

L A M P I R A N

Tasikmalaya, September 2003.
Kpd Yth.
Nasabah **PT. JASARAHARJA PUTERA**
Perwakilan Tasikmalaya
Di tempat

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalammu'alaikum Wr Wb

Dalam rangka penelitian sehubungan dengan skripsi yang dibuat untuk memenuhi tugas akhir di program strata satu Universitas Islam Indonesia di Yogyakarta, dimohon saudara/i selaku nasabah PT. JASA RAHARJA Perwakilan Tasikmalaya mau meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner dengan memilih jawaban pada kolom yang telah disediakan. Untuk hal tersebut, identitas saudara/i kerahasiaannya akan dijamin.

Adapun kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh motivasi konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah suka rela asuransi kecelakaan diri PT. JASA RAHARJA PUTERA Perwakilan Tasikmalaya. Karenanya kebenaran dan kelengkapan data yang diperoleh dari jawaban saudara/i akan sangat membantu.

Terima kasih atas partisipasi saudara/i dalam penelitian ini.

Wassalammu'alaikum Wr Wb.

Hormat Saya,

SHERLY YULIANI

**PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH SUKA RELA ASURANSI KECELAKAAN DIRI
PT. JASA RAHARJA PUTERA
PERWAKILAN TASIKMALAYA**

Petunjuk : Kami mohon diisi dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang sudah tersedia sesuai dengan keadaan Bapak / Ibu / Saudara / i .

A. Karakteristik Konsumen

1. Jenis kelamin Bapak / Ibu / Saudara / i ?
 - A. Laki-Laki
 - B. Perempuan
2. Apa pekerjaan Bapak / Ibu / Saudara / i ?
 - A. Pegawai Negeri / Swasta
 - B. Wiraswasta
 - C. Tidak berkerja
3. Berapa usia Bapak/ Ibu / Saudara / i ?
 - A. Usia 20 – 30 tahun
 - B. Usia 31 - 40 tahun
 - C. Usia lebih dari 40 tahun
4. Berapa penghasilan Bapak / Ibu / Saudara / i setiap bulannya ?
 - A. Kurang dari Rp. 1.000.000,00
 - B. Antara Rp. 1.000.000,00 sampai dengan Rp. 3.000.000,00
 - C. Antara Rp. 3.000.000,00 sampai dengan Rp. 5.000.000,00
 - D. Di atas Rp. 5.0000.000,00

B. Motivasi Konsumen

Petunjuk : Urutkan atribut-atribut di bawah ini menurut pilihan anda dengan ketentuan urutan pertama (1) adalah atribut yang paling dominan atau utama yang memotivasi konsumen terhadap keputusan menjadi nasabah suka rela asuransi kecelakaan diri P.T. (Persero) A.K. Jasaraharja Putera Perwakilan Tasikmalaya, dan urutan ke lima (5) adalah atribut yang menurut anda paling tidak dominan atau utama, dan jawaban tersebut tidak boleh terdapat jawaban yang sama.

- 1) (.....) Terdapatnya berbagai macam variasi jenis asuransi yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya.
- 2) (.....) Fasilitas yang memadai yang memungkinkan nasabah merasa nyaman pada saat melakukan proses klaim, seperti: ruang tunggu yang nyaman, mobil perusahaan untuk survey ke lapangan, dan lain-lain. Pelayanan yang ramah dan berpenampilan menarik, seperti seragam yang rapi, tidak berkata-kata kasar kepada nasabah dan sabar.
- 3) (.....) Ketepatan polis atau perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak, baik tertanggung maupun penanggung.
- 4) (.....) Premi yang tidak terlalu mahal
- 5) (.....) Proses klaim yang tidak berbelit-belit dan cepat.

Variasi Jasa

- Menurut pendapat anda apakah PT. Jasaraharja Putera memiliki berbagai macam jasa asuransi yang lengkap?
 - a. Sangat tidak lengkap
 - b. Tidak lengkap
 - c. Cukup Lengkap
 - d. Lengkap
 - e. Sangat Lengkap
- Apakah jenis asuransi yang ditawarkan tersebut sesuai dengan kebutuhan anda?
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Sesuai
 - e. Sangat Sesuai

Fasilitas dan Pelayanan

- Apakah PT. Jasaraharja Putera memiliki fasilitas yang membuat para nasabahnya merasa nyaman?
 - a. Sangat tidak nyaman
 - b. Tidak nyaman
 - c. Cukup nyaman
 - d. Nyaman
 - e. Sangat nyaman
- Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan PT. Jasaraharja Putera kepada nasabahnya?
 - a. Sangat tidak baik
 - b. Tidak baik
 - c. Cukup baik
 - d. baik
 - e. Sangat baik

- Menurut anda apakah karyawan PT. Jasaraharja sudah cekatan dan tanggap dalam menghadapi keluhan nasabahnya?

- a. Sangat tidak cekatan
- b. Tidak cekatan
- c. Cukup cekatan
- d. Cekatan
- e. Sangat cekatan

Premi

- Bagaimana menurut anda terhadap besarnya premi yang ditetapkan oleh PT. Jasaraharja Putera dengan perusahaan lain yang sejenis?

- a. Sangat tidak murah
- b. Tidak murah
- c. Cukup murah
- d. Murah
- e. Sangat Murah

- Menurut anda besarnya premi sebanding dengan besarnya asuransi yang kelak akan didapat?

- a. Sangat tidak sebanding
- b. Tidak sebanding
- c. Cukup Sebanding
- d. Sebanding
- e. Sangat Sebanding

Proses Klaim

- Bagaimana menurut anda terhadap proses klaim di PT. Jasaraharja Putera?

- a. Sangat tidak cepat
- b. Tidak cepat
- c. Cukup cepat
- d. Cepat
- e. Sangat cepat

Ketepatan Polis

- Menurut anda apakah PT. Jasarharja Putera menepati semua perjanjian yang telah disepakati dalam polis ?
 - a. Sangat tidak tepat
 - b. Tidak tepat
 - c. Cukup tepat
 - d. Tepat
 - e. Sangat tepat

DATA PENELITIAN
PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH SUKA RELA
ASURANSI KECELAKAAN DIRI PT. JASA RAHARJA PUTERA CABANG TASIKMALAYA

No Responden	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia	Penghasilan	Kepercayaan					Evaluasi								
					X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5				
1	1	1	3	3	1	3	5	2	4	1	2	1	2	3	1	2	1	1
2	1	2	2	3	2	4	5	3	1	2	3	4	4	3	5	4	3	2
3	1	2	2	3	1	4	3	5	2	3	4	4	3	4	5	4	2	2
4	2	2	1	3	1	4	5	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
5	1	2	2	2	5	4	1	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3
6	1	2	1	4	1	4	3	6	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	1	2	2	3	1	5	4	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2
8	1	2	2	3	3	4	2	5	1	3	3	3	3	5	5	3	4	4
9	1	2	2	3	1	2	6	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5
10	1	1	3	3	1	2	5	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3
11	1	3	1	4	1	3	4	2	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4
12	1	1	3	3	1	2	5	4	3	3	4	2	3	3	5	2	5	5
13	1	1	3	1	1	4	5	3	2	4	4	3	3	4	4	4	1	4
14	1	2	2	2	1	4	3	5	2	4	3	4	3	5	3	4	2	4
15	1	2	2	2	2	1	4	5	3	4	3	3	2	3	4	4	2	4
16	2	2	1	2	1	2	5	4	3	4	4	2	1	1	3	4	2	5
17	1	2	2	3	2	4	5	3	1	4	5	4	3	3	2	3	3	3
18	2	3	1	4	1	4	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	1	2	2	2	5	3	2	4	1	4	4	4	4	3	4	5	4	3
20	1	2	2	2	1	5	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2
21	1	2	1	4	1	3	4	2	5	3	4	2	3	3	5	4	5	2
22	1	2	2	2	1	3	2	4	5	4	4	3	3	4	3	2	5	4
23	2	1	3	1	1	4	3	5	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
24	1	3	1	2	4	2	1	3	5	5	4	4	4	3	4	2	4	3
25	2	2	2	3	1	4	5	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	2
26	2	2	2	2	4	1	2	5	3	5	3	1	2	1	3	3	5	3
27	1	2	1	4	2	5	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	5	1
28	1	2	2	2	1	4	3	5	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2

29	2	1	3	1	1	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	1	2	2	2	1	2	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
31	1	2	2	3	1	3	4	2	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	4	4	2
32	1	1	3	1	1	2	3	4	5	4	4	2	2	2	5	4	3	1			
33	1	3	1	4	1	5	4	3	2	3	5	4	2	4	5	3	5	4	4	4	1
34	2	2	2	2	1	5	2	4	3	4	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	3
35	1	1	3	1	1	4	5	2	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4
36	1	2	2	2	1	3	5	2	4	3	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3	4
37	1	2	2	2	1	4	3	5	2	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4
38	1	2	2	2	1	2	5	4	3	3	3	4	4	4	5	1	1	4	3		
39	1	2	1	4	1	3	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
40	1	2	2	3	2	4	3	5	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
41	1	1	4	4	3	2	4	5	1	4	2	3	3	4	4	3	4	4	5	4	2
42	1	3	1	4	5	2	3	1	4	4	5	5	5	3	3	3	5	2	3	3	5
43	1	1	3	1	1	2	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
44	2	1	3	1	2	1	4	5	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2
45	2	1	3	1	4	3	5	2	1	4	5	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2
46	1	3	1	4	2	3	5	6	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	1
47	1	2	2	3	1	4	3	6	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
48	1	2	1	4	1	4	5	3	2	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4
49	1	2	1	4	4	2	3	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
50	1	1	3	1	1	2	6	4	3	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3
51	2	2	2	2	1	4	5	3	2	2	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	2
52	2	1	1	3	2	3	1	6	4	5	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3
53	1	3	1	4	1	4	3	5	2	1	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4
54	2	1	2	2	4	1	5	3	2	4	3	5	2	4	2	4	2	1	2	2	2
55	2	1	2	2	1	4	3	5	2	4	2	5	5	3	4	4	4	4	1	3	4
56	1	1	3	1	1	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
57	1	2	1	4	2	4	5	3	1	2	3	5	4	4	4	4	4	4	5	1	3
58	1	3	1	3	1	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
59	1	1	3	1	2	1	4	3	6	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	1	2	2	2	3	1	4	2	5	4	3	2	5	4	3	2	4	4	4	4	5
61	2	2	2	2	2	4	1	3	5	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3
62	1	2	1	4	5	2	4	1	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	2
63	1	3	1	4	2	3	5	1	4	1	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5
64	1	3	1	4	1	3	2	4	5	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	5

101	2	1	3	1	4	3	5	1	2	1	1	2	3	3	3	2	3	2
102	1	1	3	1	1	2	5	3	4	3	4	3	4	1	2	3	4	2
103	2	1	3	1	5	4	3	2	1	3	4	2	2	3	1	4	4	2
104	2	2	2	3	1	2	5	4	3	2	2	4	2	3	3	5	4	3
105	2	1	3	1	4	2	5	1	3	2	2	5	2	2	4	3	2	2
106	2	2	2	2	1	3	2	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2
107	1	2	2	1	2	4	5	1	3	4	3	4	2	4	3	1	5	3
108	1	2	2	3	1	5	3	4	2	2	4	5	4	4	5	4	5	2
109	1	2	2	2	4	2	3	1	5	3	4	4	1	3	5	6	4	2
110	1	2	2	3	1	5	4	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4
111	1	1	3	1	3	2	4	5	1	2	3	5	5	2	4	5	4	4
112	2	1	3	1	2	1	3	5	4	3	3	3	4	1	2	3	2	2
113	1	2	2	3	3	2	5	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5
114	1	2	2	2	1	3	5	2	4	4	2	4	3	3	4	2	4	4
115	1	2	2	2	3	2	1	5	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3
116	1	2	2	3	1	5	3	4	2	5	2	3	4	2	4	2	3	3
117	1	2	2	2	2	5	4	1	3	3	4	4	4	5	3	2	4	3
118	1	2	2	2	1	3	2	4	5	3	5	4	3	5	5	5	4	2
119	2	1	3	1	2	4	3	5	1	2	2	4	4	3	2	3	3	2
120	2	2	2	3	1	2	5	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3
Jumlah					208	386	447	421	338	400	387	430	391	401	428	401	423	384
Rata-rata					1.73	3.22	3.73	3.51	2.82	3.33	3.23	3.58	3.26	3.34	3.57	3.34	3.53	3.20

Keterangan :

* Jenis Kelamin

1 = Laki-Laki

2 = Perempuan

* Usia

1 = 20 - 30 tahun

2 = 31 - 40 tahun

3 = > 40 tahun

* Pekerjaan

1 = Pegawai Negeri/Swasta

2 = Wiraswasta

3 = Belum bekerja

* Penghasilan

1 = < Rp. 1.000.000

2 = Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000

3 = Rp. 3.001.000 - Rp. 5.000.000

4 = > Rp. 5.000.000

* Atribut Jasa

X1 = Variasi Jasa

X2 = Fasilitas dan Pelayanan

X3 = Premi

X4 = Proses Klaim

X5 = Ketepatan Polis

Crosstabs

Atribut * Jenis Kelamin

Crosstab

			Jenis Kelamin		Total
			Laki-laki	Perempuan	
Atribut	Variasi Jasa	Count	49	26	75
		Expected Count	50.6	24.4	75.0
		% of Total	40.8%	21.7%	62.5%
	Fasilitas Pelayanan	Count	6	4	10
		Expected Count	6.8	3.3	10.0
		% of Total	5.0%	3.3%	8.3%
	Ketepatan Polis	Count	4	2	6
		Expected Count	4.1	2.0	6.0
		% of Total	3.3%	1.7%	5.0%
	Premi	Count	7	2	9
		Expected Count	6.1	2.9	9.0
		% of Total	5.8%	1.7%	7.5%
	Proses Klaim	Count	15	5	20
		Expected Count	13.5	6.5	20.0
		% of Total	12.5%	4.2%	16.7%
Total		Count	81	39	120
		Expected Count	81.0	39.0	120.0
		% of Total	67.5%	32.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.365 ^a	4	.850
Likelihood Ratio	1.409	4	.843
Linear-by-Linear Association	.958	1	.328
N of Valid Cases	120		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.95.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.106	.850
N of Valid Cases		120	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Atribut * Pekerjaan

Crosstab

			Pekerjaan			Total
			Peg. Negeri	Wiraswasta	Belum Bekerja	
Atribut	Variasi Jasa	Count	23	44	8	75
		Expected Count	24.4	41.9	8.8	75.0
		% of Total	19.2%	36.7%	6.7%	62.5%
	Fasilitas Pelayanan	Count	5	4	1	10
		Expected Count	3.3	5.6	1.2	10.0
		% of Total	4.2%	3.3%	.8%	8.3%
	Ketepatan Polis	Count	1	4	1	6
		Expected Count	2.0	3.4	.7	6.0
		% of Total	.8%	3.3%	.8%	5.0%
	Premi	Count	2	5	2	9
		Expected Count	2.9	5.0	1.1	9.0
		% of Total	1.7%	4.2%	1.7%	7.5%
	Proses Klaim	Count	8	10	2	20
		Expected Count	6.5	11.2	2.3	20.0
		% of Total	6.7%	8.3%	1.7%	16.7%
Total		Count	39	67	14	120
		Expected Count	39.0	67.0	14.0	120.0
		% of Total	32.5%	55.8%	11.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.050 ^a	8	.853
Likelihood Ratio	3.885	8	.867
Linear-by-Linear Association	.011	1	.918
N of Valid Cases	120		

a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .70.

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.181	.853
N of Valid Cases	120	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Atribut * Usia

Crosstab

			Usia			Total
			< 30 tahun	31 - 40 tahun	> 40 tahun	
Atribut	Variasi Jasa	Count	15	37	23	75
		Expected Count	16.9	36.3	21.9	75.0
		% of Total	12.5%	30.8%	19.2%	62.5%
Fasilitas Pelayanan	Count	1	6	3	10	
	Expected Count	2.3	4.8	2.9	10.0	
	% of Total	.8%	5.0%	2.5%	8.3%	
Ketepatan Polis	Count	2	4	0	6	
	Expected Count	1.4	2.9	1.8	6.0	
	% of Total	1.7%	3.3%	.0%	5.0%	
Premi	Count	3	4	2	9	
	Expected Count	2.0	4.4	2.6	9.0	
	% of Total	2.5%	3.3%	1.7%	7.5%	
Proses Klaim	Count	6	7	7	20	
	Expected Count	4.5	9.7	5.8	20.0	
	% of Total	5.0%	5.8%	5.8%	16.7%	
Total	Count	27	58	35	120	
	Expected Count	27.0	58.0	35.0	120.0	
	% of Total	22.5%	48.3%	29.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.856 ^a	8	.663
Likelihood Ratio	7.661	8	.467
Linear-by-Linear Association	.602	1	.438
N of Valid Cases	120		

a. 10 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.35.

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.216	.663
N of Valid Cases	120	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Atribut * Penghasilan

Crosstab

			Penghasilan				Total
			< Rp.1.000.000	Rp.1.000.000 - 3.000.000	Rp.3.000.000 - 5.000.000	> Rp.5.000.000	
Atribut	Variasi Jasa	Count	16	22	25	12	75
		Expected Count	18.1	23.1	20.0	13.8	75.0
		% of Total	13.3%	18.3%	20.8%	10.0%	62.5%
Fasilitas Pelayanan	Fasilitas Pelayanan	Count	4	5	0	1	10
		Expected Count	2.4	3.1	2.7	1.8	10.0
		% of Total	3.3%	4.2%	.0%	.8%	8.3%
Ketepatan Polis	Ketepatan Polis	Count	0	5	1	0	6
		Expected Count	1.5	1.9	1.6	1.1	6.0
		% of Total	.0%	4.2%	.8%	.0%	5.0%
Premi	Premi	Count	3	2	1	3	9
		Expected Count	2.2	2.8	2.4	1.7	9.0
		% of Total	2.5%	1.7%	.8%	2.5%	7.5%
Proses Klaim	Proses Klaim	Count	6	3	5	6	20
		Expected Count	4.8	6.2	5.3	3.7	20.0
		% of Total	5.0%	2.5%	4.2%	5.0%	16.7%
Total	Total	Count	29	37	32	22	120
		Expected Count	29.0	37.0	32.0	22.0	120.0
		% of Total	24.2%	30.8%	26.7%	18.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.053 ^a	12	.050
Likelihood Ratio	24.352	12	.018
Linear-by-Linear Association	.092	1	.761
N of Valid Cases	120		

a. 14 cells (70.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.10.

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.386	.050
N of Valid Cases	120	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

