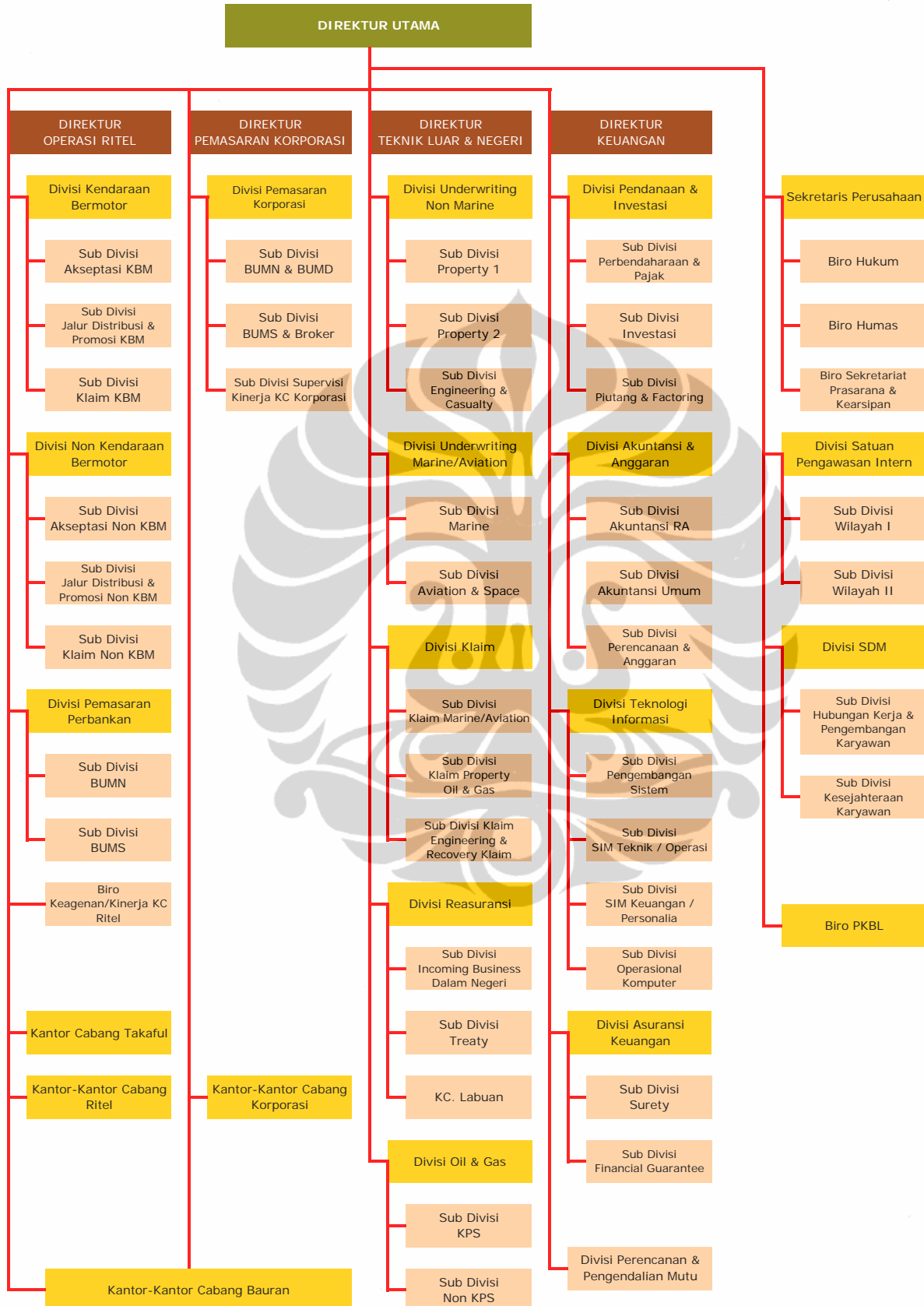




# LAMPIRAN



## SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Kepada Yth.  
Pelanggan Asuransi *Marine Cargo* Pengangkutan Ekspor Impor  
PT. Asuransi Jasa Indonesia  
Kantor Cabang X

Dengan Hormat,

Dalam rangka mengkaji hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan tingkat pelayanan karyawan dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu pelanggan Asuransi *Marine Cargo* Pengangkutan Ekspor Impor PT. Asuransi Jasa Indonesia untuk mengisi kuisisioner dibawah ini. Hasil penelitian dimaksudkan untuk memberikan masukan dan bahan analisa bagi penyusunan tesis kami. Selain itu juga merupakan salah satu persyaratan menyelesaikan program studi di Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.

Atas partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuisisioner ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat kami,

Yuningsih Rahayu  
Mahasiswa Program Pasca Sarjana  
Administrasi Bisnis Internasional  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Indonesia

Mohon diisi dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap paling benar.

1. Nama Perusahaan \_\_\_\_\_
2. Jenis Perusahaan
  - Forwarding
  - Manufacturing
  - Trading
  - Shipping Line
  - Lainnya
3. Tujuan utama pengguna jasa Asuransi *Marine Cargo* Pengangkutan Ekspor Impor
  - South East Asia
  - Europe
  - Australia
  - South Asia

- East Asia  
 West Asia  
 Lainnya

4. Jumlah penggunaan Asuransi Marine Cargo - Pengangkutan Ekspor Impor dalam satu bulan
- Kurang dari 3 kali  
 Sampai dengan 5 kali  
 Sampai dengan 10 kali  
 Lebih dari 10 kali

**Berikut pertanyaan seputar persepsi anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Jasa Indonesia berdasarkan tingkat kepuasan. Berilah tanda silang ( X ) pada jawaban yang anda anggap paling benar.**

**(1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = netral 4 = setuju 5 = sangat setuju )**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	<b>DIMENSI RELIABILITY</b>					
1	PT. Asuransi Jasa Indonesia ( Jasindo ), Kantor Cabang X melaksanakan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan	1	2	3	4	5
2	Ketika anda mengalami suatu masalah Jasindo selalu memberikan solusi untuk memecahkan masalah tersebut	1	2	3	4	5
3	Luas Jaminan termasuk rate/premi dan deductible cukup kompetitif	1	2	3	4	5
4	Jangka waktu penerbitan polis telah memenuhi kebutuhan	1	2	3	4	5
5	Prosedur pelaporan dan pengurusan dokumen dalam hal terjadi klaim tidak berbelit	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSI RESPONSIVENESS</b>					
6	Karyawan Jasindo memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	1	2	3	4	5
7	Karyawan Jasindo dapat menyelesaikan pengurusan dokumen penyelesaian klaim dengan cepat	1	2	3	4	5
8	Jasindo dapat memberikan solusi alternative apabila perusahaan tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan	1	2	3	4	5
9	Karyawan Jasindo dapat memberikan penjelasan produk sesuai dengan kebutuhan	1	2	3	4	5
10	Penanganan laporan klaim atau keluhan yang disampaikan selalu ditangani dengan cepat.	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSI ASSURANCE</b>					
11	Pelanggan merasa aman bertransaksi dengan Jasindo	1	2	3	4	5
12	Sikap dan tingkah laku karyawan Jasindo memberikan suatu keyakinan kepada pelanggan	1	2	3	4	5
13	Tagihan premi yang dibuat selalu akurat	1	2	3	4	5
14	Proses penyelesaian klaim sesuai waktu yang ditetapkan	1	2	3	4	5
15	Proses pembayaran klaim sesuai waktu yang ditetapkan	1	2	3	4	5

<b>DIMENSI EMPATHY</b>						
16	Jasindo memberikan perhatian kepada anda sebagai individu	1	2	3	4	5
17	Karyawan Jasindo menangani kepentingan anda dengan ramah dan sepenuh hati	1	2	3	4	5
18	Jasindo mengerti akan kebutuhan pelanggan secara rinci	1	2	3	4	5
19	Jasindo selalu menginformasikan kepada pelanggan apabila ada perluasan cover terhadap jaminan risiko standar	1	2	3	4	5
20	Jasindo selalu menginformasikan kepada pelanggan tentang perkembangan proses penyelesaian klaim yang sedang anda hadapi	1	2	3	4	5
<b>DIMENSI TANGIBLE</b>						
21	Lokasi gedung Jasindo cukup mudah untuk dijangkau/ditemui	1	2	3	4	5
22	Fasilitas fisik yang dimiliki Jasindo terlihat menarik	1	2	3	4	5
23	Papan petunjuk informasi yang tersedia di setiap bagaian atau lantai sangat memadai	1	2	3	4	5
24	Jaringan dan Kantor Cabang Jasindo sangat luas	1	2	3	4	5
25	Jasindo memiliki jam pelayanan/bisnis yang tidak kaku	1	2	3	4	5

**Berikut pertanyaan seputar persepsi anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Jasa Indonesia berdasarkan tingkat kepentingan. Berilah tanda silang ( X ) pada jawaban yang anda anggap paling benar. (1 = sangat tidak penting 2 = tidak penting 3 = netral 4 = penting 5 = sangat penting )**

No	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
<b>DIMENSI RELIABILITY</b>						
1	PT. Asuransi Jasa Indonesia ( Jasindo ), Kantor Cabang X melaksanakan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan	1	2	3	4	5
2	Ketika anda mengalami suatu masalah Jasindo selalu memberikan solusi untuk memecahkan masalah tersebut	1	2	3	4	5
3	Luas Jaminan termasuk rate/premi dan deductible cukup kompetitif	1	2	3	4	5
4	Jangka waktu penerbitan polis telah memenuhi kebutuhan	1	2	3	4	5
5	Prosedur pelaporan dan pengurusan dokumen dalam hal terjadi klaim tidak berbelit	1	2	3	4	5
<b>DIMENSI RESPONSIVENESS</b>						
6	Karyawan Jasindo memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	1	2	3	4	5
7	Karyawan Jasindo dapat menyelesaikan pengurusan dokumen penyelesaian klaim dengan cepat	1	2	3	4	5
8	Jasindo dapat memberikan solusi alternative apabila perusahaan tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan	1	2	3	4	5
9	Karyawan Jasindo dapat memberikan penjelasan produk sesuai dengan kebutuhan	1	2	3	4	5
10	Penanganan laporan klaim atau keluhan yang disampaikan selalu ditangani dengan cepat.	1	2	3	4	5

<b>DIMENSI ASSURANCE</b>						
11	Pelanggan merasa aman bertransaksi dengan Jasindo	1	2	3	4	5
12	Sikap dan tingkah laku karyawan Jasindo memberikan suatu keyakinan kepada pelanggan	1	2	3	4	5
13	Tagihan premi yang dibuat selalu akurat	1	2	3	4	5
14	Proses penyelesaian klaim sesuai waktu yang ditetapkan	1	2	3	4	5
15	Proses pembayaran klaim sesuai waktu yang ditetapkan	1	2	3	4	5
<b>DIMENSI EMPATHY</b>						
16	Jasindo memberikan perhatian kepada anda sebagai individu	1	2	3	4	5
17	Karyawan Jasindo menangani kepentingan anda dengan ramah dan sepenuh hati	1	2	3	4	5
18	Jasindo mengerti akan kebutuhan pelanggan secara rinci	1	2	3	4	5
19	Jasindo selalu menginformasikan kepada pelanggan apabila ada perluasan cover terhadap jaminan risiko standar	1	2	3	4	5
20	Jasindo selalu menginformasikan kepada pelanggan tentang perkembangan proses penyelesaian klaim yang sedang anda hadapi	1	2	3	4	5
<b>DIMENSI TANGIBLE</b>						
21	Lokasi gedung Jasindo cukup mudah untuk dijangkau/ditemui	1	2	3	4	5
22	Fasilitas fisik yang dimiliki Jasindo terlihat menarik	1	2	3	4	5
23	Papan petunjuk informasi yang tersedia di setiap bagaian atau lantai sangat memadai	1	2	3	4	5
24	Jaringan dan Kantor Cabang Jasindo sangat luas	1	2	3	4	5
25	Jasindo memiliki jam pelayanan/bisnis yang tidak kaku	1	2	3	4	5

**DAFTAR RESPONDEN PT. ASURANSI JASA INDONESIA  
KANTOR CABANG X**

<b>NO</b>	<b>RESPONDEN</b>
1	PT. Esmaglass Indonesia
2	CV. Global Prima Ciptama
3	PT. Pandu Anugrah Analitika
4	PT. Saptindo Surgica
5	PT. Opalindo Citra Indah
6	PT. FSCM Manufacturing Indonesia
7	PT. Woodland Furniture Industri QQ PT. Forin Antarsamudra Flyindo
8	PT. Shasanatama Adyaconsult
9	PT. Traya Bina Kayu Industri
10	PT. Technopia Jakarta
11	PT. Graha Nusa Trada
12	PT. MR Forwarding Indonesia QQ Java Art
13	PT. Wifa Utama
14	PT. Thtssen Krupp Elevator Indonesia
15	Pt. Prima Multi Utama
16	PT. Angkasa Buana Cipta

**DAFTAR RESPONDEN PT. ASURANSI JASA INDONESIA  
KANTOR CABANG X**

<b>NO</b>	<b>RESPONDEN</b>
17	PT. Pratama Otoparts
18	PT. Wika NGK Insulator
19	PT. Sano I Medic
20	PT. Deltanyo
21	PT. Ciba Speciality Chemicals Indonesia
22	PT. Suryana QQ Mr. Irvan Helmi
23	PT. Karya Alam Indonesia
24	PT. Abhitama Citra Abadi
25	PT. Alti Mitra Utama
26	PT. Timah Tbk
27	PT. Semesta Makmur Abadi
28	PT. Teguh Bayu Utama
29	PT. Megatech Gemilang
30	PT. Onduline Indonesia
31	PT. Surya Total Pertiwi
32	PT. Krakatau Steel



**DAFTAR RESPONDEN PT. ASURANSI JASA INDONESIA  
KANTOR CABANG X**

<b>NO</b>	<b>RESPONDEN</b>
33	PT. Jamasco Utama
34	PT. Sukses Permata Indonusa
35	PT. Inti Cellulosutama
36	PT. Buana Centra Steel Industry
37	PT. Compact Microwave Indonesia
38	PT. Citra Hagen Utama
39	PT. K.H.I Pipe Industries
40	PT. Wordpoint Tresindo

## FREQUENCIES

## STATISTICS

		Pelayanan Tepat Waktu	Solusi Bila ada masalah	Luas Jaminan	Jangka Waktu Penerbitan	Prosedur Pelaporan
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0

## STATISTICS

		Pelayanan Cepat	Pengurusan Dokumen	Memberi solusi alternatif	Memberi Penjelasan Produk	Penanganan laporaan Klaim
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0

## STATISTICS

		Rasa aman bertransaksi	Sikap dan Prilaku meyakinkan	Akurasi tagihan	Proses Penyelesaian klaim	Pembayaran klaim
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0

## STATISTICS

		Memberlakukan sebagai individu	Ramah dan sepenuh hati	Mengerti kebutuhan secara rinci	Informasi terhadap Luas jaminan	Informasi perkembangan klaim
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0

## STATISTICS

		Lokasi mudah dijangkau	Fasilitas fisik menarik	Papan petunjuk informatif	Jaringan perusahaan luas	Jam pelayanan tidak kaku
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0