

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan terdapat pengaruh anata kualitas pelayanan klaim satu jam terhadap kepuasan nasabah pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram. Melalui analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai koefisien regresi ( $X$ ) sebesar 1,997 dan nilai konstantanya sebesar 17,671 dengan persamaan regresinya  $Y = 17,671 + 1,997 X$ . Persamaan tersebut memiliki arti bahwasanya kualitas pelayanan klaim satu jam telah sesuai dengan harapan nasabah, sehingga menimbulkan kepuasan nasabah.

Untuk hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai 0,701 yang jika di persentasekan menjadi 70,1%. Berdasarkan nilai tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan klaim satu jam, sedangkan sisanya 29,9% dijelaskan oleh variabel yang tidak dijelaskan di dalam penelitian ini.

Untuk hasil uji t menunjukkan  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel yang dimana nilai  $t$ -hitung sebesar 12,629 dan  $t$ -tabel sebesar 1,995 dengan nilai signifikan  $0.00 < \text{level of significant} < 0,05$ . Sehingga keputusan yang diambil adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak dengan bunyi kualitas pelayanan klaim satu jam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari keseluruhan hasil analisis dan pembahasan, maka penulis dapat memberikan sedikit saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Hasil analisi persentase pengaruh kualitas pelayanan klaim satu jam terhadap kepuasan nasabaha adalah 70,1%, masih tersisa 29,9% yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Untuk mendapatkan kepuasan nasabah maka harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini demi bisa menciptakan citra yang baik bagi perusahaan dan menjadikan perusahaan menjadi perusahaan yang Terbaik, Tercepat, dan Terdepan.

Bagi peneliti selanjutnya agar dapat ditambahkan lagi variabel lainnya yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Sani. 2013. *Inovasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Alfi S. L & Nur Rahmah A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SUCOFINDO Batam*.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Eswika Nilasari dan Istianti. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Dealer Ramayana Motor Sukoharjo*.
- Fahmi Rezha, dkk. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Kotler, Philip. 2009. *Marketing Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L., 2007 *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Indeks: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan. Bob Sabran Edisi 13 Jilid 1 Erlngga:Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas* (Jilid 1). Jakarta: PT.Indeks.
- Lopiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat.
- Nanang, Martono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori & Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ratminto & Winarsih, Atik. Septi.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo,

Anggota IKAPI.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

\_\_\_\_\_. 2010. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

\_\_\_\_\_. 2012. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.

\_\_\_\_\_. 2015. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.

<http://kbbi.web.id> klaim diakses tanggal 24 Mei 2019 Jam 15.29.

[www.taspen.co.id](http://taspen.co.id) (<http://taspen.com/>) diakses tanggal 24 Mei 2019 Jam 11:45.



## Lampiran

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini saya mahasiswi universitas muhammadiyah mataram :

Nama : MAESARAH

NIM : 21512A0105

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi), saya memohon bantuan bapak/ibu/saudara/i untuk bersedia mengisi dengan lengkap kuesioner terkait dengan penelitian saya. Topik kesioner ini adalah "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram**". Data dalam kuesioner tersebut akan dijaga kerahasiaannya atau tidak dipublikasikan, yang dipublikasikan hanya ringkasan dari hasil analisisnya.

Demikian surat permohonan dari saya, besar harapan saya akan bantuan dari bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Mohon maaf atas kesalahan kata maupun kesalahan penulisan. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapan terimakasih.

Hormat saya

Maesarah

Nim.21512A0105

## IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ...

Umur : ... Tahun

Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SD

SMP/MTS

SMA/SMU/SMK/MA

D3

S1/S2

..... Lainnya

**Petunjuk:** Berilah tanda centang (✓) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia, sesuai dengan tingkat kesetujuan atau penilaian anda atas pernyataan yang disampaikan.

### Keterangan Nilai:

**1 = Sangat Tidak Setuju (STS)**

**2 = Tidak Setuju (TS)**

**3 = Netral (N)**

**4 = Setuju (S)**

**5 = Sangat Setuju (SS)**

### Variabel Kualitas Pelayanan Klaim Satu jam

No	Pernyataan	Responden				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Tangible</b>						
1	Penampilan rapi dan sopan, serta seragam dan atribut lengkap					
<b>Reliabilitas</b>						
2	Kemampuan berkomunikasi dan menjelaskan informasi kepada nasabah dan kehandalan saat proses pelayanan					
<b>Responsiveness</b>						
3	Kemampuan menghadapai keluhan, kebutuhan dan kesediaan melayani nasabah dengan cepat dan tepat					
<b>Assurance</b>						
4	keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah					
<b>Empathy</b>						
5	Menghormati, memperhatikan, dan membantu nasabah selama proses pelayanan					

### Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Respon				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Prosedur Pelayanan</b>						
1	Kemudahan dan kejelasan alur prosedur pelayanan klaim					
<b>Persyaratan Pelayanan</b>						
2	Kejelasan, kesesuaian, dan kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah					
<b>Kejelasan Petugas Pelayanan</b>						
3	Kejelasan identitas petugas dan kesesuaian petugas yang memberikan pelayanan					
<b>Kedisiplinan Petugas Pelayanan</b>						
4	Ketepatan petugas berada di loket pada waktu jam operasional dimulai dan setelah jam istirahat selesai.					
<b>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan</b>						
5	Ketuntasan penyelesaian pelayanan dari petugas terhadap keperluan nasabah					

<b>Kemampuan Petugas Pelayanan</b>						
6	Keterampilan petugas dalam melayani pembayaran dan kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap setiap keluhan nasabah					
<b>Kecepatan Pelayanan</b>						
7	Kecepatan penyelesaian pelayanan dan kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan waktu yang telah ditentukan					
<b>Keadilan Mendapatkan Pelayanan</b>						
8	keadilan petugas dalam memberikan pelayanan antara nasabah yang satu dengan yang lain terutama kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian yang nasabah dapatkan.					
<b>Kesopanan dan Keramahan Petugas</b>						
9	Keramahan petugas saat menyambut nasabah dan keramahan petugas dari segi ucapan dalam penyampaian penjelasan kepada nasabah					

<b>Kewajaran Biaya Pelayanan</b>						
10	Kewajaran biaya yang dikeluarkan nasabah untuk keperluan pelayanan					
<b>Kepastian Biaya Pelayanan</b>						
11	Kesesuaian besarnya biaya pelayanan dengan informasi yang ditetapkan instansi					
<b>Kepastian Jadwal Pelayanan</b>						
12	Ketersediaan informasi jadwal pelayanan kepada nasabah dan kepastian jadwal pelayanan dari instansi					
<b>Kenyamanan Lingkungan</b>						
13	ketersediaan fasilitas umum dan ketersediaan akses bagi penyandang difabel dilingkungan instansi					
<b>Keamanan Pelayanan</b>						
14	Jaminan keamana dan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip penting nasabah					



## Lampiran Tabulasi

**TABULASI DATA RESPONDEN**

1. KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM (X)						Kepuasan Nasabah (Y)															
No	P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	Tota I
1	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	55
2	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	65
4	5	5	5	5	5	25	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	64
5	4	4	4	4	4	20	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	54
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	53
7	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
8	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	56
9	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	51
10	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	56
11	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	64
12	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
14	5	5	3	3	3	19	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	62
15	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	67
16	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	67
17	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	68
18	5	4	3	5	4	21	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	66
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	68
21	4	4	4	4	3	19	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	62
22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	58
23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
24	4	3	4	4	5	20	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	58

25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	54
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	54
29	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	66
30	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	68
31	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	66
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	59
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	60
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	58
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	57
46	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	60
47	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	59
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
50	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	59
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	67
52	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	65
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56

54	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	68
55	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	60
56	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
57	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	57
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	58
59	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	60
60	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	2	4	2	4	5	5	5	5	4	4	56
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
62	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	65
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	66
64	3	5	5	5	5	23	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	66
65	3	5	5	5	5	23	5	5	3	5	2	5	3	5	4	5	5	5	5	3	60
66	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	62
67	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	66
68	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	69
69	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	65
70	5	5	5	2	2	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	68

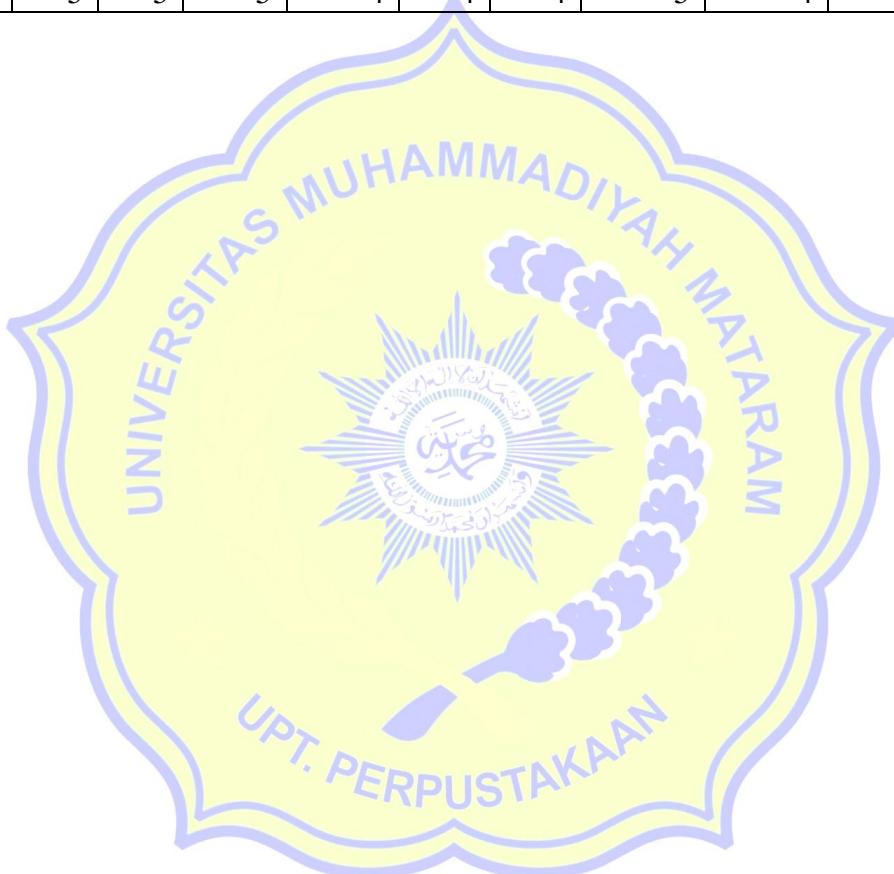
**TABULASI DATA RESPONDEN  
2. KEPUASAN NASABAH**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Jumlah	Rata-Rata
1	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	60	4.29
2	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	57	4.43
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	56	4.00
4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	63	4.50
5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	61	4.36
6	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	59	4.21
7	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	58	4.14

8	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	61	4.36
9	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	63	4.50
10	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	3	5	57	4.07
11	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	59	4.21
12	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	58	4.14
13	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	60	4.29
14	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	58	4.14
15	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	61	4.36
16	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	61	4.36
17	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	60	4.29
18	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	64	4.57
19	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	59	4.21
20	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	59	4.21
21	5	4	3	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	60	4.29
22	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	61	4.36
23	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	59	4.21
24	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	63	4.50
25	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	61	4.36
26	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	64	4.57
27	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	63	4.50
28	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	59	4.21
29	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	61	4.36
30	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	61	4.36
31	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	64	4.57
32	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	61	4.36
33	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	60	4.29
34	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	62	4.43
35	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	60	4.29
36	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	59	4.21

37	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	65	4.64
38	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	63	4.50
39	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	62	4.43
40	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	64	4.57
41	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	61	4.36
42	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	61	4.36
43	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	65	4.64
44	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	62	4.43
45	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	62	4.43
46	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	64	4.57
47	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	62	4.43
48	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	61	4.36
49	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	64	4.57
50	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	60	4.29
51	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	62	4.43
52	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	65	4.64
53	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	62	4.43
54	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	63	4.50
55	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	63	4.50
56	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	63	4.50
57	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	62	4.43
58	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	61	4.36
59	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	62	4.43
60	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	61	4.36
61	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	63	4.50
62	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	63	4.50
63	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	61	4.36
64	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	64	4.57
65	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	62	4.43

66	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	63	4.50
67	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	63	4.50	
68	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	62	4.43	
69	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	63	4.50	
70	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	62	4.43	



TABEL JENIS KELAMIN RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	23	33%
2	Laki-Laki	47	67%
		70	100%



**TABEL USIA RESPONDEN**

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	45-55	14	20%
2	56-65	35	50%
3	>65	21	30%
	Total	70	100%



TABEL PENDIDIKAN RESPONDEN

No	TINGKAT PENDIDIKAN	Jumlah	Presentase
1	SD	11	16%
2	SMP/MTS	9	13%
3	SMA/SMU/SMK/MA	22	31%
4	D3	9	13%
5	S1/S2	19	27%
Total		70	100%



# Lampiran SPSS





**Statistics**

	Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 1	Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 2	Kualit as Pelayanan Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 3	Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 4	Kualitas Pelayana n Klaim Satu Jam 5	Kepuasan Nasabah 1	Kepuas an Nasabah 2	Kepuasan Nasabah 3	Kepuasa n Nasabah 4	Kepuasa n Nasabah 5	Kepuasa n Nasabah 6	Kepuasa n Nasabah 7	Kepuasa n Nasabah 8	Kepuasa n Nasabah 9	Kepuasa n Nasabah 10	Kepuas an Nasabah 11	Kepuas an Nasabah 12	Kepu asan Nasab ah 13	Kepu asan Nasab ah 14
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.4143	4.4286	4.3429	4.4429	4.3714	4.3429	4.4286	4.4000	4.3571	4.4000	4.4714	4.3143	4.3429	4.4714	4.4429	4.4571	4.4000	4.4000	4.3857
Std. Error of Mean	.06592	.06922	.07851	.07233	.07660	.08606	.07215	.06239	.07347	.08488	.06345	.08763	.07583	.06967	.07514	.07798	.04494	.08713	.06838
Median	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.0000	4.0000	4.0000

Variance	.304	.335	.431	.366	.411	.518	.364	.272	.378	.504	.282	.537	.402	.340	.395	.426	.38	.33	.327
Range	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.0	2.0	2.00
Minimum	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.0	3.0	3.00
Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.0	5.0	5.00
Sum	309.00	310.00	304.00	311.00	306.00	304.00	310.00	308.00	305.00	308.00	313.00	302.00	304.00	313.00	311.00	312.00	308.00	308.00	307.00



**Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.9	2.9	2.9
	4	37	52.9	52.9	55.7
	5	31	44.3	44.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4.3	4.3	4.3
	4	34	48.6	48.6	52.9
	5	33	47.1	47.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	10.0	10.0	10.0
	4	32	45.7	45.7	55.7
	5	31	44.3	44.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	1	1.4	1.4	2.9
	4	34	48.6	48.6	51.4
	5	34	48.6	48.6	100.0

**Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.4	1.4	1.4
3	1	1.4	1.4	2.9
4	34	48.6	48.6	51.4
5	34	48.6	48.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.4	1.4	1.4
3	3	4.3	4.3	5.7
4	35	50.0	50.0	55.7
5	31	44.3	44.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	14.3	14.3	14.3
4	26	37.1	37.1	51.4
5	34	48.6	48.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	5.7	5.7	5.7
4	32	45.7	45.7	51.4
5	34	48.6	48.6	100.0

**Kepuasan Nasabah 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	5.7	5.7	5.7
	4	32	45.7	45.7	51.4
	5	34	48.6	48.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.4	1.4	1.4
	4	40	57.1	57.1	58.6
	5	29	41.4	41.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	7.1	7.1	7.1
	4	35	50.0	50.0	57.1
	5	30	42.9	42.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.3	4.3	4.3
	4	33	47.1	47.1	51.4
	5	34	48.6	48.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.4	1.4	1.4
	4	35	50.0	50.0	51.4
	5	34	48.6	48.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	8	11.4	11.4	12.9
	4	29	41.4	41.4	54.3
	5	32	45.7	45.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	8.6	8.6	8.6
	4	34	48.6	48.6	57.1
	5	30	42.9	42.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4.3	4.3	4.3
	4	31	44.3	44.3	48.6
	5	36	51.4	51.4	100.0

**Kepuasan Nasabah 9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	4.3	4.3	4.3
4	31	44.3	44.3	48.6
5	36	51.4	51.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	7.1	7.1	7.1
4	29	41.4	41.4	48.6
5	36	51.4	51.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	8.6	8.6	8.6
4	26	37.1	37.1	45.7
5	38	54.3	54.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	7.1	7.1	7.1
4	32	45.7	45.7	52.9
5	33	47.1	47.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4.3	4.3	4.3
	4	36	51.4	51.4	55.7
	5	31	44.3	44.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Kepuasan Nasabah 14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	4.3	4.3	4.3
	4	37	52.9	52.9	57.1
	5	30	42.9	42.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



**Correlations**

		Kualitas	Pelayanan	Klaim Satu Jam 1	Jam 2	Jam 3	Jam 4	Jam 5	h 1	h 2	h 3	Kepuasan bah 4	Nasabah 5	h 6	h 7	h 8	h 9	Nasabah 10	Nasabah 11	Nasabah 12	Nasabah 13	Nasabah 14	TOTAL	
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.525**	.442**	.484**	.460**	.221	.634**	.876**	.412**	.570**	.610**	.498**	.458**	.375**	.425**	.433**	.607**	.430**	.818**	.806**			
Klaim Satu Jam 1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.066	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.525**	1	.446**	.484**	.385**	.268*	.586**	.479**	.378**	.317**	.559**	.190	.541**	.251*	.466**	.395**	.522**	.392**	.544**	.685**			
Klaim Satu Jam 2	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.025	.000	.000	.001	.007	.000	.115	.000	.036	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.442**	.446**	1	.487**	.519**	.606**	.465**	.397**	.410**	.230	.444**	.255*	.583**	.253*	.329**	.474**	.616**	.284*	.414**	.694**			
Klaim Satu Jam 3	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.056	.000	.033	.000	.035	.005	.000	.000	.017	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.484**	.484**	.487**	1	.840**	.312**	.544**	.440**	.309**	.223	.514**	.270*	.429**	.262*	.353**	.544**	.523**	.608**	.504**	.722**			

Klaim Satu	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.009	.000	.000	.009	.064	.000	.024	.000	.028	.003	.000	.000	.000	.000	.000	
Jam 4	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.460**	.385**	.519**	.840**		1	.223	.444**	.503**	.357**	.242*	.415**	.241*	.431**	.184	.341**	.524**	.457**	.535**	.473**	.679**
Klaim Satu	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.064	.000	.000	.002	.044	.000	.044	.000	.127	.004	.000	.000	.000	.000	.000	
Jam 5	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Kepuasan Nasabah 1	Pearson Correlation	.221	.268*	.606**	.312**		.223	1	.257*	.170	.178	.181	.254*	.177	.278*	.265*	.044	.309**	.368**	.224	.202	.454**
	Sig. (2-tailed)	.066	.025	.000	.009	.064		.032	.160	.141	.133	.034	.142	.020	.026	.718	.009	.002	.062	.093	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Kepuasan Nasabah 2	Pearson Correlation	.634**	.586**	.465**	.544**		.444**	.257*	1	.598**	.636**	.406**	.808**	.281	.481**	.365**	.486**	.562**	.655**	.459**	.647**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.032		.000	.000	.000	.000	.000	.019	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Kepuasan Nasabah 3	Pearson Correlation	.876**	.479**	.397**	.440**		.503**	.170	.598**	1	.361**	.540**	.617**	.500**	.411**	.324**	.424**	.477**	.570**	.425**	.786**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.160	.000		.002	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Kepuasan Nasabah 4	Pearson Correlation	.412**	.378**	.410**	.309**		.357**	.178	.636**	.361**	1	.199	.631**	.133	.462**	.251*	.372**	.346**	.492**	.410**	.468**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.009	.002	.141	.000	.002		.098	.000	.272	.000	.036	.002	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Kepuasan Nasabah 5	Pearson Correlation	.570**	.317**	.230	.223	.242*	.181	.406**	.540**	.199	1	.338**	.451**	.206	.203	.182	.256*	.288*	.525**	.578**	.554**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.056	.064	.044	.133	.000	.000	.098		.004	.000	.087	.092	.132	.032	.016	.000	.000	.000	.000

		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Kepuasan Nasabah 6		Pearson Correlation		.610**	.559**	.444**	.514**	.415**	.254*	.808	.617**	.631**	.338**	1	.321**	.503**	.349**	.538**	.540**	.605**	.513**	.681**	.801**
		Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.034	.000	.000	.000	.004	.007	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Kepuasan Nasabah 7		Pearson Correlation		.498**	.190	.255*	.270*	.241*	.177	.281*	.500**	.133	.451**	.321**	1	.295*	.225	.134	.180	.165	.179	.432**	.479**
		Sig. (2-tailed)		.000	.115	.033	.024	.044	.142	.019	.000	.272	.000	.007		.013	.061	.269	.136	.172	.139	.000	.000
		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Kepuasan Nasabah 6		Pearson Correlation		.458**	.541**	.583**	.429**	.431**	.278*	.481	.411**	.462**	.206	.503**	.295*	1	.105	.341**	.561**	.564**	.294*	.349**	.660**
		Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.020	.000	.000	.000	.087	.000	.013		.386	.004	.000	.000	.013	.003	.000
		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Kepuasan Nasabah 7		Pearson Correlation		.375**	.251*	.253*	.262*	.184	.265*	.365**	.324**	.251*	.203	.349**	.225	.105	1	.134	.225	.351**	.294*	.403**	.456**
		Sig. (2-tailed)		.001	.036	.035	.028	.127	.026	.002	.006	.036	.092	.003	.061		.386	.269	.061	.003	.013	.001	.000
		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Kepuasan Nasabah 8		Pearson Correlation		.425**	.466**	.329**	.353**	.341**	.044	.486	.424**	.372**	.182	.538**	.134	.341**	.134	1	.383**	.540**	.225	.526**	.566**
		Sig. (2-tailed)		.000	.000	.005	.003	.004	.718	.000	.000	.002	.132	.000	.269	.004	.269		.001	.000	.062	.000	.000
		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Kepuasan Nasabah 9		Pearson Correlation		.433**	.395**	.474**	.544**	.524**	.309	.562	.477**	.346**	.256*	.540**	.180	.561**	.225	.383**	1	.577**	.394**	.414**	.682**
		Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.003	.032	.000	.136	.000	.061	.001		.000	.001	.000	.000
		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

Kepuasan Nasabah 10	Pearson Correlation	.607**	.522**	.616**	.523**	.457**	.368**	.655**	.570**	.492**	.288*	.605**	.165	.564**	.351**	.540**	.577**	1	.437**	.618**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.016	.000	.172	.000	.003	.000	.000	1	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Kepuasan Nasabah 11	Pearson Correlation	.430**	.392**	.284*	.608**	.535**	.224	.459**	.425**	.410**	.525**	.513**	.179	.294*	.294*	.225	.394**	.437**	1	.405**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.017	.000	.000	.062	.000	.000	.000	.000	.000	.139	.013	.013	.062	.001	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Kepuasan Nasabah 12	Pearson Correlation	.818**	.544**	.414**	.504**	.473**	.202	.647**	.786**	.468**	.578**	.681**	.432**	.349**	.403**	.526**	.414**	.618**	.405**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.093	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.806**	.685**	.694**	.722**	.679**	.454**	.809**	.775**	.612**	.554**	.801**	.479**	.660**	.456**	.566**	.682**	.784**	.632**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

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

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



LAMPIRAN

HASIL UJI RELIABILITAS

1. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM (X)

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	70	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	70	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 1	17.5857	3.985	.593	.817
Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 2	17.5714	3.959	.564	.824
Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 3	17.6571	3.678	.589	.820
Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 4	17.5571	3.526	.749	.773
Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 5	17.6286	3.483	.711	.783

## 2. VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	70	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	70	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	14

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Nasabah 1	57.2714	28.751	.332	.897
Kepuasan Nasabah 2	57.1857	26.588	.784	.875
Kepuasan Nasabah 3	57.2143	27.533	.736	.879
Kepuasan Nasabah 4	57.2571	27.788	.566	.885
Kepuasan Nasabah 5	57.2143	27.591	.501	.889
Kepuasan Nasabah 6	57.1429	27.168	.792	.877
Kepuasan Nasabah 7	57.3000	28.213	.396	.894
Kepuasan Nasabah 8	57.2714	27.650	.567	.885
Kepuasan Nasabah 9	57.1429	28.994	.398	.892
Kepuasan Nasabah 10	57.1714	28.173	.489	.888
Kepuasan Nasabah 11	57.1571	27.265	.608	.883
Kepuasan Nasabah 12	57.2143	26.722	.733	.877
Kepuasan Nasabah 13	57.2143	28.113	.556	.885

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Nasabah 1	57.2714	28.751	.332	.897
Kepuasan Nasabah 2	57.1857	26.588	.784	.875
Kepuasan Nasabah 3	57.2143	27.533	.736	.879
Kepuasan Nasabah 4	57.2571	27.788	.566	.885
Kepuasan Nasabah 5	57.2143	27.591	.501	.889
Kepuasan Nasabah 6	57.1429	27.168	.792	.877
Kepuasan Nasabah 7	57.3000	28.213	.396	.894
Kepuasan Nasabah 8	57.2714	27.650	.567	.885
Kepuasan Nasabah 9	57.1429	28.994	.398	.892
Kepuasan Nasabah 10	57.1714	28.173	.489	.888
Kepuasan Nasabah 11	57.1571	27.265	.608	.883
Kepuasan Nasabah 12	57.2143	26.722	.733	.877
Kepuasan Nasabah 13	57.2143	28.113	.556	.885
Kepuasan Nasabah 14	57.2286	26.933	.770	.877



LAMPIRAN

HASIL ANALISIS REGRESI SEDERHANA

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

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	17.671	3.499			5.050	.000
Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam	1.997	.158	.837		12.629	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

LAMPIRAN

HASIL UJI t



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

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	17.671	3.499			5.050	.000
Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam	1.997	.158	.837		12.629	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



LAMPIRAN

HASIL UJI R<sup>2</sup>

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 <sup>a</sup>	.701	.697	3.10735

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam

**Lampiran Tabel r dan Tabel t**



## **Titik Persentase Distribusi t**

**d.f. = 1 - 200**

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

### Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

### Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Tabel r untuk df = 1 - 50**

df = (N-2)	<b>Tingkat signifikansi untuk uji satu arah</b>				
	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.0005</b>
	<b>Tingkat signifikansi untuk uji dua arah</b>				
	<b>0.1</b>	<b>0.05</b>	<b>0.02</b>	<b>0.01</b>	<b>0.001</b>
<b>1</b>	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
<b>2</b>	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
<b>3</b>	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
<b>4</b>	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
<b>5</b>	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
<b>6</b>	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
<b>7</b>	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
<b>8</b>	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
<b>9</b>	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
<b>10</b>	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
<b>11</b>	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
<b>12</b>	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
<b>13</b>	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
<b>14</b>	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
<b>15</b>	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
<b>16</b>	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
<b>17</b>	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
<b>18</b>	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
<b>19</b>	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
<b>20</b>	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
<b>21</b>	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
<b>22</b>	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
<b>23</b>	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
<b>24</b>	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
<b>25</b>	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
<b>26</b>	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
<b>27</b>	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
<b>28</b>	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
<b>29</b>	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
<b>30</b>	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
<b>31</b>	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
<b>32</b>	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
<b>33</b>	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
<b>34</b>	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
<b>35</b>	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

**Tabel r untuk df = 51 - 100**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

**Tabel r untuk df = 101 - 150**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

**Tabel r untuk df = 151 - 200**

df = (N-2)	<b>Tingkat signifikansi untuk uji satu arah</b>				
	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.0005</b>
	<b>Tingkat signifikansi untuk uji dua arah</b>				
	<b>0.1</b>	<b>0.05</b>	<b>0.02</b>	<b>0.01</b>	<b>0.001</b>
<b>151</b>	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
<b>152</b>	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
<b>153</b>	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
<b>154</b>	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
<b>155</b>	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
<b>156</b>	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
<b>157</b>	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
<b>158</b>	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
<b>159</b>	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
<b>160</b>	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
<b>161</b>	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
<b>162</b>	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
<b>163</b>	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
<b>164</b>	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
<b>165</b>	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
<b>166</b>	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
<b>167</b>	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
<b>168</b>	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
<b>169</b>	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
<b>170</b>	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
<b>171</b>	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
<b>172</b>	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
<b>173</b>	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
<b>174</b>	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
<b>175</b>	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
<b>176</b>	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
<b>177</b>	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
<b>178</b>	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
<b>179</b>	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
<b>180</b>	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
<b>181</b>	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
<b>182</b>	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
<b>183</b>	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
<b>184</b>	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
<b>185</b>	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
<b>186</b>	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
<b>187</b>	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
<b>188</b>	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
<b>189</b>	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
<b>190</b>	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
<b>191</b>	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
<b>192</b>	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
<b>193</b>	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
<b>194</b>	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
<b>195</b>	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
<b>196</b>	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
<b>197</b>	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
<b>198</b>	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
<b>199</b>	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
<b>200</b>	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMU POLITIK

STATUS TERAKREDITASI (B)

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : MAESARAH

NIM : 21512A0105

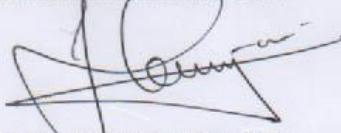
Pembimbing I : Drs. Amil.,M.M

Judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM

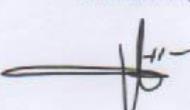
No	Tanggal		Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar			
	7/8	19	RAB II	- perbaiki abstrak - perbaiki struk - lengkap format skripsi	
				✓ adaptasi isi * hal pertama	
	7/8		skripsi	acc with dini	

Mataram, 2019

Ketua Prodi Administrasi Bisnis

  
Lalu Hendra Maniza, S.Sos,MM  
NIDN. 0828108404

Pembimbing I

  
Drs. Amil.,M.M  
NIDN. 0831126204





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMU POLITIK

STATUS TERAKREDITASI (B)

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180- 633723 Mataram

**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : MAESARAH

NIM : 21515A0105

Pembimbing II : Sulhan Hadi S.E.,M.M

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM

No	Tanggal		Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar			
	30	09/10	BAB IV		
	01	08/10	BAB IV		
	02	08/10	After meeting		
	03	08/10		ACC untuk dr explan 05/8/19	

Mataram, 2019

Ketua Prodi Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos,MM  
NIDN. 0828108404

Pembimbing II

Sulhan Hadi S.E.,M.M  
NIDN.0813038202



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 599..II.3.AU/F/VIII/2019

Lamp. : 1 (satu) exp.

Hal : Mohon Sebagai Penguji Skripsi

Mataram, 07 Dzulhijjah 1440 H

09 Agustus 2019 M

Kepada

- Yth. : 1. Bapak / Ibu : Drs. Amil, M.M ( PU )  
2. Bapak / Ibu : Sulhan Hadi, S.E., MM ( PP )  
3. Bapak / Ibu : Lalu Hendra Maniza,S.Sos,M.MM ( PN )

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Rabu, 14 Agustus 2019  
Pukul : 10.00 Wita – sampai selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi Fisip UM. Mataram

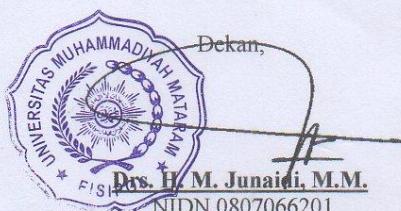
Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **MAESARAH**  
NIM : 21512A0105  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM”**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

92,5



*Tembusan*, disampaikan kepada Yth. :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram di Tempat
2. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : MAESARAH  
NIM : 21512A0105  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM".**

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,7	7,4	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,7	7,4	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,7	11,1	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		90,9	

TOTAL BN 90,9  
IP 23,64  
TOTAL B 25

Mataram, 14 Agustus 2019  
Pengujii Netral,  
  
Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MAESARAH**  
NIM : 21512A0105  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM".**

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25		92,5	

TOTAL BN  
IP ----- 02,5 37  
TOTAL B 25

Mataram, 14 Agustus 2019  
Penguji Pendamping,

**Sultan Hadi, S.E., MM**

NIDN. 0813038202