



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



**REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)**

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : Atria Vina Aprila  
 NIM : 0611 3060 1174  
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis  
 Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan  
 Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah  
 pada PT Prudential Life Assurance  
 Cabang Prabumulih.

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian  
 Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik .....

Palembang, 23 - Juni 2014

Pembimbing I,

(Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.)  
 NIP 197208182003121002

Pembimbing II,

(Dewi Fadila, S.E., M.M.)  
 NIP 197504212001122001

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b><br><b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b><br>Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139<br>Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918<br>Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id |  |
| <b>PELAKSANAAN REVISI LAPORAN AKHIR</b>   |   |   |

Mahasiswa berikut,

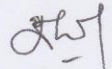
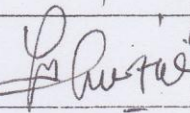
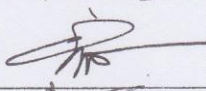
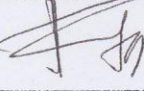
Nama : ATRIZ VINA APRILA

NIM : 0611 3060 1174

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

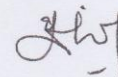
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Prudential Life Assurance Cabang Prabumulih.

Telah melaksanakan revisi terhadap Laporan Akhir yang diujikan pada hari Kamis tanggal 17 bulan Juli tahun 2014. Pelaksanaan revisi terhadap Laporan Akhir tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi:

| No. | Komentar   | Nama Dosen Penguji *)           | Tanggal   | Tanda Tangan  |
|-----|------------|---------------------------------|-----------|---|
| 1.  | Acc Revisi | ELISA, S.E M.Si                 | 21-7-2014 |  |
| 2.  | Acc Revisi | Jusleli Herawati, S.E., M.M     | 21-7-14   |  |
| 3.  |            | Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. |           |  |
| 4.  |            | M. Jusuf, S.E., M.Si            |           |  |
|     |            |                                 |           |   |

Palembang, 21 JULI 2014

Ketua Penguji \*\*)



( ELISA, S.E M.Si )  
 NIP. 196010141989032003

## Catatan:

\*) Dosen penguji yang memberikan revisi saat ujian laporan akhir.

\*\*) Dosen penguji yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian LA. Lembaran pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

1525 26/2

Palembang, 26 Februari 2014

Hal: Permohonan Surat Pengantar  
Pengambilan Data

Yth. Pembantu Direktur I  
Politeknik Negeri Sriwijaya

Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada semester VI (enam). Untuk itu kami akan segera melakukan penelitian ke perusahaan guna melaksanakan penulisan Laporan Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atriz Vina Aprila  
NIM : 0611 3060 1174  
Semester/Kelas : VI / 6 ANA  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah yang diambil : Manajemen Pemasaran

Mohon kepada Bapak agar dapat membuatkan Surat Pengantar Pengambilan Data yang ditujukan kepada perusahaan/instansi tempat kami melakukan penelitian. Adapun pengantar tersebut ditujukan kepada:

Nama Instansi : PT Prudential Life Assurance  
Nama/Jabatan : Unit Manajer Cabang Prabumulih  
Alamat : Jl. Padat Karya No. 48 Kelurahan Muara  
Dua, Prabumulih Timur

Besar harapan saya agar Bapak dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002

Hormat saya,



Atriz Vina Aprila  
NIM 0611 3060 1174



# KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

## POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : <http://www.polsri.ac.id>, e-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

Nomor : 1525/PL6.3.1/AK/2014

26 Februari 2014

Hal : Izin Pengambilan Data

Yth. Unit Manager Cabang Prabumulih  
PT Prudential Life Assurance  
Jalan Padat Karya No. 48 Kelurahan Muara Dua  
Prabumulih Timur

Dengan hormat,

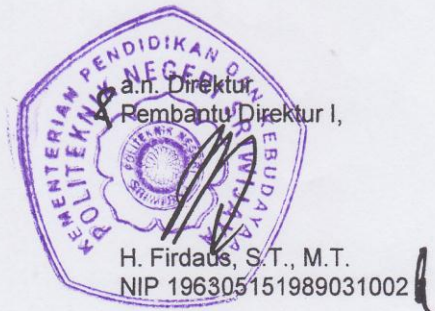
Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester VI (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Saudara dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

| No | Nama              | NIM            | Kelas | Jurusan/<br>Program Studi |
|----|-------------------|----------------|-------|---------------------------|
| 1  | Atriz Vina Aprila | 0611 3060 1174 | 6 ANA | Administrasi Bisnis       |

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan





Prabumulih, 02 Maret 2014

Kepada  
Politeknik Negeri Sriwijaya  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar  
di-

**Palembang**

Surat Saudara No.: 1525/PL6.3.1/AK/2014

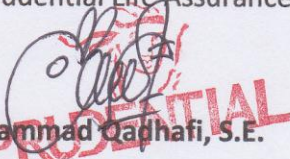
Menanggapi surat tersebut pada pokok surat di atas, dengan ini kami sampaikan:

Nama : Atriz Vina Aprila  
NIM : 0611 3060 1174  
Jurusan : Administrasi Bisnis

Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang akan melaksanakan izin pengambilan data Laporan Akhir pada PT Prudential Life Assurance Cabang Prabumulih dapat kami setuju sepanjang tidak menyangkut rahasia perusahaan.

Demikian surat ini kami sampaikan.

PT Prudential Life Assurance

  
Muhammad Qadhafi, S.E.  
Unit Manager



**KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)**

Kami yang bertandatangan di bawah ini:

**Pihak Pertama**

Nama : Atriz Vina Aprila  
NIM : 0611 3060 1174  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

**Pihak Kedua**

Nama : Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP : 197208182003121002  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pada hari ini, Senin tanggal 10 Maret 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

**Isi Kesepakatan:**

1. Konsultasi bimbingan dilakukan 2 (dua) kali dalam seminggu.
2. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Senin pukul 15:30 WIB dan Rabu pukul 14:30 WIB. Bertempat pada ruang kepala Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

Atriz Vina Aprila  
NIM 0611 3060 1174

Palembang, 10 Maret 2014

Pihak Kedua,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002

Mengetahui  
Ketua Jurusan,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30319  
Telp. 0711-353414 119 Fax. 0711-255918  
Website: www.polsriwijaya.ac.id E-mail: info@polisri.ac.id



## KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertandatangan di bawah ini:

### Pihak Pertama

Nama : Atriz Vina Aprila  
NIM : 0611 3060 1174  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

### Pihak Kedua

Nama : Dewi Fadila, S.E., M.M.  
NIP : 197504212001122001  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Pada hari ini, Rabu tanggal 5 Maret 2014 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

### Isi Kesepakatan:

1. Konsultasi bimbingan dilakukan 2 (dua) kali dalam seminggu.
2. Pelaksanaan bimbingan pada hari Senin pukul 15:00 WIB dan pada hari Rabu pukul 13:00-15:30 WIB. Bertempat di ruang staff dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

Atriz Vina Aprila  
NIM 0611 3060 1174

Palembang, 05 Maret 2014  
Pihak Kedua,

Dewi Fadila, S.E., M.M.  
NIP 197504212001122001

Mengetahui  
Ketua Jurusan,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id






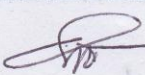

LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR


Lembar :

Nama : Atria Vina Aprila  
NIM : 0611 3060 1174  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Prudential Life Assurance Cabang Prabumulih  
Pembimbing ① II \*) : Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.

| No. | Tanggal          | Uraian Bimbingan  | Tanda Tangan Pembimbing |
|-----|------------------|---|-------------------------|
| 1.  | 17 Februari 2014 | Konsultasi dan Pengajuan Judul  |                         |
| 2.  | 27 Februari 2014 | Pengajuan dan Acc Judul baru  |                         |
| 3.  | 4 Maret 2014     | Pengajuan Proposal.<br>Acc proposal, lanjutkan dengan Bab 1 dan buat kuisisioner.                                     |                         |
| 4.  | 26 Maret 2014    | - perbaiki Bab 1<br>- perbaiki kuisisioner.   |                         |
| 5.  | 3/4/2014         | - Acc Bab 1<br>- Acc Kuisisioner<br>- lanjutkan Bab 2 & 3   |                         |
| 6.  | 24/4/2014        | - Perbaiki Bab 2, lanjut Bab 3<br>✓ senin Bahas abng etali mms<br>✓ jelaskan konsep Barng 2 jasa<br>✓ lath ulapan "R" |                         |
| 7.  | 28/4/2014        | - Acc Bab 2<br>- perbaiki Bab 3 (lengkap)   |                         |



| No. | Tanggal | Uraian Bimbingan   | Tanda Tangan Pembimbing   |
|-----|---------|--|---|
| 8.  | 7/5/14  | - AEC Bab 3<br>- Lanjutan Bab 4  |  |
| 9.  | 9/6/14  | - Perbaiki Bab 4   |  |
| 10. | 12/6/14 | - Perbaiki Bab 4<br>- Jelek menyep hams 0.05 signpul<br>- Lanjutan Bab 5 |  |
| 11. | 20/6/14 | - Perbaiki Bab 5   |  |
| 12. | 24/6/14 | - AEC Bab 5<br>-   |  |

13 25/6/14 Aec Lanjap 

Palembang, ..... 2014

Ketua Jurusan/KPS,



(Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.)  
NIP 197208182003121002

**Catatan:**

\*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.  
Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

Nama : Atriz Vina Aprila  
NIM : 0611 3060 1174  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Prudential Life Assurance Cabang Prabumulih  
Pembimbing I / II \*) : Dewi Fadila, S.E., M.M.

| No. | Tanggal          | Uraian Bimbingan                      | Tanda Tangan Pembimbing |
|-----|------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| 1.  | 17 Februari 2014 | Perbaikan Judul LA & Ruang Liskup     | Fr                      |
| 2.  | 27 Februari 2014 | Perubahan Proposal (Ganti Judul)      | Fr                      |
| 3.  | 5 Maret 2014     | Perubahan Proposal.                   | Fr                      |
| 4.  | 12 Maret 2014    | ACC Proposal.<br>Perbaikan kuesioner. | Fr<br>Dewi fadila.      |
| 5.  | 26 Maret 2014    | Perbaikan kuesioner proposal & Bab 1. | Fr<br>Dewi fadila.      |
| 6.  | 07-04-2014       | ACC kuesioner<br>Perbaikan Bab 1 & 2  | Fr                      |
| 7.  | 21-04-2014       | ACC Bab 1<br>Perbaikan Bab 2          | Fr                      |

| No. | Tanggal     | Uraian Bimbingan   | Tanda Tangan Pembimbing |
|-----|-------------|--|-------------------------|
| 8.  | 30-04-2014  | ACC Bab 2<br>Dapatkan Slajutkan Bab 3 & 4  | <i>[Signature]</i>      |
| 9.  | 08-05-2014. | Perbaikan Bab 3<br>Coding mesrone  | <i>[Signature]</i>      |
| 10. | 19-05-2014. | Perbaikan<br>ACC Bab 3<br>Penyolahan Dnt   | <i>[Signature]</i>      |
| 11. | 12-06-2014. | ACC Bab 3.<br>Penyolahan Dnt. lanjutkan Bab 4                                    | <i>[Signature]</i>      |
| 12. | 13-06-2014  | Perbaikan Bab 4 & 5.   | <i>[Signature]</i>      |
| 13. | 20-06-2014  | Perbaiki Bab 4 & 5   | <i>[Signature]</i>      |
| 14. | 23-06-2014. | ACC Bab 4 & 5.<br>Dapat mengikuti ujian <i>comprehensive</i><br>Palembang, ..... | <i>[Signature]</i>      |

Ketua Jurusan/KPS,

*[Signature]*

(Hendra Sastrawinata, s.E., M.M.  
NIP 197208182003121002

**Catatan:**

\*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



**KARTU KUNJUNGAN MAHASISWA**

Nama : Atriz Vina Aprila  
NIM/Kelas : 0611 3060 1174/ 6 ANA  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Nama Pembimbing I : Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
Nama Pembimbing II : Dewi Fadila, S.E., M.M.

| No. | Pelaksanaan Kunjungan |       |         | Keterangan Tugas<br>(Data yang Diambil)                            | Tanda<br>Tangan/Cap<br>Perusahaan |
|-----|-----------------------|-------|---------|--|-----------------------------------|
|     | Tanggal               | Waktu |         |  |                                   |
|     |                       | Mulai | Selesai |  |                                   |
| 1.  | 1-03-14               | 09:30 | 10:30   | Pengajuan Surat izin pengambilan data.                             |                                   |
| 2.  | 29-03-14              | 11:00 | 11:45   | Pengambilan data jumlah nasabah                                    |                                   |
| 3.  | 05-04-14              | 13:00 | 14:00   | Pengambilan data tentang sejarah & struktur organisasi perusahaan. |                                   |
| 4.  | 12-04-14              | 10:20 | 11:10   | Mengerahkan Questioner untuk di sebariskan.                        |                                   |
| 5.  | 26-04-14              | 11:00 | 11:15   | Pengambilan hasil Questioner.                                      |                                   |
| 6.  | 05-05-14              | 14:00 | 15:00   | Melengkapi data yg diperlukan                                      |                                   |

Pembimbing I,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002

Pembimbing II,

Dewi Fadila, S.E., M.M.  
NIP 197504212001122001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002

## KUESIONER

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian laporan akhir yang sedang saya lakukan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, maka saya melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Prudential Life Assurance Cabang Prabumulih.”**

Salah satu cara untuk mendapatkan data untuk penelitian yang saya lakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner, untuk itu saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Tidak ada jawaban benar/salah karena ini hanya untuk penelitian semata. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

### Petunjuk Pengisian

- Kuisisioner ini semata-mata untuk keperluan akademis, mohon dijawab dengan jujur.
- Baca dan jawablah semua pertanyaan dengan teliti tanpa ada yang terlewatkan.
- Berilah tanda (√) pada jawaban yang menurut anda tepat.

### Identitas Responden

- Nama :
- Usia :  < 20 Tahun  30-39 Tahun  
 21-29 Tahun  > 40 Tahun
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- Pekerjaan :  
 Wirausaha  Ibu Rumah Tangga  
 Karyawan Swasta  Mahasiswa  
 PNS  Lainnya, sebutkan: .....
- Sudah berapa lama anda menjadi nasabah PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih:  
 1-2 tahun  5-6 tahun  
 3-4 tahun
- Alasan Anda menjadi nasabah PT Prudential *Life Assurance* Cabang Prabumulih:  
 Produk asuransi PT Prudential *Life Assurance* sesuai kebutuhan saya.  
 Pilihan produk beragam.  
 Harga polis asuransi terjangkau.  
 Harga polis asuransi dapat disesuaikan dengan kemampuan nasabah.  
 Agen asuransi komunikatif dan dapat meyakini saya akan kepentingan PT Prudential *Life Assurance*.  
 Percaya pada PT Prudential *Life Assurance* (Goodwill).  
 Saran teman dan saudara.  
 Lainnya, sebutkan .....

### Kriteria Penilaian:

| No. | Pernyataan                | Skor |
|-----|---------------------------|------|
| 1.  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |
| 2.  | Tidak Setuju (TS)         | 2    |
| 3.  | Kurang Setuju (KS)        | 3    |
| 4.  | Setuju (S)                | 4    |
| 5.  | Sangat Setuju (SS)        | 5    |

**Indikator Keandalan tiap variabel:**

| No. | Variabel Keandalan (Reliability)   | STS<br>1 | TS<br>2 | KS<br>3 | S<br>4 | SS<br>5 |
|-----|--|----------|---------|---------|--------|---------|
| 1.  | Agen Prudential cermat dan teliti dalam memberikan penjelasan tentang produk asuransi  |          |         |         |        |         |
| 2.  | Agen Prudential memberikan pelayanan jasa yang baik dan tepat waktu  |          |         |         |        |         |
| 3.  | Agen Prudential memberikan penjelasan tentang produk asuransi yang akurat dan sangat mudah dimengerti                                  |          |         |         |        |         |
| 4.  | Agen Prudential menjelaskan secara lebih rinci apabila nasabah tidak mengerti dengan penjelasan tentang produk asuransi yang diberikan |          |         |         |        |         |

| No. | Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)   | STS<br>1 | TS<br>2 | KS<br>3 | S<br>4 | SS<br>5 |
|-----|--|----------|---------|---------|--------|---------|
| 5.  | Agen Prudential menangani dan memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan nasabah |          |         |         |        |         |
| 6.  | Agen Prudential selalu menanggapi setiap pertanyaan nasabah dengan tepat dan cermat          |          |         |         |        |         |
| 7.  | Agen Prudential selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah                         |          |         |         |        |         |
| 8.  | Agen Prudential selalu tepat waktu dalam menanggapi setiap keinginan nasabah                 |          |         |         |        |         |

| No. | Variabel Jaminan (Assurance)  | STS<br>1 | TS<br>2 | KS<br>3 | S<br>4 | SS<br>5 |
|-----|---|----------|---------|---------|--------|---------|
| 9.  | Agen Prudential selalu ramah dalam melayani setiap kebutuhan nasabah                    |          |         |         |        |         |
| 10. | Agen Prudential memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk asuransi yang ditawarkan |          |         |         |        |         |
| 11. | Agen Prudential selalu sopan dan sabar dalam melayani nasabah                           |          |         |         |        |         |
| 12. | Agen Prudential mampu meyakinkan nasabah  |          |         |         |        |         |

| No. | Variabel Empati (Emphaty)  | STS<br>1 | TS<br>2 | KS<br>3 | S<br>4 | SS<br>5 |
|-----|--|----------|---------|---------|--------|---------|
| 13. | Agen Prudential selalu mengerti dan memberikan pemahaman yang baik terhadap setiap kebutuhan nasabah |          |         |         |        |         |
| 14. | Agen Prudential menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah  |          |         |         |        |         |
| 15. | Agen Prudential memberikan kebebasan kepada nasabah untuk memberikan pendapat                        |          |         |         |        |         |
| 16. | Agen Prudential mudah dihubungi dan selalu mengerti keinginan nasabah                                |          |         |         |        |         |

| No. | Variabel Bukti Fisik (Tangibles)  | STS<br>1 | TS<br>2 | KS<br>3 | S<br>4 | SS<br>5 |
|-----|---|----------|---------|---------|--------|---------|
| 17. | PT Prudential <i>Life Assurance</i> memiliki kantor yang dibuat dengan nyaman, menarik, dan mudah ditemukan |          |         |         |        |         |
| 18. | Agen Prudential selalu berpenampilan rapi, bersih, dan menarik  |          |         |         |        |         |
| 19. | Peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh agen Prudential dalam kondisi yang baik dan layak digunakan  |          |         |         |        |         |
| 20. | Fasilitas pelengkap di kantor PT Prudential dalam keadaan baik dan nyaman untuk digunakan                   |          |         |         |        |         |

| No. | Variabel Kepuasan Konsumen  | STS<br>1 | TS<br>2 | KS<br>3 | S<br>4 | SS<br>5 |
|-----|---|----------|---------|---------|--------|---------|
| 21. | Nasabah merasa puas terhadap pelayanan jasa PT Prudential yang dapat diandalkan dan sesuai dengan kebutuhan |          |         |         |        |         |
| 22. | Nasabah merasa puas karena PT Prudential memberikan pelayanan jasa yang cepat dan tepat waktu               |          |         |         |        |         |
| 23. | Nasabah merasa puas dengan pelayanan PT Prudential yang ramah dan sopan                                     |          |         |         |        |         |
| 24. | Nasabah merasa puas karena PT Prudential mengerti dan memahami kebutuhan nasabah                            |          |         |         |        |         |
| 25. | Nasabah merasa puas dengan penampilan agen dan fasilitas fisik yang dimiliki PT Prudential                  |          |         |         |        |         |

\*\*\* TERIMAKASIH ATAS KERJASAMANYA\*\*\*

## Reliability $X_1$

Reliability Statistics

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 98 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 98 | 100.0 |

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .864             | 4          |

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

**Item Statistics**

|  | Mean | Std. Deviation | N  |
|--|------|----------------|----|
| Agen Prudential cermat dan teliti dalam memberikan penjelasan tentang produk asuransi  | 4.26 | .647           | 98 |
| Agen Prudential memberikan pelayanan jasa yang baik dan tepat waktu  | 4.24 | .659           | 98 |
| Agen Prudential memberikan penjelasan tentang produk asuransi yang akurat dan sangat mudah dimengerti                                  | 4.27 | .618           | 98 |
| Agen Prudential menjelaskan secara lebih rinci apabila nasabah tidak mengerti dengan penjelasan tentang produk asuransi yang diberikan | 4.16 | .653           | 98 |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 16.93 | 4.727    | 2.174          | 4          |

**Item-Total Statistics**

|   | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Agen Prudential cermat dan teliti dalam memberikan penjelasan tentang produk asuransi | 12.67                      | 2.799                          | .697                             | .834                             |



|  |       |       |      |      |
|--|-------|-------|------|------|
| Agen Prudential memberikan pelayanan jasa yang baik dan tepat waktu  | 12.68 | 2.631 | .777 | .800 |
| Agen Prudential memberikan penjelasan tentang produk asuransi yang akurat dan sangat mudah dimengerti                                  | 12.66 | 2.865 | .707 | .830 |
| Agen Prudential menjelaskan secara lebih rinci apabila nasabah tidak mengerti dengan penjelasan tentang produk asuransi yang diberikan | 12.77 | 2.821 | .674 | .843 |

## Reliability X<sub>2</sub>

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 98 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 98 | 100.0 |

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .846             | 4          |

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

#### Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 16.67 | 4.841    | 2.200          | 4          |

#### Item Statistics

|  | Mean | Std. Deviation | N  |
|--|------|----------------|----|
| Agen Prudential menangani dan memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan nasabah | 4.26 | .597           | 98 |

|   |      |      |    |
|---|------|------|----|
| Agen Prudential selalu menanggapi setiap pertanyaan nasabah dengan tepat dan cermat | 4.16 | .653 | 98 |
| Agen Prudential selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah                | 4.15 | .694 | 98 |
| Agen Prudential selalu tepat waktu dalam menanggapi setiap keinginan nasabah        | 4.10 | .711 | 98 |

#### Item-Total Statistics

|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Agen Prudential menangani dan memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan nasabah | 12.42                      | 3.174                          | .615                             | .832                             |
| Agen Prudential selalu menanggapi setiap pertanyaan nasabah dengan tepat dan cermat          | 12.51                      | 2.871                          | .697                             | .798                             |
| Agen Prudential selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah                         | 12.52                      | 2.747                          | .701                             | .796                             |
| Agen Prudential selalu tepat waktu dalam menanggapi setiap keinginan nasabah                 | 12.57                      | 2.660                          | .723                             | .787                             |

## Reliability X<sub>3</sub>

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 98 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 98 | 100.0 |

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 98 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 98 | 100.0 |

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .848             | 4          |

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

**Item Statistics**

|   | Mean | Std. Deviation | N  |
|---|------|----------------|----|
| Agen Prudential selalu ramah dalam melayani setiap kebutuhan nasabah                    | 4.26 | .562           | 98 |
| Agen Prudential memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk asuransi yang ditawarkan | 4.15 | .648           | 98 |
| Agen Prudential selalu sopan dan sabar dalam melayani nasabah                           | 4.30 | .629           | 98 |
| Agen Prudential mampu meyakinkan nasabah.   | 4.28 | .655           | 98 |

**Item-Total Statistics**

|   | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Agen Prudential selalu ramah dalam melayani setiap kebutuhan nasabah                    | 12.72                      | 2.697                          | .692                             | .808                             |
| Agen Prudential memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk asuransi yang ditawarkan | 12.83                      | 2.475                          | .684                             | .809                             |
| Agen Prudential selalu sopan dan sabar dalam melayani nasabah                           | 12.68                      | 2.507                          | .695                             | .804                             |
| Agen Prudential mampu meyakinkan nasabah.   | 12.70                      | 2.458                          | .683                             | .810                             |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 16.98 | 4.288    | 2.071          | 4          |

## Reliability X<sub>4</sub>

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 98 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 98 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .784             | 4          |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 16.85 | 3.780    | 1.944          | 4          |

**Item Statistics**

|  | Mean | Std. Deviation | N  |
|--|------|----------------|----|
| Agan Prudential selalu mengerti dan memberikan pemahaman yang baik terhadap setiap kebutuhan nasabah | 4.28 | .588           | 98 |
| Agan Prudential menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah  | 4.28 | .639           | 98 |
| Agan Prudential memberikan kebebasan kepada nasabah untuk memberikan pendapat                        | 4.20 | .642           | 98 |

**Item Statistics**

|  | Mean | Std. Deviation | N  |
|--|------|----------------|----|
| Agen Prudential selalu mengerti dan memberikan pemahaman yang baik terhadap setiap kebutuhan nasabah | 4.28 | .588           | 98 |
| Agen Prudential menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah  | 4.28 | .639           | 98 |
| Agen Prudential memberikan kebebasan kepada nasabah untuk memberikan pendapat                        | 4.20 | .642           | 98 |
| Agen Prudential mudah dihubungi dan selalu mengerti keinginan nasabah                                | 4.09 | .627           | 98 |

**Item-Total Statistics**

|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Agen Prudential selalu mengerti dan memberikan pemahaman yang baik terhadap setiap kebutuhan nasabah | 12.57                      | 2.371                          | .587                             | .733                             |
| Agen Prudential menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah  | 12.57                      | 2.186                          | .629                             | .710                             |
| Agen Prudential memberikan kebebasan kepada nasabah untuk memberikan pendapat                        | 12.64                      | 2.232                          | .593                             | .729                             |
| Agen Prudential mudah dihubungi dan selalu mengerti keinginan nasabah                                | 12.76                      | 2.331                          | .551                             | .750                             |

# Reliability X<sub>5</sub>

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 98 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 98 | 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .776             | 4          |

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 17.01 | 3.433    | 1.853          | 4          |

Item Statistics

|  | Mean | Std. Deviation | N  |
|--|------|----------------|----|
| PT Prudential Life Assurance memiliki kantor yang dibuat dengan nyaman, menarik, dan mudah ditemukan       | 4.28 | .533           | 98 |
| Agen Prudential selalu berpenampilan rapi, bersih, dan menarik   | 4.29 | .592           | 98 |
| Peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh agen Prudential dalam kondisi yang baik dan layak digunakan | 4.17 | .610           | 98 |
| Fasilitas pelengkap di kantor PT Prudential dalam keadaan baik dan nyaman untuk digunakan                  | 4.28 | .655           | 98 |

Item-Total Statistics

|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|  |                            |                                |                                  |                                  |

|  |       |       |      |      |
|--|-------|-------|------|------|
| PT Prudential Life Assurance memiliki kantor yang dibuat dengan nyaman, menarik, dan mudah ditemukan       | 12.73 | 2.176 | .618 | .707 |
| Agen Prudential selalu berpenampilan rapi, bersih, dan menarik   | 12.72 | 2.016 | .634 | .693 |
| Peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh agen Prudential dalam kondisi yang baik dan layak digunakan | 12.84 | 2.097 | .546 | .739 |
| Fasilitas pelengkap di kantor PT Prudential dalam keadaan baik dan nyaman untuk digunakan                  | 12.73 | 2.011 | .535 | .750 |

## Reliability Y

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 98 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 98 | 100.0 |

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .825             | 5          |

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

#### Item Statistics

|   | Mean | Std. Deviation | N  |
|---|------|----------------|----|
| Nasabah merasa puas terhadap pelayanan jasa PT Prudential yang dapat diandalkan dan sesuai dengan kebutuhan | 4.35 | .478           | 98 |
| Nasabah merasa puas karena PT Prudential memberikan pelayanan jasa yang cepat dan tepat waktu               | 4.44 | .539           | 98 |
| Nasabah merasa puas dengan pelayanan PT Prudential yang ramah dan sopan                                     | 4.47 | .502           | 98 |

|  |      |      |    |
|--|------|------|----|
| Nasabah merasa puas karena PT Prudential mengerti dan memahami kebutuhan nasabah           | 4.49 | .502 | 98 |
| Nasabah merasa puas dengan penampilan agen dan fasilitas fisik yang dimiliki PT Prudential | 4.43 | .537 | 98 |

**Item-Total Statistics**

|   | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Nasabah merasa puas terhadap pelayanan jasa PT Prudential yang dapat diandalkan dan sesuai dengan kebutuhan | 17.83                      | 2.825                          | .499                             | .822                             |
| Nasabah merasa puas karena PT Prudential memberikan pelayanan jasa yang cepat dan tepat waktu               | 17.73                      | 2.547                          | .593                             | .799                             |
| Nasabah merasa puas dengan pelayanan PT Prudential yang ramah dan sopan                                     | 17.70                      | 2.561                          | .650                             | .781                             |
| Nasabah merasa puas karena PT Prudential mengerti dan memahami kebutuhan nasabah                            | 17.68                      | 2.466                          | .721                             | .761                             |
| Nasabah merasa puas dengan penampilan agen dan fasilitas fisik yang dimiliki PT Prudential                  | 17.74                      | 2.481                          | .642                             | .783                             |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 22.17 | 3.856    | 1.964          | 5          |



# Regression

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

| Model | Variables Entered  | Variables Removed | Method  |
|-------|--|-------------------|---------|
| 1     | x5_Tangibles,<br>x1_Reliability,<br>x4_Emphaty,<br>x2_Responsiveness,<br>x3_Assurance <sup>a</sup> |                   | . Enter |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: y\_Kepuasan\_Nasabah

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

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .594 <sup>a</sup> | .353     | .318              | 1.622                      |

a. Predictors: (Constant), x5\_Tangibles, x1\_Reliability, x4\_Emphaty, x2\_Responsiveness, x3\_Assurance

b. Dependent Variable: y\_Kepuasan\_Nasabah

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 131.961        | 5  | 26.392      | 10.030 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 242.090        | 92 | 2.631       |        |                   |
|       | Total      | 374.051        | 97 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), x5\_Tangibles, x1\_Reliability, x4\_Emphaty, x2\_Responsiveness, x3\_Assurance

b. Dependent Variable: y\_Kepuasan\_Nasabah

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

| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|---------------------------|---|------|
|-------|-----------------------------|---------------------------|---|------|

|   |                   | B      | Std. Error | Beta  |       |      |
|---|-------------------|--------|------------|-------|-------|------|
| 1 | (Constant)        | 10.902 | 1.696      |       | 6.428 | .000 |
|   | x1_Reliability    | -.005  | .126       | -.005 | -.039 | .969 |
|   | x2_Responsiveness | .239   | .116       | .267  | 2.061 | .042 |
|   | x3_Assurance      | -.081  | .128       | -.085 | -.627 | .532 |
|   | x4_Emphaty        | .242   | .119       | .240  | 2.029 | .045 |
|   | x5_Tangibles      | .274   | .134       | .259  | 2.046 | .044 |

a. Dependent Variable: y\_Kepuasan\_Nasabah

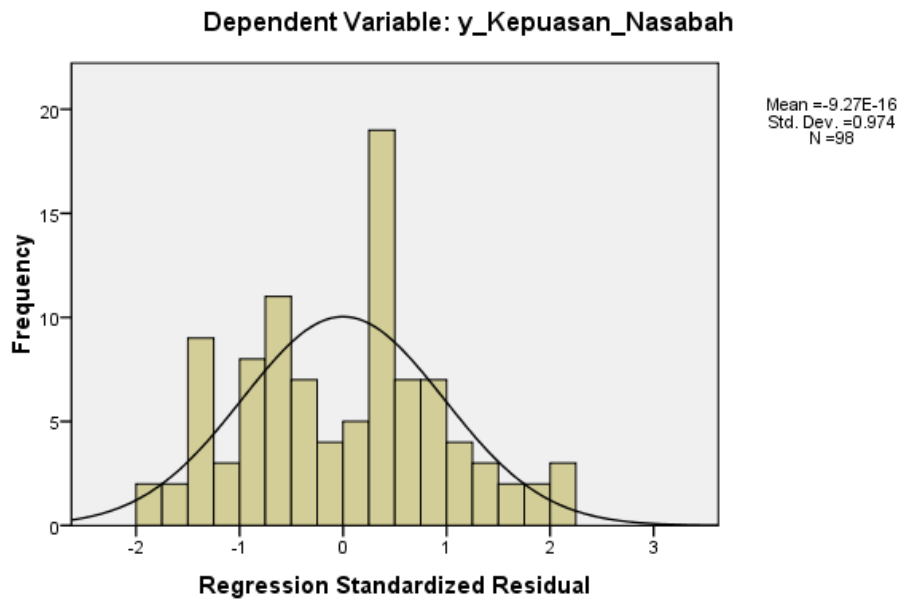
#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

|                      | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation | N  |
|----------------------|---------|---------|-------|----------------|----|
| Predicted Value      | 18.94   | 24.79   | 22.17 | 1.166          | 98 |
| Residual             | -2.867  | 3.549   | .000  | 1.580          | 98 |
| Std. Predicted Value | -2.775  | 2.239   | .000  | 1.000          | 98 |
| Std. Residual        | -1.768  | 2.188   | .000  | .974           | 98 |

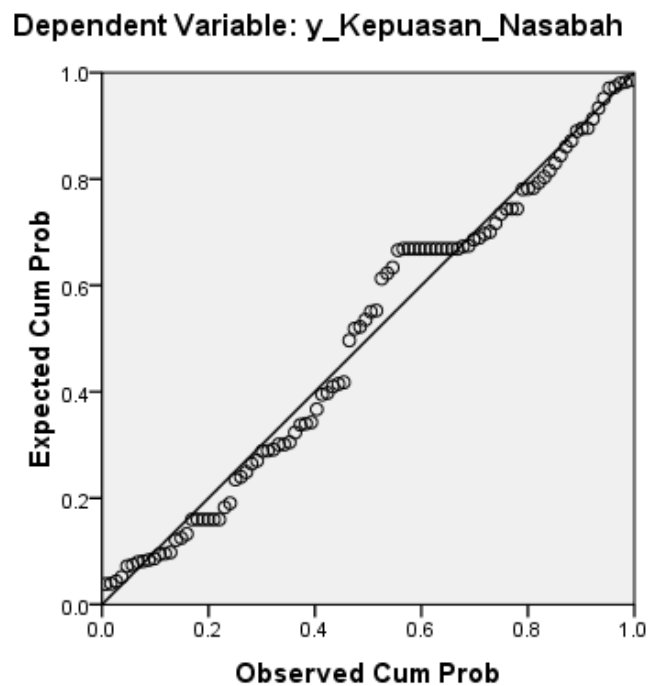
a. Dependent Variable: y\_Kepuasan\_Nasabah

# Charts

## Histogram



## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Frequencies

### Statistics

Lama\_Menjadi\_Nasabah

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| N      | Valid   | 98   |
|        | Missing | 0    |
| Mean   |         | 1.67 |
| Median |         | 2.00 |
| Mode   |         | 1    |
| Sum    |         | 164  |

### Lama\_Menjadi\_Nasabah

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1-2 tahun | 44        | 44.9    | 44.9          | 44.9               |
|       | 3-4 tahun | 42        | 42.9    | 42.9          | 87.8               |
|       | 5-6 tahun | 12        | 12.2    | 12.2          | 100.0              |
|       | Total     | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Frequencies

### Statistics

Pekerjaan

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| N      | Valid   | 98   |
|        | Missing | 0    |
| Mean   |         | 2.66 |
| Median |         | 3.00 |
| Mode   |         | 3    |
| Sum    |         | 261  |

**Pekerjaan**

|       |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | wirausaha        | 18        | 18.4    | 18.4          | 18.4               |
|       | karyawan swasta  | 27        | 27.6    | 27.6          | 45.9               |
|       | PNS              | 31        | 31.6    | 31.6          | 77.6               |
|       | Ibu Rumah tangga | 15        | 15.3    | 15.3          | 92.9               |
|       | Mahasiswa        | 6         | 6.1     | 6.1           | 99.0               |
|       | Lainnya          | 1         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
|       | Total            | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Frequencies**

**Statistics**

Jenis\_Kelamin

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| N      | Valid   | 98   |
|        | Missing | 0    |
| Mean   |         | 1.47 |
| Median |         | 1.00 |
| Mode   |         | 1    |
| Sum    |         | 144  |

**Jenis\_Kelamin**

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | laki-laki | 52        | 53.1    | 53.1          | 53.1               |
|       | perempuan | 46        | 46.9    | 46.9          | 100.0              |
|       | Total     | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Frequencies

### Statistics

Usia

|        |         |      |
|--------|---------|------|
| N      | Valid   | 98   |
|        | Missing | 0    |
| Mean   |         | 3.28 |
| Median |         | 3.00 |
| Mode   |         | 4    |
| Sum    |         | 321  |

### Usia

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 21-29 tahun | 19        | 19.4    | 19.4          | 19.4               |
|       | 30-39 tahun | 33        | 33.7    | 33.7          | 53.1               |
|       | >40 tahun   | 46        | 46.9    | 46.9          | 100.0              |
|       | Total       | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |