



LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Kuisisioner Penelitian

Kepuasan Pelanggan pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja
Cabang Bandung

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

- I. Isilah data diri di bawah ini
 - II. Dimohon kesedian bapak/ibu/sodara/i untuk membaca dengan cermat setiap butir-butir pertanyaan yang terdapat pada lembar berikut ini. Kemudian pilihlah salah satu jawaban yang menurut bapak/ibu/sodara/i paling tepat sesuai dengan yang di harapkan dan di alami. Dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada salah satu jawaban bapak/ibu/saudara/i.
-

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia :
 - a. Kurang dari 20 Tahun
 - b. Lebih dari 20 Tahun

Daftar Pertanyaan Kuisisioner
Expected Performance (Kinerja yang Diharapkan)

No	Pertanyaan	Sangat Berharap	Berharap	Netral	Tidak Berharap	Sangat Tidak Berharap
	Assurance / Jaminan					
3	Petugas sopan dan ramah pada saat proses pelayanan					
4	Pengetahuan dan kemampuan petugas pada tugasnya					
5	Petugas bertanggung jawab pada kerahasiaan data pengaju santunan					
	Tangibles / bukti fisik					
6	Petugas menggunakan seragam karyawan,					
7	Petugas menggunakan tanda pengenal					
8	Jumlah tempat duduk yang tersedia memadai					
9	Terdapat fasilitas Ac dan ruang tunggu yang nyaman					
10	Terdapat media hiburan dan informasi yang tersedia pada ruang tunggu					
	Responsiveness / Ketanggapan					
11	Petugas berada ditempat pelayanan pada jam kerja					
12	Petugas memberikan pelayanan cepat pada saat melayani proses pengajuan santunan					
	Empathy / empati					
13	Penerimaan yang baik dari petugas dalam melayani pengaju yang mengajukan santunan					
14	Petugas Memberikan perhatian kepada pengaju santunan					
15	Petugas memberikan pelayanan yang sama pada semua pengaju santunan					
	Reliability / kehandalan					
16	Petugas memberikan kelengkapan dan kejelasan informasi					
17	Petugas memberikan proses pelayanan yang tepat waktu					

Daftar Pertanyaan Kuisisioner
Realistic Performance (Kinerja yang Sebenarnya)

No	Pertanyaan	Sangat Sesuai	Sesuai	Netral	Tidak Sesuai	Sangat Tidak Sesuai
	Assurance / Jaminan					
18	Cara petugas sopan dan ramah pada saat proses pelayanan					
19	Pengetahuan dan kemampuan petugas pada tugasnya					
20	Petugas bertanggung jawab pada kerahasiaan data pengaju santunan					
	Tangibles / bukti fisik					
21	Saya mudah mengenali Petugas karena ia menggunakan seragam karyawan					
22	Saya mudah mengenali Petugas karena ia menggunakan tanda pengenal					
23	Jumlah tempat duduk yang tersedia memadai hal itu membuat saya tidak perlu menunggu sambil berdiri					
24	Saya puas dengan fasilitas Ac dan ruang tunggu yang nyaman ketika saya menunggu					
25	Saya merasa puas karena media hiburan dan informasi tersedia pada ruang tunggu sehingga saya tidak merasa bosan					
	Responsiveness / Ketanggapan					
26	Saya dapat bertemu Petugas yang selalu berada ditempat pelayanan pada jam kerja dengan mudah					
27	Saya puas Petugas memberikan pelayanan cepat pada saat melayani proses pengajuan santunan milik saya					
	Empathy / empati					
28	Petugas sangat sabar dalam melayani pengajuan santunan milik saya					
29	Saya puas dengan cara petugas Memberikan perhatian kepada pengaju santunan					
30	Petugas memberikan pelayanan yang sama pada semua pengaju santunan					
	Reliability / kehandalan					
31	Petugas memberikan kelengkapan dan kejelasan informasi mengenai proses pengajuan santunan pada saya					
32	Saya merasa puas karena petugas memberikan proses pelayanan yang tepat waktu					

Lampiran 2. Buku Kode

Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT Jasa Raharja
Cabang Bandung

No Kolom	Uraian	Keterangan	Kode
1	Jenis kelamin	a. Laki-laki	1
		b. Perempuan	2
2	Usia	a. Kurang dari 20 Tahun	1
		b. Lebih dari 20 Tahun	2
3	Petugas sopan dan ramah pada saat proses pelayanan	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
4	Pengetahuan dan kemampuan petugas pada tugasnya	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
5	Petugas bertanggung jawab pada kerahasiaan data pengau santunan	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
6	Pengetahuan dan kemampuan petugas pada tugasnya	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
7	Petugas menggunakan tanda pengenal	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
8	Jumlah tempat duduk yang tersedia memadai	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1

No Kolom	Uraian	Keterangan	Kode
9	Terdapat fasilitas Ac dan ruang tunggu yang nyaman	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
10	Terdapat media hiburan dan informasi yang tersedia pada ruang tunggu	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
11	Petugas berada ditempat pelayanan pada jam kerja	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
12	Petugas memberikan pelayanan cepat pada saat melayani proses pengajuan santunan	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
13	Penerimaan yang baik dari petugas dalam melayani pengaju yang mengajukan santunan	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
14	Petugas Memberikan perhatian kepada pengaju santunan	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
15	Petugas memberikan pelayanan yang sama pada semua pengaju santunan	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
16	Petugas memberikan kelengkapan dan kejelasan informasi	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1

No Kolom	Uraian	Keterangan	Kode
17	Petugas memberikan proses pelayanan yang tepat waktu	Sangat berharap	5
		Berharap	4
		Netral	3
		Tidak berharap	2
		Sangat tidak berharap	1
18	Cara petugas sopan dan ramah pada saat proses pelayanan	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
19	Pengetahuan dan kemampuan petugas pada tugasnya	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
20	Petugas bertanggung jawab pada kerahasiaan data pengaju santunan	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
21	Saya mudah mengenali Petugas karena ia menggunakan seragam karyawan	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
22	Saya mudah mengenali Petugas karena ia menggunakan tanda pengenal	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
23	Jumlah tempat duduk yang tersedia memadai hal itu membuat saya tidak perlu menunggu sambil berdiri	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
24	Saya puas dengan fasilitas Ac dan ruang tunggu yang nyaman ketika saya menunggu	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1

No Kolom	Uraian	Keterangan	Kode
25	Saya merasa puas karena media hiburan dan informasi tersedia pada ruang tunggu sehingga saya tidak merasa bosan	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
26	Saya dapat bertemu Petugas yang selalu berada ditempat pelayanan pada jam kerja dengan mudah	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
27	Saya puas Petugas memberikan pelayanan cepat pada saat melayani proses pengajuan santunan milik saya	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
28	Petugas sangat sabar dalam melayani pengajuan santunan milik saya	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
29	Saya puas dengan cara petugas Memberikan perhatian kepada pengaju santunan	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
30	Petugas memberikan pelayanan yang sama pada semua pengaju santunan	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
31	Petugas memberikan kelengkapan dan kejelasan informasi mengenai proses pengajuan santunan pada saya	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1
32	Saya merasa puas karena petugas memberikan proses pelayanan yang tepat waktu	Sangat Sesuai	5
		Sesuai	4
		Netral	3
		Tidak Sesuai	2
		Sangat tidak Sesuai	1

Lampiran 3 Lembar Kode

	responden																																																		
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45					
1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1		
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2		
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4			
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4			
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4				
7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4				
8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4				
9	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	4				
10	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3			
11	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4				
12	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5			
13	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4				
14	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	2	5	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4			
15	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5				
16	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5				
17	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5				
18	2	4	4	2	3	4	4	2	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
19	2	4	2	4	2	4	4	4	2	5	3	3	2	3	3	3	5	5	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
20	3	3	4	2	2	4	4	2	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	2	5	3	4	4	2	5	3	4	
21	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	1	4	3	3	4	4	5	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
22	3	2	2	4	2	4	5	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	2	3	2	4	2	2	4	2	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	2	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	5	5	4	3	2	4	4	3	3	3	2	4	2	2	4	4	3	5	2	3	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	5	3	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	3	5	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
28	3	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	1	5	3	2	3	5	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
29	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	3	2	3	5	2	4	5	5	3	2	1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2		
31	2	2	4	3	5	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	2	5	5	4	2	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2		
32	4	4	4	5	2	1	2	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	2	5	4	3	4	3	2	3	5	1	1	1	2	4	4	4	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2			

Lampiran 4 Perhitungan SPSS

		Pertanyaan_1	Pertanyaan_2	Pertanyaan_3	Pertanyaan_4	Pertanyaan_5	Pertanyaan_6	Pertanyaan_7	Pertanyaan_8	Pertanyaan_9	Pertanyaan_10	Pertanyaan_11	Pertanyaan_12	Pertanyaan_13	Pertanyaan_14	Pertanyaan_15	Total	
Spearman's rho	Pertanyaan_1	Correlation Coefficient	1	.572**	.742**	.381**	-.213	.496**	.408**	.564**	.355*	.217	.465**	.235	.272	.077	.017	.644**
		Sig. (2-tailed)		0	0	0.01	0.16	0.001	0.005	0	0.017	0.153	0.001	0.121	0.071	0.613	0.265	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_2		Correlation Coefficient	.572**	1	.647**	.468**	.426**	.662**	.620**	.465**	.477**	.430**	.490**	.388**	.264	.247	.27	.694**
		Sig. (2-tailed)		0	0	0.001	0.003	0	0	0.001	0.001	0.003	0.001	0.009	0.08	0.102	0.073	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_3		Correlation Coefficient	.742**	.647**	1	.591**	.456**	.674**	.585**	.674**	.354*	.381**	.518**	.467**	.381**	.219	.323*	.793**
		Sig. (2-tailed)		0	0	0	0.002	0	0	0	0.017	0.01	0	0.001	0.01	0.148	0.03	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_4		Correlation Coefficient	.381**	.468**	.591**	1	.716**	.673**	.606**	.614**	.462**	.288	.430**	.487**	.509**	.345*	.400**	.713**
		Sig. (2-tailed)		0.01	0.001	0	0	0	0	0	0.001	0.052	0.003	0.001	0	0.02	0.006	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_5		Correlation Coefficient	.213	.426**	.456**	.716**	1	.433**	.546**	.570**	.516**	.238	.520**	.512**	.526**	.496**	.294	.694**
		Sig. (2-tailed)		0.16	0.003	0.002	0	0	0.003	0	0	0.116	0	0	0	0.001	0.05	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_6		Correlation Coefficient	.496**	.662**	.674**	.673**	.433**	1	.711**	.651**	.441**	.390**	.428**	.411**	.323*	.195	.368*	.728**
		Sig. (2-tailed)		0.001	0	0	0	0.003	0	0	0.002	0.008	0.003	0.005	0.03	0.2	0.013	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_7		Correlation Coefficient	.408**	.620**	.585**	.606**	.546**	.711**	1	.689**	.408**	.257	.337*	.333*	.326*	.248	.288	.686**
		Sig. (2-tailed)		0.005	0	0	0	0	0	0	0.005	0.088	0.024	0.025	0.029	0.1	0.055	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_8		Correlation Coefficient	.564**	.465**	.674**	.614**	.570**	.651**	.689**	1	.392**	.095	.447**	.358*	.216	.126	.199	.707**
		Sig. (2-tailed)		0	0.001	0	0	0	0	0	0.008	0.535	0.002	0.016	0.154	0.41	0.19	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_9		Correlation Coefficient	.355*	.477**	.354*	.462**	.516**	.441**	.408**	.392**	1	.538**	.467**	.378*	.456**	.318*	.422**	.692**
		Sig. (2-tailed)		0.017	0.001	0.017	0.001	0	0.002	0.005	0.008	0	0.001	0.011	0.002	0.033	0.004	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_10		Correlation Coefficient	.217	.436**	.381**	.288	.238	.390**	.257	.095	.538**	1	.158	.267	.361*	.412**	.565**	.528**
		Sig. (2-tailed)		0.153	0.003	0.01	0.055	0.115	0.008	0.088	0.535	0	0.301	0.076	0.015	0.005	0	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_11		Correlation Coefficient	.465**	.490**	.518**	.430**	.520**	.429**	.333*	.447**	.467**	.158	1	.610**	.430**	.386**	.299*	.673**
		Sig. (2-tailed)		0.001	0.001	0	0.003	0	0.003	0.024	0.002	0.002	0.301	0	0.003	0.009	0.046	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_12		Correlation Coefficient	.235	.388**	.467**	.487**	.512**	.411**	.333*	.358*	.378*	.267	.610**	1	.522**	.338*	.420**	.637**
		Sig. (2-tailed)		0.121	0.009	0.001	0.001	0	0.005	0.024	0.016	0.011	0.076	0	0.023	0.003	0.003	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_13		Correlation Coefficient	.272	.264	.381**	.509**	.526**	.323*	.326*	.216	.456**	.361*	.430**	.522**	1	.685**	.740**	.670**
		Sig. (2-tailed)		0.071	0.08	0.01	0	0	0.03	0.154	0.002	0.015	0.003	0	0	0	0	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_14		Correlation Coefficient	.077	.247	.219	.485*	.496**	.195	0.248	.126	.318*	.412**	.386**	.338*	.685**	1	.779**	.538**
		Sig. (2-tailed)		0.613	0.148	0.02	0.001	0.2	0.1	0.41	0.033	0.005	0.009	0.023	0	0	0	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_15		Correlation Coefficient	.17	.27	.323*	.400**	.294	.368*	0.288	.199	.422**	.565**	.299*	.429**	.749**	.779**	1	.621**
		Sig. (2-tailed)		0.265	0.073	0.03	0.006	0.05	0.013	0.055	0.19	0.004	0	0.046	0.003	0	0	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Total		Correlation Coefficient	.644**	.694**	.793**	.713**	.694**	.728**	.686**	.707**	.692**	.528**	.673**	.637**	.670**	.538**	.621**	1
		Sig. (2-tailed)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

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

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

		Pertanyaan_16	Pertanyaan_17	Pertanyaan_18	Pertanyaan_19	Pertanyaan_20	Pertanyaan_21	Pertanyaan_22	Pertanyaan_23	Pertanyaan_24	Pertanyaan_25	Pertanyaan_26	Pertanyaan_27	Pertanyaan_28	Pertanyaan_29	Pertanyaan_30
Spesman's rho	Correlation Coefficient	1	.354	.528	.310	-.089	.531	0.182	.370	.499	.336	.470	0.224	.332	-.019	0.142
	Sig. (2-tailed)		0.017	0	0.038	0.561	0	0.232	0.012	0	0.024	0.001	0.139	0.026	0.901	0.351
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_16	Correlation Coefficient		1	.365	.408	.394	.330	.512	0.254	.489	.477	.445	.450	.342	.406	0.204
	Sig. (2-tailed)			0.017	0.014	0.005	0.003	0.027	0	0.093	0.001	0.002	0.002	0.022	0.006	0.179
	N		45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_17	Correlation Coefficient			1	0.01	0.111	.302	0.189	0.245	.415	0.289	.336	0.158	.415	0.03	0.155
	Sig. (2-tailed)				0.949	0.468	0.043	0.215	0.105	0.005	0.055	0.023	0.299	0.005	0.846	0.308
	N			45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_18	Correlation Coefficient				1	.534	.601	.296	.300	.368	.348	.457	0.196	.321	.319	.297
	Sig. (2-tailed)					0.038	0.005	0.048	0.045	0.013	0.019	0.002	0.198	0.031	0.032	0.048
	N				45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_19	Correlation Coefficient					1	0.094	.458	0.108	.376	.357	0.277	0.228	0.149	.496	0.277
	Sig. (2-tailed)						0.561	0.007	0.468	0.011	0.018	0.066	0.132	0.327	0	0.065
	N					45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_20	Correlation Coefficient						1	.480	.427	.394	0.192	.402	0.188	.438	0.075	0.025
	Sig. (2-tailed)							0	0.001	0.003	0.007	0.206	0.008	0.216	0.003	0.869
	N						45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_21	Correlation Coefficient							1	.461	.496	.453	.316	.392	0.289	0.262	0.191
	Sig. (2-tailed)								0	0.001	0.001	0.002	0.005	0.008	0.054	0.061
	N							45	45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_22	Correlation Coefficient								1	.613	.610	.474	.594	.580	0.206	.482
	Sig. (2-tailed)									0	0	0.001	0	0	0.175	0.001
	N								45	45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_23	Correlation Coefficient									1	.666	.657	.617	.639	.307	.429
	Sig. (2-tailed)										0	0	0	0	0.04	0.003
	N									45	45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_24	Correlation Coefficient										1	.422	.581	.524	.534	.692
	Sig. (2-tailed)											0	0	0	0	0
	N										45	45	45	45	45	45
Pertanyaan_25	Correlation Coefficient											1	.491	.562	0.175	.305
	Sig. (2-tailed)												0	0	0.25	0.042
	N											45	45	45	45	45
Pertanyaan_26	Correlation Coefficient												1	.644	0.266	0.28
	Sig. (2-tailed)													0	0.078	0.063
	N												45	45	45	45
Pertanyaan_27	Correlation Coefficient													1	0.249	.451
	Sig. (2-tailed)														0	0
	N													45	45	45
Pertanyaan_28	Correlation Coefficient														1	0.249
	Sig. (2-tailed)															0.002
	N														45	45
Pertanyaan_29	Correlation Coefficient															1
	Sig. (2-tailed)															
	N														45	45
Pertanyaan_30	Correlation Coefficient															
	Sig. (2-tailed)															
	N														45	45
Jumlah	Correlation Coefficient															
	Sig. (2-tailed)															
	N														45	45

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5 Surat Izin/Pengantar penelitian dari Fakultas



UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Jalan Tamansari no.1 Bandung 40116 - Telp & Fax: (022) 4264070 | Hunting: (022) 4203368 ext. 140,141,142.

<http://fikom.unisba.ac.id> ; email: fikomunisba@yahoo.co.id



Nomor : 0167/AK-E/V/2014 23 Rajab 1435 H
Lampiran : - 23 Mei 2014 M
Perihal : Permohonan Ijin Pra Riset/Riset.

Kepada Yth.:
PT. Jasaraharja Cabang Bandung
Jl. Soekarno Hatta No. 689 A. Bandung

Bismillahirrahmaanirrahim.
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Sehubungan dengan Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.

Nama : Estu Tryas Primatarani
NPM : 10080010344
Bidang Kajian : Manajemen Komuniasi
No. HP : 085758638383
e-mail : Tara.estu@gmail.com

Kami mohon diberi ijin untuk melakukan Riset/Pra Riset guna mendapatkan data di Lembaga/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun judul Skripsi dimaksud adalah:

Kepuasan Pelanggan pada Layanan Divisi Santunan/Klaim PT. Jasa Raharja Cabang Bandung

dengan dosen pembimbing Dr. Hj. Rini Rinawati, Dra., M.Si. (No. HP.0816617761). Apabila terdapat hal-hal yang perlu ditanyakan lebih lanjut berkenaan dengan topik maupun pengerjaan skripsi ini, dapat menghubungi dosen pembimbing pada nomor HP yang telah disebutkan dalam surat ini.

Demikian permohonan ini. Atas perhatian, bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Terselamat,
Wakil Dekan I,

Dr. Oj. Kurniadi, M.Si.

Lampiran 6 Surat Konfirmasi Penelitian



Bandung, 15 Juni 2014

Nomor : SP/R/ 10 /2014
Sifat : Biasa
Hal : Keterangan Melaksanakan Riset

Yth. Wakil Dekan I
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung
Jl. Tamansari No. 1
Bandung

Memperhatikan surat saudara Nomor 0167/AK-E-V-2014 tanggal 23 Mei 2014 perihal Permohonan Ijin Pra Riset / Riset, dengan ini kami PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat menyatakan bahwa Mahasiswa Saudara telah melaksanakan Riset di perusahaan Kami, Surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya dan telah diberikan atas nama :

No.	NIM	Nama	Program Studi
1.	10080010344	Estu Tryas Primatarani	Ilmu Komunikasi

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Cabang Jawa Barat
Bagian Asuransi


Didi Setiadi
Kepala Bagian

Lampiran 7 Surat Pendukung Penelitian



UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Jalan Tamansari no.1 Bandung 40116 - Telp & Fax. (022) 4264070 , Hunting : (022) 4203368 ext. 140, 141, 142.
Website : <http://fikom.unisba.ac.id> - email : fikom@unisba.ac.id | fikom_unisba@gmail.com

Lembar ke

1. Ketua bidang kajian
2. Pembantu dekan I
3. Kasie Akademik
4. Mahasiswa

FORMULIR PENGAJUAN SIDANG MASALAH UNTUK PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Estu Triyas P
NPM : 10080010344
Bidang Kajian : Ilmu Manajemen Komunikasi

Dalam rangka menyusun Skripsi, maka perkenankanlah saya mengajukan masalah kepada Bapak/Ibu yang formulasinya sebagai berikut :

Masalah disetujui tanggal :

Bandung, 8 April 2014

Ketua Bidang Kajian,
Manajemen Komunikasi

Hormat saya,


Dr. Hj. Ike Junita T., Sos., M.Si


Estu Triyas P.
NPM : 10080010344.

Catatan :

Sesuai dengan hasil rapat panitia penerima Masalah untuk penyusunan skripsi tanggal serta telah diadakan perbaikan-perbaikan baik redaksional maupun masalah yang dianggap perlu diperbaiki, maka atas nama Panitia, kami dapat menyetujui rumusan masalah tersebut.

TIM PENGUJI MASALAH :

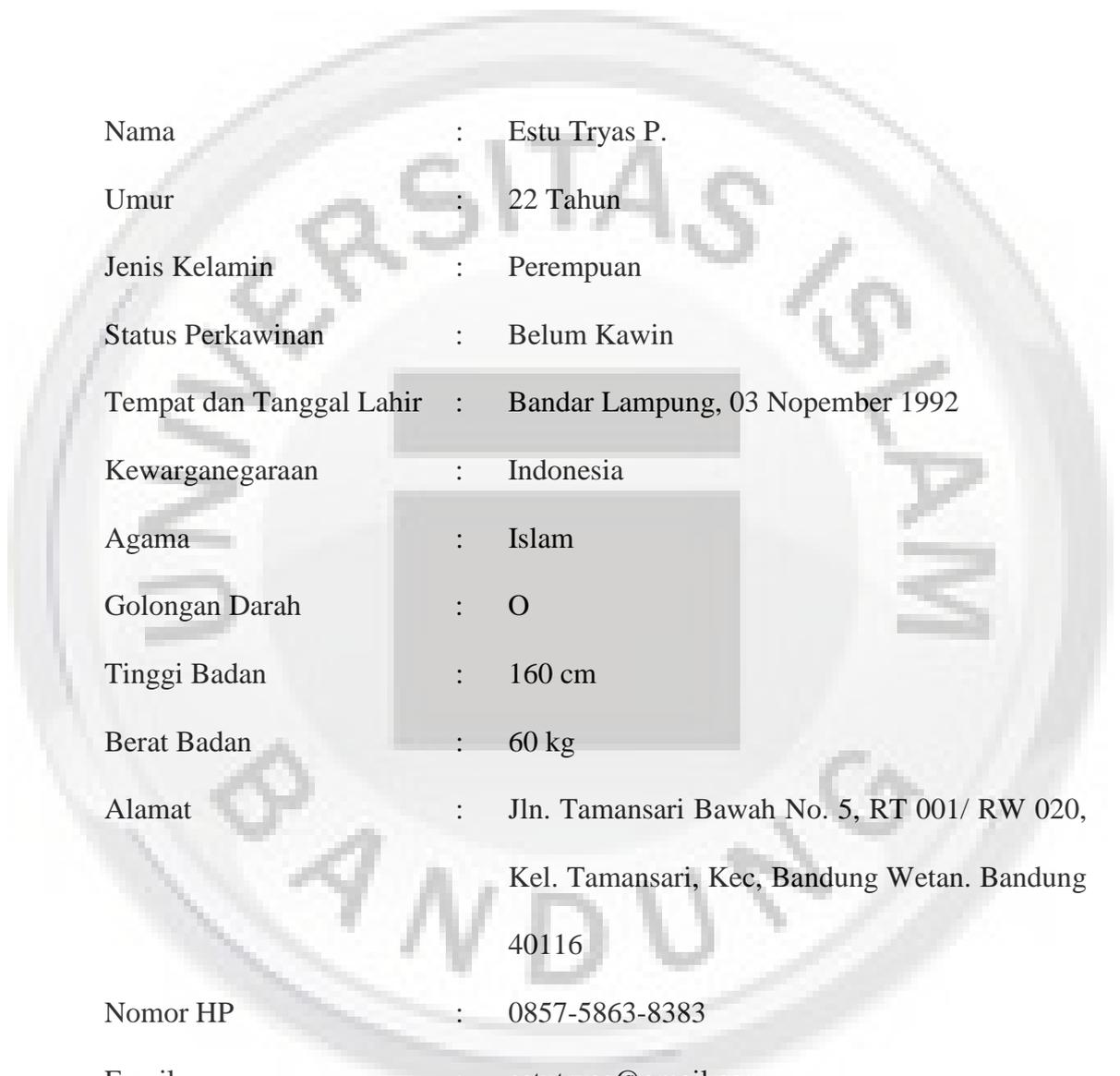
1.
2.
3.
4.

Lampiran 8 Lembar Perhitungan Pendukung Penelitian

The image displays a grid of 60 small calculation sheets, labeled 'Berkas 1' through 'Berkas 60'. Each sheet contains a table with columns for 'No', 'Eigensol', 'Modulus', and 'Arah Momen' and rows for various structural members. A large watermark 'UNIVERSITAS PADJARAN' is overlaid on the grid.

Lampiran 9. Riwayat Hidup Peneliti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Estu Tryas P.
Umur : 22 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Status Perkawinan : Belum Kawin
Tempat dan Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 03 Nopember 1992
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Golongan Darah : O
Tinggi Badan : 160 cm
Berat Badan : 60 kg
Alamat : Jln. Tamansari Bawah No. 5, RT 001/ RW 020,
Kel. Tamansari, Kec, Bandung Wetan. Bandung
40116
Nomor HP : 0857-5863-8383
Email : estutryas@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- 1996- 1998 : TK Al-Azhar Bandar Lampung
- 1998- 2004 : SD I Al-Azhar Bandar Lampung
- 2004-2007 : SMPN 29 Bandar Lampung
- 2007-2010 : SMAN 10 Bandar Lampung
- 2010- Saat ini : Universitas Islam Bandung Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Kajian Manajemen Komunikasi

