.88821
KPC.3	200	3.9650	.90990
KPC.4	200	4.0400	.90137
Kepercayaan Pelanggan	200	3.9887	.84074
Valid N (listwise)	200		

Descriptives: Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
KPS.1	200	3.8900	.92313
KPS.2	200	3.9400	.90582
KPS.3	200	3.9150	.90658
KPS.4	200	3.9100	.97810
KPS.5	200	3.9150	.96041
Kepuasan Pelanggan	200	3.9140	.82948
Valid N (listwise)	200		

Descriptives: Word of Mouth

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
WOM.1	200	3.8700	.99400
WOM.2	200	3.8600	.91355
WOM.3	200	3.9100	.95733
WOM.4	200	3.9500	.92291
Word of Mouth	200	3.8975	.84070
Valid N (listwise)	200		

Descriptives: Niat Beli Ulang

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
RI.1	200	3.7950	.96833
RI.2	200	3.9100	.88647
RI.3	200	3.8650	.88923
RI.4	200	3.8800	.89980
Repurchase Intention	200	3.8625	.78808
Valid N (listwise)	200		



LAMPIRAN VIII

Regression

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables		Method
	Variables Entered	Variables Removed	
1	Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Word of Mouth

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 ^a	.538	.531	57593

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.637	3	25.212	76.012	.000 ^a
	Residual	65.012	196	.332		
	Total	140.649	199			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Word of Mouth

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	-3.91E-005	.270		.000	1.000
	Kualitas Layanan	.384	.082	.289	4.708	.000
	Kepuasan Pelanggan	.296	.060	.292	4.966	.000
	Kepercayaan Pelanggan	.311	.060	.311	5.149	.000

a. Dependent Variable: Word of Mouth

Regression

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Repurchase Intention

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 ^a	.312	.302	65850

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.604	3	12.868	29.675	.000 ^a
	Residual	84.990	196	.434		
	Total	123.594	199			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Repurchase Intention

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.032	.309		3.344	.001
	Kualitas Layanan	.339	.093	.271	3.627	.000
	Kepuasan Pelanggan	.174	.068	.183	2.549	.012
	Kepercayaan Pelanggan	.208	.069	.222	3.017	.003

a. Dependent Variable: Repurchase Intention