

## DAFTAR PUSTAKA

- Addin, Q., Marchaban And Sumarni (2021) 'Analisis Gap Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rsu Pku Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode Servqual', *Majalan Farmaseutik*, 17(2), Pp. 217–224. Available At: <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692>.
- Aditya, E. And Yafiz, M. (2022) 'Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan dan Sistem Penyerahan Santunan Pt Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan', *Jurnal Riset Ekonomi*, 20(1), Pp. 105–123.
- Agustina, A. Et Al. (2023) 'Pengukuran Kepuasan Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa Raharja Dengan Metode Service Quality', *JUTSI: Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(2), Pp. 145–152.
- Amelia (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Kecelakaan', *Journal Integra*, 6(33), Pp. 1–14.
- Anggraini, S. (2016) 'Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan Di Pt Jasa Raharja Kota Tarakan Sella Anggraini 1 Abstrak', *Ejournal Administrasi Publik*, 4, Pp. 4490–4502.
- Aqilah, R. And Syahriza, R. (2022) 'Pelaksanaan Pemberian Santunan Pt. Jasa Raharja Terhadap Korban Kecelakaan Meninggal Dunia', *Hudan Lin-Naas*, 3(1), Pp. 47–58.
- Arranury, Z., Indar, H. And Thaha, R.M. (2019) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Jkn-Kis Di Bagian Rawat Jalan Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Perspektif Pelanggan Internal Dan Eksternal', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3), Pp. 307–317. Available At: <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8822>.
- Ayuningsari, A. And Fanida, E.H. (2019) 'Kualitas Pelayanan Mobile Service Untuk Pembayaran Santunan Kecelakaan Oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya', *Publika*, 7(3).
- Basford, L. And Slevin, O. (2006) *Teori Dan Praktik Keperawatan Pendekatan Integral Pada Asuhan Pasien*. Jakarta: Penerbit Erlanga.
- Bulkia, S. And Herawati, A.S. (2018) 'Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sumber Berlian Motors Km.5 Banjarmasin', *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(2), Pp. 94–101. Available At: <https://doi.org/10.31602/atd.v2i2.1354>.

- Day, T.M.W., Widyastuti, S. And Sihite, M. (2023) 'Pengaruh Internal Kontrol, Organization Behaviour Dan Digitalisasi Terhadap Kinerja Perusahaan', *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 2(11), Pp. 1079–1093. Available At: <https://doi.org/10.58344/Locus.V2i11.1860>.
- Dewi, N.R. And Aravik, H. (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT . Asabri ( Persero ) Palembang', *Jurnal Bisnis Manajemen*, 1(1).
- Diasmoro, O. (2017) 'Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Awal Bagian Produksi Pt. Gangsar Tulungagung', *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 05(01), Pp. 2301–8267.
- Dumai, K. *Et Al.* (2022) 'Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, Pp. 6430–6443.
- Ferawati, M., Jamil, B. And Barus, R.K.I. (2020) 'Pengaruh Komunikasi Interpersonal General Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Masa Pandemi The Crew Hotel Medan', *Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 4(2), Pp. 136–142. Available At: <https://doi.org/10.31289/Jipikom.V4i2.1272>.
- Gaspersz, V. (2002) *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. (2004) *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Grossman, R. (1998) 'Quality Improvement An Overview (Quality Outcomes)', *Journal Of Perinatal And Neonatal Nursing*, 12 (01), Pp. 1–8.
- Handoko, T, H. (2013) *Manajemen Edisi 2*. Yog: BPFE.
- Hanson, K., Hsiao, W. And C.Yip, W. (2004) 'The Impact Of Quality On The Demand For Outpatient Service In Cyprus', *Journal Health Economic*. 13 [Preprint], (1167–1180).
- Harto, B. *Et Al.* (2015) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatanfuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatankualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)', 3(1).
- Hindarwati, E.N. And Jayasari, A. (2014) 'Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja Dengan Metode Servqual', *Binus Business Review*,

5(2), P. 626. Available At: <https://doi.org/10.21512/Bbr.V5i2.1186>.

- Indriyani, S. And Farlianto (2016) 'Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Paradise Island Furniture', *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(1), Pp. 50–61.
- Iqbal, M. (2006) *Pelayanan Yang Memuaskan.Edisi Pertama*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Iryani, R., Sumiyana, D. And Santoso, P.I. (2021) 'Analisis Penilaian Kualitas Pelayanan Keuangan Rektorat Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal Berdasarkan Dimensi SERVQUAL (Studi Di Universitas Bangka Belitung)'
- Istanti, E. (2020) 'Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analysis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya', 04(02), Pp. 378–385.
- Kamal, A. *Et Al.* (2022) 'Rekasatwa : Jurnal Ilmiah Peternakan 4(1): 12-21 Keandalan (Reliability) dan Daya Tanggap (Responsiveness) Pada Kinerja Pelayanan Di Showroom Mbc', *Jurnal Ilmiah Peternakan*, 4(1), Pp. 12–21. Available At: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.id>.
- Kasim, N., Adolfini And Tawas, H.N. (2017) 'Analisis Pelatihan, Penempatan Kerja, Dan Mutasi Karyawan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Karyawan Non Medis Di RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado', *EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Dan Bisnis*, 5(2), Pp. 725–733.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2017) 'Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 Tentang Besar Santunan Dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan'.
- Khoiriyah, S. And Mellita, D. (2013) 'Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada Pt Jasa Raharja Putera Palembang', *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)*, Pp. 31–37.
- Kotler, P. (2012) *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kotler, P. And Keller, K.L. (2021) 'Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2.'
- Kottler, P. (2002) *Manajemen Pemasaran,(Terjemahan)*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kuntjoro, T. (2004) 'Pertimbangan Kebutuhan Bisnis Dan RTC Sbg Dasar Pengambilan Keputusan.Pdf'.
- Kurnia, I. *Et Al.* (2021) 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan QFD', *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 18(2), Pp. 151–162.
- Lubis, A.S. And Andayani, N.R. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam', *Journal Of Applied Business Administration*, 1(2), Pp. 232–243. Available At: <https://doi.org/10.30871/Jaba.V1i2.619>.
- Mardikanto, O. (2013) *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode SERVQUAL Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta*. Universitas Gajah Mada.
- Marifa, N., Kasim, K.T. And Lukiana, N. (2018) 'Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV.Langgeng Makmur Bersama Dikabupaten Lumajang', *Jurnal Riset Manajemen*, 1(September 2018), Pp. 196–205. Available At: <https://scholar.google.co.id/citations?user=msft7jcaaaaaj&hl=id>.
- Martha, L. And Jordan, R. (2022) 'Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang', *Jurnali Lmiah Multidisiplin*, 1(6), Pp. 1488–1503.
- Mira, Djunaedi And Pangastuti, R.L. (2020) "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangible) Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening", *Risk: Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi*, 1(2), Pp. 100–116.
- Miranti, Rumlawang, F. Y., & K. And F (2019) 'Pemodelan Faktor - Faktor Penyebab Keparahan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Ambon Dengan Menggunakan Model Regresi Logistik Multinomial. VARIANCE : Journal Of Statistics And Its Applications, 1(1), 17–26.'

- Mukti, T. (2017) 'Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen', *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 2(1), Pp. 14–26. Available At: <https://Ejournal.Uniska-Kediri.Ac.Id/Index.Php/Manajemenkewirausahaan/Article/View/199>.
- Mulyana, A.E., Olifia, J. And Sufriatin, H. (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan Bisnis Dan Manajemen Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis', *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) Ke-9*, 9(2), Pp. 1–11.
- Mulyawan, R. (2016) *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Edited By W. Gunawan. Unpad Press.
- Nasution, M.. (2005) *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. (2004) *Manajemen Mutu Terpadu ( Total Quality Management )*. Jakarta: Penerbit Ghalia.
- Nugraheni, R., Prihatini, A.E. And Budiarmo, A. (2014) 'Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sratu Pemuda Semarang', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), Pp. 187–195. Available At: <https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jiab/Article/View/5194>.
- Nurofi, A. (2014) 'Meningkatkan Perilaku Proaktif Karyawan Melalui Peran Pimpinan Dan Sistem Kontrol', *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 5(1), Pp. 84–91. Available At: <https://Onesearch.Id/Record/IOS1528.Article-128/TOC>.
- Parasuraman, A., Valarie A, Z. And Berry, L.L. (1990a) *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions And Expectations*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Valarie A, Z. And Berry, L.L. (1990b) *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions And Expectation*. The Free Press.
- Permata, E.G. And Viendra, A.O. (2018) 'Penerapan Metode Delphi Dan Servqual Untuk Perbaikan Mutu Pelayanan Di Plasa Telkom Sitiung Grafik Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Teknik Industri*, 4(2), Pp. 126–132.
- Prihatiningrum, A.A. And Zuraidah, E. (2022) 'Analisa Kualitas Layanan

- Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual', *Journal Of Information System Research (JOSH)*, 3(4). Available At: <https://doi.org/10.47065/Josh.V3i4.1653>.
- Putra, A.Y. And Yuniarti, T. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian Pt Jasa Raharja Perwakilan Surabaya', *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10 No 10, Pp. 1–16.
- Ratna, R. And Meiliani, E. (2018) 'Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari', *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), P. 147. Available At: <https://doi.org/10.33087/Eksis.V9i2.142>.
- Renaldi, R. And Mulyati, D.S. (2022) 'Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual Dan Kano', *Jurnal Riset Teknik Industri (JRTI)*, Pp. 109–116.
- Robbins, Stephen, P. And Timothy, A. J. (2013) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Romelus Anigomang, F., Aristarkus Tang, S. And Maruli, E. (2023) 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Januari, 2023(1)*, Pp. 698–709. Available At: <https://doi.org/10.5281/Zenodo.7639297>.
- Safitri, D.E. (2019) 'Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan', *Jurnal Dimensi*, 8(2), Pp. 240–248. Available At: <https://doi.org/10.33373/Dms.V8i2.2154>.
- Salma, M. *Et Al.* (2023) 'Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan', *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(2), Pp. 198–207. Available At: <https://doi.org/10.33365/Jtsi.V4i2.2635>.
- Saprilla, A.N. (2018) 'Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), P. 173. Available At: <https://doi.org/10.20473/Jaki.V6i2.2018.173-179>.

- Setiyanto, A.I. And Septiyani, Y.D.P. (2016) 'Pengaruh Komunikasi Horizontal Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Organisasi Jasa Keuangan Di Batam', *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(2), Pp. 136–141.
- Siswadi, Y. (2019) 'Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Jasa Marga Cabang (Belmera) Medan', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(01), Pp. 124–137.
- Subdirektorat Statistik Transportasi (2020) 'Statistik Transportasi Darat 2019'.
- Sugiyanto, E.K. And Kurniasari, F. (2020) 'Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)', *Business Management Analysis Journal (Bmaj)*, 3(2), Pp. 112–125. Available At: <https://doi.org/10.24176/Bmaj.V3i2.5372>.
- Suharto (1978) 'Hubungan Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Supa PT. BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya)', Pp. 51–63.
- Suryani (2010) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI'46 Cabang UIN Syarif Hidayatullah Ciputat)', *Skripsi*, 3. Available At: [http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/40169%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/40169/2/RIZKY\\_WIJAYA-FEB.Pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/40169%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/40169/2/RIZKY_WIJAYA-FEB.Pdf).
- Swandhana, H. (2017) 'Peranan Komunikasi Horizontal Dalam Peningkatan Kinerja Pada Prime Sauce', *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(2), Pp. 228–234. Available At: <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/456>.
- Tamba, M.R. And Widharto, Y. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara Terhadap Kepuasan Masyarakat Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus UPT Samsat Medan Selatan)', *Journal Industrial Engineering Online*, 19.
- Tjiptono, F. (2014) *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. And Chandra, G. (2016) 'Service, Quality Dan Satisfaction'. Yogyakarta: Andi Offset.'

- Umami, A. And Syahriza, R. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT. Jasa Raharha Cabang Sumatera Utara', *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8, No.1(1), Pp. 33–42. Available At: [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(1\).9201](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(1).9201).
- UNECE (2020) 'Statistik Kecelakaan Lalu Lintas', *PBB*.
- UU No 22 Tahun (2009) 'Undang-Undang No 22', *Acta Universitatis Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 369(1), Pp. 1689–1699.
- Verhoef, P.C. *Et Al.* (2009) 'Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics And Management Strategies', *Journal Of Retailing*, 85(1), Pp. 31–41. Available At: <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>.
- Yamit, Z. (2005) *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Penernit Ekonisia.



**INFORMED CONSENT**  
**(PERNYATAAN PERSETUJUAAN RESPONDEN)**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Menyatakan bersedia untuk menjadi responden dan mengikuti proses penelitian hingga selesai. Peneliti telah memberikan penjelasan tentang tujuan dan proses penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Asuransi Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di Kota Kendari Tahun 2023” yang dilakukan oleh L.M Hussein Muhammadiy NIM K052212006 sehingga saya dengan sukarela menjadi responden dalam penelitian ini.

Demikian surat persetujuan menjadi informan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran, serta tanpa paksaan dan pihak manapun.

Kendari, September 2023

Informan

## KUESIONER UNTUK PELANGGAN

### Karakteristik Korban

Jenis Kelamin :

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia :

- < 10
- 11-20
- 21-30
- 30-40
- 41-50
- > 50

Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/Swasta/BUMN
- Wiraswasta
- TNI/Polri
- Lain-lain

Pendidikan Terakhir

- Tidak Sekolah
- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3
- Lain- Lain

Kasus Kecelakaan

- Korban Kecelakaan Dua Kendaraan/lebih
- Korban Pejalan Kaki (ditabrak)

- Korban Laka Angkutan Umum

### **Karakteristik Keluarga Korban**

diisi apabila keluarga korban yang mengisi kuesioner ,jika korban sendiri pilih (-) pada kuesioner

Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/Swasta/BUMN
- Wiraswasta
- TNI/Polri
- Lain-lain
- –

Jumlah Kendaraan yang dimiliki keluarga

- 0
- 1-3
- 4-6
- 7-9
- 10>

### **A. Harapan Pelanggan**

#### **Petunjuk**

Berdasarkan pengalaman sebagai pelanggan/peserta asuransi Jasa Raharja yang mendapatkan pelayanan, dimohon untuk mengisi harapan anda terhadap kemampuan suatu pelayanan asuransi Jasa Raharja yang berkualitas . jika menganggap ciri tersebut sangat penting untuk pelayanan Jasa Raharja, maka berikan nilai “7”. Jika dianggap sama sekali tidak penting maka berikan nilai “1” . anda bisa memberikan nilai 1-7 sesuai dengan penilaian anda. Tidak ada jawaban benar atau salah. Fokus pada kuesioner ini adalah bahwa angka yang diberikan benar-benar mencerminkan penilaian terhadap kemampuan pelayanan Jasa Raharja.

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju

3 = Agak Tidak Setuju

4 = Netral

5 = Agak Setuju

6 = Setuju

7 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Penilaian						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>TANGIBLES</b>								
1	Jasa Raharja yang berkualitas memiliki peralatan dan teknologi modern							
2	Fasilitas di Jasa Raharja menarik untuk dilihat							
3	Pegawai Jasa Raharja harus berpakaian rapi							
4	Sarana/peralatan berkaitan dengan pelayanan Jasa Raharja harus tampak menarik							
<b>RELIABILITY</b>								
5	Bila Jasa Raharja berjanji untuk melakukan suatu pelayanan pada waktu tertentu, mereka akan menepatinya							
6	Bila pelanggan/peserta asuransi memiliki masalah, Jasa Raharja akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya							
7	Jasa Raharja akan memberikan layanannya secara tepat sejak awal							
8	Jasa Raharja akan mempersiapkan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan							
9	Jasa Raharja selalu mengupayakan tidak ada							

	kesalahan dalam pembayaran biaya asuransi								
<b>RESPONSIVENESS</b>									
10	Pegawai Jasa Raharja akan memberitahu pelanggan/peserta asuransi kapan pastinya mendapatkan jaminan asuransi								
11	Pegawai Jasa Raharja akan memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan/peserta asuransi								
12	Pegawai Jasa Raharja akan selalu bersedia membantu pelanggan/peserta asuransi								
13	Pegawai Jasa Raharja tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan/peserta asuransi								
<b>ASSURANCE</b>									
14	Perilaku para pegawai Jasa Raharja selalu mampu membuat para pelanggan/peserta asuransi mempercayainya								
15	Pelanggan/peserta asuransi akan merasa aman dalam melakukan pengajuan jaminan								
16	Pegawai Jasa Raharja secara konsisten akan bersikap sopan terhadap para pelanggan/peserta asuransi								
17	Pegawai Jasa Raharja harus memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pernyataan pelanggan/ peserta asuransi								
<b>EMPATY</b>									
18	Pegawai Jasa Raharja memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan/peserta asuransi								
19	Jasa Raharja harus memiliki pelayanan yang								

	nyaman bagi semua pelanggan/peserta asuransi								
20	Jasa Raharja harus memiliki pegawai yang memberikan perhatian lebih mendalam kepada para pelanggan/peserta asuransi								
21	Jasa Raharja haruslah selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan/peserta asuransi								
22	Pegawai Jasa Raharja harus bisa memahami kebutuhan spesifik para pelanggan/peserta asuransi								

### Persepsi Pelanggan

No	Pernyataan	Penilaian						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>TANGIBLES</b>								
1	Jasa Raharja memiliki peralatan dan teknologi yang terbaru							
2	Fasilitas Jasa Raharja menarik untuk dilihat							
3	Pegawai Jasa Raharja berpenampilan rapi							
4	Sarana/peralatan berkaitan dengan pelayanan Jasa Raharja tampak menarik							
<b>RELIABILITY</b>								
5	Sewaktu Jasa Raharja berjanji untuk melakukan suatu pelayanan pada waktu tertentu, Jasa Raharja akan menepatinya							
6	Sewaktu pelanggan/peserta asuransi memiliki masalah, Jasa Raharja akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya							

7	Jasa Raharja memberikan layanannya secara tepat sejak awal								
8	Jasa Raharja mempersiapkan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan								
9	Jasa Raharja selalu mengupayakan tidak ada kesalahan dalam pembayaran biaya asuransi								
<b>RESPONSIVENESS</b>									
10	Pegawai Jasa Raharja akan memberitahu pelanggan/peserta asuransi kapan pastinya mendapatkan jaminan asuransi								
11	Pegawai Jasa Raharja melayani dengan cepat								
12	Pegawai Jasa Raharja selalu bersedia membantu anda								
13	Pegawai Jasa Raharja tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan anda								
<b>ASSURANCE</b>									
14	Perilaku para pegawai Jasa Raharja mampu membuat anda mempercayainya								
15	Anda merasa aman dalam melakukan pengajuan jaminan								
16	Pegawai Jasa Raharja secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan/peserta asuransi								
17	Pegawai Jasa Raharja memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pernyataan anda								
<b>EMPATY</b>									
18	Pegawai Jasa Raharja memberikan perhatian								

	khusus kepada anda								
19	Jasa Raharja memiliki pelayanan yang nyaman bagi anda								
20	Jasa Raharja memiliki pegawai yang memberikan perhatian lebih mendalam kepada anda								
21	Jasa Raharja selalu mengutamakan kepentingan anda								
22	Pegawai Jasa Raharja bisa memahami kebutuhan spesifik anda								



## KUESIONER UNTUK MANAJER

Jenis Kelamin :

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia :

- < 10
- 11-20
- 21-30
- 30-40
- 41-50
- > 50

Pendidikan Terakhir

- Tidak Sekolah
- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3
- Lain- Lain

### A. Persepsi Manajer terhadap harapan pelanggan

Bagian pertama kuesioner ini berkenaan dengan persepsi anda terhadap harapan pelanggan. Anda pada Jasa Raharja, yang berkaitan dengan kemampuan Jasa Raharja memberikan pelayanan asuransi. Bila anda menganggap bahwa pelanggan anda kemungkinan besar akan menilai karakteristik tertentu sangat penting bagi pelayanan asuransi di Jasa Raharja, maka beri nilai "7". Jika pelanggan anda kemungkinan besar menganggap karakteristik tertentu sama sekali tidak penting bagi pelayanan Jasa Raharja, maka beri nilai "1". Anda bisa melingkari dari angka 1-7, sesuai dengan penilaian anda. Tidak ada jawaban benar atau salah

Keterangan :

- 1 = Pelanggan Kami Akan Sangat Tidak Setuju
- 2 = Pelanggan Kami Akan Tidak Setuju
- 3 = Pelanggan Kami Akan Agak Tidak Setuju
- 4 = Pelanggan Kami Akan Netral
- 5 = Pelanggan Kami Akan Agak Setuju
- 6 = Pelanggan Kami Akan Setuju
- 7 = Pelanggan Kami Akan Sangat Setuju

No	Pernyataan	Penilaian						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>TANGIBLES</b>								
1	Jasa Raharja memiliki peralatan dan teknologi yang modern							
2	Fasilitas Jasa Raharja menarik untuk dilihat							
3	Pegawai Jasa Raharja berpenampilan rapi							
4	Sarana/peralatan berkaitan dengan pelayanan Jasa Raharja tampak menarik							

<b>RELIABILITY</b>							
5	Sewaktu Jasa Raharja berjanji untuk melakukan suatu pelayanan pada waktu tertentu, Jasa Raharja akan menepatinya						
6	Sewaktu pelanggan/peserta asuransi memiliki masalah, Jasa Raharja akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya						
7	Jasa Raharja memberikan layanannya secara tepat sejak awal						
8	Jasa Raharja mempersiapkan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan						
9	Jasa Raharja selalu mengupayakan tidak ada kesalahan dalam pembayaran biaya asuransi						
<b>RESPONSIVENESS</b>							
10	Pegawai Jasa Raharja akan memberitahu pelanggan/peserta asuransi kapan pastinya mendapatkan jaminan asuransi						
11	Pegawai Jasa Raharja melayani dengan cepat						
12	Pegawai Jasa Raharja selalu bersedia membantu para pelanggan/peserta asuransi						
13	Pegawai Jasa Raharja tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan/peserta asuransi						
<b>ASSURANCE</b>							
14	Perilaku para pegawai Jasa Raharja mampu membuat pelanggan/peserta asuransi mempercayainya						
15	pelanggan/peserta asuransi merasa aman dalam						

	melakukan pengajuan jaminan								
16	Pegawai Jasa Raharja secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan/peserta asuransi								
17	Pegawai Jasa Raharja memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pernyataan para pelanggan/peserta asuransi								
<b>EMPATY</b>									
18	Pegawai Jasa Raharja memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan/peserta asuransi								
19	Jasa Raharja memiliki pelayanan yang nyaman bagi para pelanggan/peserta asuransi								
20	Jasa Raharja memiliki pegawai yang memberikan perhatian lebih mendalam kepada pelanggan/peserta asuransi								
21	Jasa Raharja selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan/peserta asuransi								
22	Pegawai Jasa Raharja bisa memahami kebutuhan spesifik para pelanggan/peserta asuransi								





4	Pengetahuan dan sopan santun pegawai Jasa Raharja dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap mereka								
5	Perhatian Individual yang diberikan Jasa Raharja kepada para pelanggan.peserta asuransi								

#### D. KEMAMPUAN Memenuhi Janji Secara Konsisten (*Communication Gap*)

##### Petunjuk

Untuk masing-masing karakteristik berikut, kami ingin mengukur sejauh mana anda menyakini bahwa Jasa Raharja dan para pegawainya akan menyampaikan layanan seperti yang dijanjikan kepada para pelanggan/peserta asuransi. Berilah nilai yang paling sesuai dengan persepsi anda

Keterangan :

1 = Tidak mampu memenuhi janji-janji secara konsisten

7 = Mampu memenuhi janji-janji secara konsisten

No	Pernyataan	Penilaian						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Penampilan fasilitas fisik, Peralatan, pegawai, materi komunikasi Jasa Raharja							
2	Kemampuan Jasa Raharja Untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya							

3	Kesediaan Jasa Raharja untuk membantu Pelanggan/Peserta Asuransi dan menyediakan layanan yang cepat							
4	Pengetahuan dan sopan santun pegawai Jasa Raharja dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap mereka							
5	Perhatian Individual yang diberikan Jasa Raharja kepada para pelanggan.peserta asuransi							

### **Anteseden Gap 1 dan Gap 2**

#### **Petunjuk**

Berikut ini adalah sejumlah pernyataan yang dimaksudkan untuk mengukur persepsi anda terhadap Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara dan kegiatan operasionalnya. Mohon diberikan penilaian anda anda terhadap masing-masing pernyataan dengan cara melingkari salah satu angka yang paling sesuai dengan pendapat anda. Bila anda sangat tidak setuju dengan sebuah pernyataan, pilih 1, bila anda sangat setuju, pilih 7. Anda boleh melingkari angka 1-7 sesuai dengan penilaian anda. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

#### **Keterangan :**

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Agak Tidak Setuju

4 = Netral

5 = Agak Setuju

6 = Setuju

7= Sangat Setuju



NO	Pernyataan	Penilaian						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Kami secara rutin mengumpulkan informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada peserta asuransi							
2	Kami jarang memanfaatkan informasi riset yang dikumpulkan tentang para peserta asuransi (-)							
3	Kami secara rutin mengumpulkan informasi mengenai ekspektasi kualitas layanan peserta asuransi							
4	Para manajer di Jasa Raharja jarang berinteraksi dengan para peserta asuransi (-)							
5	Karyawan Jasa Raharja yang berhubungan langsung dengan peserta asuransi seringkali berkomunikasi dengan pihak manajemen							
6	Para manajer di Jasa Raharja jarang meminta saran mengenai layanan pelanggan dari karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan (-)							
7	Para manajer di perusahaan kami seringkali berinteraksi tatap muka dengan <i>frontliner</i>							
8	Cara komunikasi di Jasa Raharja antara frontliner dan para manajer level atas adalah melalui memo/pesan teks (-)							
9	Jasa Raharja memiliki terlalu banyak jenjang manajemen antara <i>frontliner</i> dengan manajemen puncak (-)							
10	Jasa Raharja tidak memberikan batasan pada sumber daya yang penting untuk mewujudkan layanan berkualitas (-)							

11	Jasa Raharja memiliki program internal bagi pelanggan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan								
12	Di Jasa Raharja, para manajer yang meningkatkan kualitas layanan lebih mungkin mendapatkan penghargaan dibanding manajer lainnya								
13	Jasa raharja lebih menekankan pendapatan dari pada kualitas layanan bagi pelanggan (-)								
14	Jasa Raharja memiliki proses formal untuk menetapkan sasaran kualitas layanan bagi para pegawai								
15	Di Jasa Raharja, kami berusaha menetapkan kualitas layanan yang baik sebagai tujuan akhir								
16	Jasa Raharja efektif menggunakan otomatisasi untuk mencapai konsistensi dalam melayani pelanggan								
17	Sejumlah program diterapkan di Jasa Raharja untuk memperbaiki prosedur operasional agar bisa memberikan layanan yang konsisten								
18	Jasa Raharja memiliki kemampuan yang tinggi dalam memenuhi tuntutan layanan para peserta asuransi								
19	Jika Jasa Raharja memberikan tingkat layanan sesuai dengan yang benar-benar diinginkan para pelanggan, Jasa Raharja akan bangkrut (-)								
20	Jasa Raharja memiliki sistem operasional yang menunjang penyampaian tingkat layanan yang diharapkan pelanggan								

**Catatan :** pernyataan-pernyataan yang diberikan tanda (-), diakhir kalimat adalah *negatively worded statements* yang kodingnya harus dibalik (yakni, skor 7 harus diubah menjadi 1, 6 menjadi 2 dan seterusnya).

## KUESIONER UNTUK PEGAWAI

Jenis Kelamin :

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia :

- < 10
- 11-20
- 21-30
- 30-40
- 41-50
- > 50

Pendidikan Terakhir

- Tidak Sekolah
- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3
- Lain- Lain

### A. Persepsi Pegawai terhadap harapan pelanggan

Bagian pertama kuesioner ini berkenaan dengan persepsi anda terhadap harapan pelanggan. Anda pada Jasa Raharja, yang berkaitan dengan kemampuan Jasa Raharja memberikan pelayanan asuransi. Bila anda menganggap bahwa pelanggan anda kemungkinan besar akan menilai karakteristik tertentu sangat penting bagi pelayanan asuransi di Jasa Raharja, maka beri nilai "7". Jika pelanggan anda kemungkinan besar menganggap karakteristik tertentu sama sekali tidak penting bagi pelayanan Jasa Raharja, maka beri nilai "1". Anda bisa melingkari dari angka 1-7, sesuai dengan penilaian anda. Tidak ada jawaban benar atau salah

Keterangan :

- 1 = Pelanggan Kami Akan Sangat Tidak Setuju
- 2 = Pelanggan Kami Akan Tidak Setuju
- 3 = Pelanggan Kami Akan Agak Tidak Setuju
- 4 = Pelanggan Kami Akan Netral
- 5 = Pelanggan Kami Akan Agak Setuju
- 6 = Pelanggan Kami Akan Setuju
- 7 = Pelanggan Kami Akan Sangat Setuju

No	Pernyataan	Penilaian						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>TANGIBLES</b>								
1	Jasa Raharja memiliki peralatan dan teknologi yang modern							
2	Fasilitas Jasa Raharja menarik untuk dilihat							
3	Pegawai Jasa Raharja berpenampilan rapi							
4	Sarana/peralatan berkaitan dengan pelayanan Jasa Raharja tampak menarik							
<b>RELIABILITY</b>								

5	Sewaktu Jasa Raharja berjanji untuk melakukan suatu pelayanan pada waktu tertentu, Jasa Raharja akan menepatinya								
6	Sewaktu pelanggan/peserta asuransi memiliki masalah, Jasa Raharja akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya								
7	Jasa Raharja memberikan layanannya secara tepat sejak awal								
8	Jasa Raharja mempersiapkan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan								
9	Jasa Raharja selalu mengupayakan tidak ada kesalahan dalam pembayaran biaya asuransi								
<b>RESPONSIVENESS</b>									
10	Pegawai Jasa Raharja akan memberitahu pelanggan/peserta asuransi kapan pastinya mendapatkan jaminan asuransi								
11	Pegawai Jasa Raharja melayani dengan cepat								
12	Pegawai Jasa Raharja selalu bersedia membantu para pelanggan/peserta asuransi								
13	Pegawai Jasa Raharja tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan/peserta asuransi								
<b>ASSURANCE</b>									
14	Perilaku para pegawai Jasa Raharja mampu membuat pelanggan/peserta asuransi mempercayainya								
15	pelanggan/peserta asuransi merasa aman dalam melakukan pengajuan jaminan								

16	Pegawai Jasa Raharja secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan/peserta asuransi							
17	Pegawai Jasa Raharja memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pernyataan para pelanggan/peserta asuransi							
<b>EMPATY</b>								
18	Pegawai Jasa Raharja memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan/peserta asuransi							
19	Jasa Raharja memiliki pelayanan yang nyaman bagi para pelanggan/peserta asuransi							
20	Jasa Raharja memiliki pegawai yang memberikan perhatian lebih mendalam kepada pelanggan/peserta asuransi							
21	Jasa Raharja selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan/peserta asuransi							
22	Pegawai Jasa Raharja bisa memahami kebutuhan spesifik para pelanggan/peserta asuransi							







	menyediakan layanan yang cepat							
4	Pengetahuan dan sopan santun pegawai Jasa Raharja dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap mereka							
5	Perhatian Individual yang diberikan Jasa Raharja kepada para pelanggan.peserta asuransi							

#### D. KEMAMPUAN Memenuhi Janji Secara Konsisten (*Communication Gap*)

##### Petunjuk

Untuk masing-masing karakteristik berikut, kami ingin mengukur sejauh mana anda menyakini bahwa Jasa Raharja dan para pegawainya akan menyampaikan layanan seperti yang dijanjikan kepada para pelanggan/peserta asuransi. Berilah nilai yang paling sesuai dengan persepsi anda

Keterangan :

1 = Tidak mampu memenuhi janji-janji secara konsisten

7 = Mampu memenuhi janji-janji secara konsisten

No	Pernyataan	Penilaian						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Penampilan fasilitas fisik, Peralatan, pegawai, materi komunikasi Jasa Raharja							
2	Kemampuan Jasa Raharja Untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara							

	akurat dan terpercaya							
3	Kesediaan Jasa Raharja untuk membantu Pelanggan/Peserta Asuransi dan menyediakan layanan yang cepat							
4	Pengetahuan dan sopan santun pegawai Jasa Raharja dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap mereka							
5	Perhatian Individual yang diberikan Jasa Raharja kepada para pelanggan.peserta asuransi							

### Anteseden Gap 3 dan Gap 4

#### Petunjuk

Berikut ini adalah sejumlah pernyataan yang dimaksudkan untuk mengukur persepsi anda terhadap Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara dan kegiatan operasionalnya. Mohon diberikan penilaian anda anda terhadap masing-masing pernyataan dengan cara melingkari salah satu angka yang paling sesuai dengan pendapat anda. Bila anda sangat tidak setuju dengan sebuah pernyataan, pilih 1, bila anda sangat setuju, pilih 7. Anda boleh melingkari angka 1-7 sesuai dengan penilaian anda. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

#### Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Agak Tidak Setuju
- 4 = Netral
- 5 = Agak Setuju
- 6 = Setuju
- 7= Sangat Setuju

NO	Pernyataan	Penilaian						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Saya merasa menjadi bagian dari tim tempat saya bekerja							
2	Setiap orang di Jasa Raharja memberikan masukan sebagai dorongan bagi upaya tim dalam rangka melayani pelanggan							
3	Saya merasa ikut bertanggung jawab untuk membantu rekan kerja saya dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik							
4	Saya lebih sering bekerjasama daripada bersaing dengan rekan kerja saya							
5	Saya merasa menjadi anggota penting bagi Jasa raharja							
6	Saya merasa nyaman dengan pekerja saya karena mampu melaksanakan tugas dengan baik							
7	Jasa Raharja mempekerjakan orang-orang <i>qualified</i> untuk melaksanakan pekerjaannya							
8	Jasa Raharja memberikan alat dan peralatan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan saya dengan baik							
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan saya untuk berusaha memecahkan masalah yang sulit saya kendalikan (-)							
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk benar-benar memuaskan kebutuhan pada peserta asuransi							

11	Saya kadang- kadang merasa kurang bisa mengendalikan pekerjaan saya karena terlalu banyak pelanggan yang menuntut layanan pada waktu bersamaan (-)							
12	Salah satu frustasi saya dalam pekerjaan, yakni kadangkala saya harus bergantung pada karyawan lain dalam melayani pelanggan (-)							
13	Penilaian manager saya atas kinerja pekerjaan saya mencakup seberapa baik saya berinteraksi dengan para pelanggan							
14	Di Jasa Raharja, walaupun telah melakukan tindakan/bantuan khusus untuk melayani pelanggan secara baik tidak berdampak positif pada penghargaan yang diterima (-)							
15	Di Jasa Raharja, para pegawai yang mampu melayani pelanggan dengan baik akan dihargai lebih besar daripada karyawan lainnya							
16	Banyaknya <i>papework</i> dalam pekerjaan saya membuat saya sulit melayani para pelanggan saya secara efektif (-)							
17	Jasa Raharja terlalu menekankan pentingnya meningkatkan pendapatan, sehingga sulit melayani pelanggan dengan baik (-)							
18	Apa yang diinginkan para pelanggan untuk saya kerjakan dan apa yang diinginkan pihak manajemen untuk saya kerjakan biasanya sama							
19	Saya dan Jasa Raharja memiliki gagasan yang sama mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya lakukan							

20	Saya menerima informasi yang cukup memadai dari pihak manajemen berkenaan dengan apa yang harus saya lakukan dalam pekerjaan saya							
21	Saya sering merasa bahwa saya tidak memahami layanan-layanan yang diberikan Jasa Raharja							
22	Saya mampu menyesuaikan diri dengan perubahan dalam perusahaan saya berdampak pada pekerjaan saya							
23	Saya merasa bahwa kurang dilatih di Jasa Raharja berkenaan dengan cara berinteraksi secara efektif dengan para pelanggan (-)							
24	Saya tidak yakin aspek mana yang paling ditekankan oleh manager saya dalam mengevaluasi kinerja saya (-)							
25	Jasa Raharja yang merancang iklan (informasi), berkonsultasi dengan para karyawan seperti saya, mengenai janji dan kenyataan yang dibuat dalam iklan							
26	Saya seringkali tidak sadar mengenai penambahan janji-janji dalam iklan Jasa Raharja (-)							
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan staf operasional untuk mendiskusikan tingkat layanan yang mampu diberikan Jasa Raharja kepada para peserta asuransi							
28	Kebijakan perusahaan kami mengenai layanan asuransi berada di kantor yang berbeda dengan pelayanan pelanggan							

29	Kompetensi ketat yang menciptakan tekanan yang semakin besar dalam Jasa Raharja akan mendorong terbentuknya bisnis baru. (-)												
30	Kunci dalam menghadapi pesaing, Jasa Raharja membuat layanan yang tidak dapat dipenuhi pesaing sehingga akan menambah pelanggan baru (-)												

**Catatan :** pernyataan-pernyataan yang diberikan tanda (-), diakhir kalimat adalah negatively worded statements yang kodingnya harus dibalik (yakni, skor 7 harus diubah menjadi 1, 6 menjadi 2 dan seterusnya).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,  
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/

Nomor : 24764/UN4.14.1/PT.01.04/2023  
Perihal : Izin Pengambilan Data Awal

24 Agustus 2023

Yth. Kepala PT Jasa Raharja Provinsi Sulawesi Tenggara  
di-  
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan Pengambilan Data Awal dalam rangka penyusunan Tesis. Untuk melaksanakan penelitian ini, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan izin kepada:

Nama : L M Hussein Muhammadiy  
Nomor Pokok : K052212006  
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ASURANSI JASA RAHARJA CABANG SULAWESI TENGGARA KEPADA KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN DI KOTA KENDARI TAHUN 2023

Mahasiswa tersebut di atas mohon diberikan arahan dalam pengumpulan data awal terkait guna penyusunan Tesis. Adapun data yang dibutuhkan berkaitan dengan :

1. Jumlah Data Kecelakaan 2022-2023
2. Jumlah Jaminan Santunan Asuransi yang di Bayarkan kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas
3. Pelayanan Jasa Raharja

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi data yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kemahasiswaan



Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes.  
NIP.197604072005011004

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan FKM-UNHAS
2. Ketua Program Studi AKK FKM-UNHAS
3. Peringgal



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
Jln.Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,  
E-mail : [fkunhas@gmail.com](mailto:fkunhas@gmail.com), website: <https://fkunhas.ac.id/>

**REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK**

Nomor : 579/UN4.14.1/TP.01.02/2024

Tanggal: 28 Februari 2024

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No. Protokol	20224012076	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	<b>L M Hussein Muhammadiy</b>	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	<b>Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Asuransi Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di Kota Kendari Tahun 2023</b>		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	20 Februari 2024
No.Versi PSP	1	Tanggal Versi	20 Februari 2024
Tempat Penelitian	<b>PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara Kota Kendari</b>		
Judul Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku <b>28 Februari 2024 Sampai 28 Februari 2025</b>	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan	Tanggal 28 Februari 2024
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan	Tanggal 28 Februari 2024

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan









**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,  
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/

Nomor : 02096/UN4.14.1/PT.01.04/2024  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

4 Maret 2024

**Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan  
Provinsi Sulawesi Selatan  
di- Tempat**

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, yang tersebut di bawah ini:

Nama : L M Hussein Muhammady  
Nomor Pokok : K052212006  
Program Studi : S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Asuransi Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di Kota Kendari Tahun 2023**" yang dibimbing oleh:

Pembimbing Utama : Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes  
Pembimbing Pendamping : Prof. Dr. Darmawansyah, SE.,MS  
Lokasi Penelitian : PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara  
Waktu Penelitian : Maret - Mei 2024

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes.  
NIP.197604072005011004

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan FKM-UNHAS
2. Ketua Program Studi AKK FKM-UNHAS
3. Pertinggal



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE.





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor	: 5462/S.01/PTSP/2024	<b>Kepada Yth.</b>
Lampiran	: -	Gubenuur Prov. Sulawesi Tenggara
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 02096/UN4.14.1/PT.01.04/2024 tanggal 4 Maret 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: L M HUSSEIN MUHAMMADIY
Nomor Pokok	: K052212006
Program Studi	: Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S2)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km.,. 10 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun Tesis, dengan judul :

**" ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ASURANSI JASA RAHARJA CABANG SULAWESI TENGGARA KEPADA KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN DI KOTA KENDARI TAHUN 2023 "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **06 Maret s/d 31 Mei 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 06 Maret 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal.*



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA**  
**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**

Alamat : Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121

Website : <https://brida.sultra.prov.go.id> Email: [bridaprov.sultra@gmail.com](mailto:bridaprov.sultra@gmail.com)

Kendari, 07 Maret 2024

Nomor : 070/ B28 / III /2024  
 Lampiran :  
 Perihal : Izin Penelitian

Yth. Direktur PT. Jasa Raharja Cabang Sultra  
 di –  
Tempat

Berdasarkan Surat Dekan FKM UNHAS Makassar Nomor : 02096/un4.14.1/PT.01.04/2024 tanggal, 04 Maret 2024 perihal tersebut, dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa atas nama :

Nama : L M HUSSEIN MUHAMMADIY  
 NIM : K052212006  
 Prog. Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Lokasi Penelitian : PT. Jasa Raharja Cabang Sultra

Bermaksud untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data pada wilayah sesuai Lokasi penelitiannya, dalam rangka penyusunan Tesis, dengan judul, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Asuransi Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di Kota Kendari Tahun 2023".

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 07 Maret 2024 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya menyetujui pelaksanaan penelitian dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara hanya menerbitkan izin penelitian sekali untuk setiap penelitian
3. Menyerahkan 1 (satu) rangkap copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara  
 Cq. Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.
4. Surat izin akan dibatalkan dan dinyatakan tidak berlaku apabila di salah gunakan.

Demikian surat Izin Penelitian ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Ditandatangani secara elektronik oleh:  
 Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah  
 Provinsi Sulawesi Tenggara

Dra. Hj. ISMA, M. Si  
 NIP 19660306 198603 2 016

**Tembusan:**

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FKM UNHAS Makassar di Makassar;
3. Ketua Prodi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM UNHAS Makassar di Makassar;
4. Yang Bersangkutan,-;

## HARAPAN PELANGGAN

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tg1	309	2.00	7.00	5.5340	.91327
Tg2	309	3.00	7.00	5.5307	.88082
Tg3	309	4.00	7.00	5.7120	.99571
Tg4	309	3.00	7.00	5.7120	.84394
Tagibles	309	3.50	7.00	5.6222	.54602
Rel1	309	4.00	7.00	6.0744	.90326
Rel2	309	3.00	7.00	5.7476	.89427
Rel3	309	4.00	7.00	5.5340	1.05204
Rel4	309	2.00	7.00	5.7314	.88403
Rel5	309	3.00	7.00	5.5858	.95852
Reliability	309	3.20	6.80	5.7346	.46654
Res1	309	3.00	7.00	5.8673	.88560
Res2	309	3.00	7.00	5.6958	.93525
Res3	309	3.00	7.00	5.7832	.89818
Res4	309	4.00	7.00	6.5599	.57021
Responsiveness	309	4.00	7.00	5.9765	.51169
Ass1	309	3.00	7.00	5.6796	.83215
Ass2	309	3.00	7.00	5.4984	.86649
Ass3	309	3.00	7.00	5.6667	.82310
Ass4	309	2.00	7.00	5.5663	.88620
Assurance	309	2.75	7.00	5.6028	.58886
Emp1	309	4.00	7.00	5.6052	.79330
Emp2	309	3.00	7.00	5.5793	.85908
Emp3	309	2.00	7.00	5.7670	.89954
Emp4	309	2.00	7.00	5.5696	.87489
Emp5	309	3.00	7.00	5.7476	.82633
Empaty	309	3.80	7.00	5.6537	.53095
Valid N (listwise)	309				

## PERSPEKSI TERHADAP HARAPAN PELANGGAN

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tg1	309	4.00	7.00	5.3689	.93964
Tg2	309	3.00	7.00	5.6667	.98473
Tg3	309	4.00	7.00	5.8188	1.02541
Tg4	309	2.00	7.00	5.4790	2.94380
Tagibles	309	4.00	7.00	5.5833	.84235
Rel1	309	4.00	7.00	6.3074	.67370
Rel2	309	3.00	7.00	6.1586	.90315
Rel3	309	1.00	7.00	4.9547	1.13012
Rel4	309	2.00	7.00	5.3366	1.19929
Rel5	309	3.00	7.00	5.8155	1.01047
Reliability	309	4.40	6.80	5.7146	.50008
Res1	309	3.00	7.00	6.2395	.80638
Res2	309	3.00	7.00	5.1553	.85763
Res3	309	2.00	7.00	6.4207	.80443
Res4	309	2.00	7.00	5.4078	3.58597
Responsiveness	309	3.50	7.00	5.8058	.99160
Ass1	309	3.00	7.00	5.5275	1.10931
Ass2	309	3.00	7.00	6.3528	.73093
Ass3	309	3.00	7.00	6.4175	.72333
Ass4	309	2.00	7.00	6.4175	.78365
Assurance	309	3.00	7.00	6.1788	.58230
Emp1	309	4.00	7.00	5.7767	.98954
Emp2	309	4.00	7.00	5.7249	1.05007
Emp3	309	2.00	7.00	5.9676	1.06551
Emp4	309	3.00	7.00	5.8641	.96748
Emp5	309	4.00	7.00	6.0583	.85840
Emphaty	309	4.20	7.00	5.8825	.46844
Valid N (listwise)	309				

## PERSEPSI MANAGER TERHADAP PELANGGAN

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tg1	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
Tg2	4	5.00	7.00	6.0000	.81650
Tg3	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
Tg4	4	6.00	7.00	6.2500	.50000
Tagibles	4	6.00	7.00	6.4375	.42696
Rel1	4	7.00	7.00	7.0000	.00000
Rel2	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
Rel3	4	7.00	7.00	7.0000	.00000
Rel4	4	7.00	7.00	7.0000	.00000
Rel5	4	7.00	7.00	7.0000	.00000
Reliability	4	5.00	7.00	6.4500	.97125
Res1	4	5.00	7.00	5.7500	.95743
Res2	4	5.00	7.00	6.0000	.81650
Res3	4	5.00	6.00	5.2500	.50000
Res4	4	5.00	7.00	6.0000	.81650
Responsiveness	4	5.50	6.00	5.7500	.28868
Ass1	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
Ass2	4	7.00	7.00	7.0000	.00000
Ass3	4	7.00	7.00	7.0000	.00000
Ass4	4	7.00	7.00	7.0000	.00000
Assurance	4	6.75	7.00	6.9375	.12500
Emp1	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
Emp2	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
Emp3	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
Emp4	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
Emp5	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
Emphaty	4	6.20	7.00	6.6500	.41231
Valid N (listwise)	4				

## ANTESEDEN GAP 1 DAN 2

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
MRO1	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
MRO2	4	3.00	7.00	5.5000	1.73205
MRO3	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
MRO4	4	4.00	7.00	5.7500	1.25831
MarketingResearchOrientasi n	4	4.75	7.00	6.0625	.96555
UC1	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
UC2	4	1.00	7.00	4.5000	2.64575
UC3	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
UC4	4	2.00	7.00	4.2500	2.06155
UpwardCommunication LevelsOfManagement	4	4.25	7.00	5.4375	1.16145
AntesedenGap1	4	4.00	7.00	5.7500	1.25831
MCS1	4	4.58	7.00	5.7500	1.01699
MCS2	4	1.00	7.00	3.7500	2.50000
MCS3	4	5.00	7.00	6.5000	1.00000
MCS4	4	4.00	6.00	4.7500	.95743
ManagementsCommitment oServiceQuality	4	5.00	7.00	6.2500	.95743
GS1	4	4.50	6.75	5.3125	1.00778
GS2	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
GoalSetting	4	7.00	7.00	7.0000	.00000
TS1	4	6.50	7.00	6.8750	.25000
TS2	4	3.00	7.00	5.7500	1.89297
TaskStandardization	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
PF1	4	4.50	7.00	6.1250	1.18145
PF2	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
PF3	4	2.00	7.00	5.0000	2.16025
PerceptionofFeasibility	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
AntesedenGap2	4	4.67	7.00	6.0025	1.05304
Valid N (listwise)	0				



**FORMALISASI STANDAR KINERJA JR  
(MANAGER)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
FORM_SK_JR1	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
FORM_SK_JR2	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
FORM_SK_JR3	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
FORM_SK_JR4	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
FORM_SK_JR5	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
Formalisasi_Standar_Kinerja _JasaRaharja	4	6.00	7.00	6.7000	.47610
Valid N (listwise)	4				

**FORMALISASI STANDAR KINERJA JR  
(KARYAWAN)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
FORM_SK_JR1	23	.00	7.00	5.0435	2.82003
FORM_SK_JR2	23	.00	7.00	6.0435	2.01084
FORM_SK_JR3	23	.00	7.00	6.1304	2.05170
FORM_SK_JR4	23	.00	7.00	6.1739	1.99208
FORM_SK_JR5	23	.00	7.00	6.0435	2.03332
Formalisasi_Standar_Kinerj a_JasaRaharja	23	.00	7.00	5.8870	1.95013
Valid N (listwise)	23				

**KEMAMPUAN MEMENUHI STANDAR PERUSAHAAN  
(MANAGER)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEMAM_MEM_STANDAR1	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
KEMAM_MEM_STANDAR2	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
KEMAM_MEM_STANDAR3	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
KEMAM_MEM_STANDAR4	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
KEMAM_MEM_STANDAR5	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
KemampuanMemenuhiStandar	4	6.00	7.00	6.6000	.48990
Valid N (listwise)	4				

**KEMAMPUAN MEMENUHI STANDAR PERUSAHAAN  
(KARYAWAN)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEMAM_MEM_STANDAR1	23	.00	7.00	5.6957	2.40142
KEMAM_MEM_STANDAR2	23	.00	7.00	6.4348	1.53226
KEMAM_MEM_STANDAR3	23	.00	7.00	6.4348	1.50230
KEMAM_MEM_STANDAR4	23	.00	7.00	6.4348	1.50230
KEMAM_MEM_STANDAR5	23	.00	7.00	6.3913	1.52968
KemampuanMemenuhiStandar	23	.00	7.00	6.2783	1.50965
Valid N (listwise)	23				

**KEMAMPUAN MEMENUHI JANJI SECARA KONSISTEN  
(MANAJER)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEMAM_MEM_JAN1	4	6.00	7.00	6.5000	.57735
KEMAM_MEM_JAN2	4	7.00	7.00	7.0000	.00000
KEMAM_MEM_JAN3	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
KEMAM_MEM_JAN4	4	7.00	7.00	7.0000	.00000
KEMAM_MEM_JAN5	4	6.00	7.00	6.7500	.50000
KemampuanMemenuhiJanji SecaraKonsisten	4	6.60	7.00	6.8000	.23094
Valid N (listwise)	4				

**KEMAMPUAN MEMENUHI JANJI SECARA KONSISTEN  
(KARYAWAN)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEMAM_MEM_JAN1	23	4.00	7.00	6.5652	.78775
KEMAM_MEM_JAN2	23	6.00	7.00	6.6087	.49901
KEMAM_MEM_JAN3	23	6.00	7.00	6.5652	.50687
KEMAM_MEM_JAN4	23	5.00	7.00	6.6087	.58303
KEMAM_MEM_JAN5	23	5.00	7.00	6.7391	.61919
KemampuanMemenuhiJanji SecaraKonsisten	23	5.60	7.00	6.6174	.39960
Valid N (listwise)	23				

### ANTESEDEN GAP 3 DAN 4

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TW1	23	6.00	7.00	6.8261	.38755
TW2	23	5.00	7.00	6.6087	.58303
TW3	23	6.00	7.00	6.6957	.47047
TW4	23	6.00	7.00	6.8696	.34435
TW5	23	5.00	7.00	6.5217	.66535
Teamwork	23	5.80	7.00	6.7043	.37596
EJF1	23	6.00	7.00	6.7391	.44898
EJF2	23	4.00	7.00	6.5217	.79026
Employee_jobFit	23	5.00	7.00	6.6304	.54808
Technology_jobFit	23	4.00	7.00	6.6522	.77511
PC1	23	1.00	7.00	2.3913	1.99406
PC2	23	1.00	7.00	6.3913	1.30520
PC3	23	1.00	7.00	3.0000	2.21565
PC4	23	1.00	7.00	3.5217	2.31339
PerceivedControl	23	2.50	7.00	3.8261	1.40096
SCS1	23	1.00	7.00	6.0435	1.39734
SCS2	23	1.00	7.00	3.1739	2.26940
SCS3	23	1.00	7.00	5.3478	1.94489
SupervisoryControlSystem	23	2.67	7.00	4.8551	1.05804
RC1	23	1.00	7.00	3.6087	2.49980
RC2	23	1.00	7.00	3.3913	2.27115
RC3	23	2.00	7.00	5.9130	1.34547
RC4	23	4.00	7.00	6.1304	1.05763
RoleConflict	23	3.50	7.00	4.7609	1.07523
RA1	23	4.00	7.00	6.4348	.78775
RA2	23	1.00	7.00	3.7391	2.68358
RA3	23	6.00	7.00	6.6087	.49901
RA4	23	1.00	7.00	4.1739	2.42435
RA5	23	1.00	7.00	4.0000	2.29624
RoleAmbiguity	23	3.20	7.00	4.9913	.71218
HC1	23	1.00	7.00	5.1304	2.02943
HC2	23	1.00	7.00	5.2174	2.08799

HC3	23	1.00	7.00	4.1304	2.61646
HC4	23	1.00	7.00	5.1739	2.01477
HorizontalCommunication	23	2.75	7.00	4.9130	1.17408
POP1	23	1.00	7.00	5.1739	2.01477
POP2	23	1.00	7.00	5.4783	2.08609
POP3	23	1.00	7.00	5.2609	2.09366
PropensityToOverPromise	23	3.00	7.00	5.3043	1.31392
Valid N (listwise)	23				

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER MANAGER

### PERSEPSI MANAGER

Dimensi (n=20)	r hitung	r tabel	Keterangan
Tg1	0,746	0,4227	Valid
Tg2	0,804	0,4227	Valid
Tg3	0,804	0,4227	Valid
Tg4	0,688	0,4227	Valid
Rel1	0,666	0,4227	Valid
Rel2	0,578	0,4227	Valid
Rel3	0,866	0,4227	Valid
Rel4	0,623	0,4227	Valid
Rel5	0,758	0,4227	Valid
Res1	0,655	0,4227	Valid
Res2	0,811	0,4227	Valid
Res3	0,849	0,4227	Valid
Res4	0,666	0,4227	Valid
Ass1	0,546	0,4227	Valid
Ass2	0,632	0,4227	Valid
Ass3	0,722	0,4227	Valid
Ass4	0,560	0,4227	Valid
Emp1	0,562	0,4227	Valid
Emp2	0,511	0,4227	Valid
Emp3	0,904	0,4227	Valid
Emp4	0,625	0,4227	Valid
Emp5	0,727	0,4227	Valid

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	22

**FORMALISASI STANDAR KINERJA**

	r tabel	r hitung	Keterangan
Form_SK_JR1	0,783	0,4227	Valid
Form_SK_JR2	0,821	0,4227	Valid
Form_SK_JR3	0,763	0,4227	Valid
Form_SK_JR4	0,767	0,4227	Valid
Form_SK_JR5	0,767	0,4227	Valid

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

**KEMAMPUAN MEMENUHI STANDART KINERJA**

	r tabel	r hitung	Keterangan
Kemam_Mem_Standart1	0,787	0,4227	Valid
Kemam_Mem_Standart2	0,753	0,4227	Valid
Kemam_Mem_Standart3	0,880	0,4227	Valid
Kemam_Mem_Standart4	0,745	0,4227	Valid
Kemam_Mem_Standart5	0,823	0,4227	Valid

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	5

### KEMAMPUAN MEMENUHI JANJI

	r tabel	r hitung	Keterangan
Kemam_Mem_Jan1	0,772	0,4227	Valid
Kemam_Mem_Jan2	0,817	0,4227	Valid
Kemam_Mem_Jan3	0,861	0,4227	Valid
Kemam_Mem_Jan4	0,817	0,4227	Valid
Kemam_Mem_Jan5	0,726	0,4227	Valid

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	5



### PERSEPSI PEGAWAI

Dimensi (n=25)	r hitung	r tabel	Keterangan
Tg1	0,823	0,3809	Valid
Tg2	0,811	0,3809	Valid
Tg3	0,834	0,3809	Valid
Tg4	0,801	0,3809	Valid
Rel1	0,744	0,3809	Valid
Rel2	0,725	0,3809	Valid
Rel3	0,790	0,3809	Valid
Rel4	0,623	0,3809	Valid
Rel5	0,768	0,3809	Valid
Res1	0,593	0,3809	Valid
Res2	0,559	0,3809	Valid
Res3	0,684	0,3809	Valid
Res4	0,669	0,3809	Valid
Ass1	0,590	0,3809	Valid
Ass2	0,726	0,3809	Valid
Ass3	0,731	0,3809	Valid
Ass4	0,774	0,3809	Valid
Emp1	0,654	0,3809	Valid
Emp2	0,675	0,3809	Valid
Emp3	0,521	0,3809	Valid
Emp4	0,639	0,3809	Valid
Emp5	0,696	0,3809	Valid

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	22

**FORMALISASI STANDART KINERJA**

	r tabel	r hitung	Keterangan
Form_SK_JR1	0,619	0,3809	Valid
Form_SK_JR2	0,736	0,3809	Valid
Form_SK_JR3	0,652	0,3809	Valid
Form_SK_JR4	0,651	0,3809	Valid
Form_SK_JR5	0,757	0,3809	Valid

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	5

### KEMAMPUAN MEMENUHI STANDAR

	r tabel	r hitung	Keterangan
Kemam_Mem_Standart1	0,719	0,3809	Valid
Kemam_Mem_Standart2	0,575	0,3809	Valid
Kemam_Mem_Standart3	0,843	0,3809	Valid
Kemam_Mem_Standart4	0,772	0,3809	Valid
Kemam_Mem_Standart5	0,843	0,3809	Valid

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	5

### KEMAMPUAN MEMENUHI JANJI

	r tabel	r hitung	Keterangan
Kemam_Mem_Jan1	0,704	0,3809	Valid
Kemam_Mem_Jan2	0,663	0,3809	Valid
Kemam_Mem_Jan3	0,885	0,3809	Valid
Kemam_Mem_Jan4	0,804	0,3809	Valid
Kemam_Mem_Jan5	0,804	0,3809	Valid

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	5

## RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

1	Nama Lengkap	L.M. Hussein Muhammadiy
2	Agama	Islam
3	Jenis Kelamin	Laki-Laki
4	Tempat/Tanggal Lahir	Makassar/10 April 2000
5	Alamat	JL. H.E.A Mokodompit Lr Mata Air 1
6	Email	<a href="mailto:lmhusseinmuhammadiy@gmail.com">lmhusseinmuhammadiy@gmail.com</a>
7	No Telp/WA	085757815094

### B. Riwayat Pendidikan

Tahun	Tingkat Pendidikan	Nama Institusi Pendidikan	Fakultas/Jurusan
2005-2011	SD	SD 8 Baruga	-
2011-2014	SMP	SMP 10 Kota Kendari	-
2014-2017	SMA	MAN 1 Kota Kendari	MIPA
2017-2021	Sarjana (S1)	Universitas Halu Oleo	Fakultas Kesehatan Masyarakat/Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
2021-2024	Magister (S2)	Universitas Hasanuddin	Fakultas Kesehatan Masyarakat/Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

### C. Riwayat Pekerjaan

1	Jenis Pekerjaan	PT Jasa Raharja
2	NPP	002240569B
3	Jabatan	Petugas Administrasi Samsat

**D. Riwayat Penelitian**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Tahun Penelitian</b>
Analisis Manajemen Penanganan dan Pencegahan Penyakit Covid-19 di Puskesmas Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan	2020
Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan di Kota Kendari	2023