

LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth:
Nasabah PT Prudential Life Assurance

Berkenaan dengan penyelesaian pendidikan S1 Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Perenankanlah Bapak/Ibu untuk dapat meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini. Pengisian kuesioner ini sangat kami harapkan dalam rangka penelitian kami mengenai keputusan para nasabah untuk menggunakan jasa PT Prudential Life Assurance.

Atas perhatian dan bantuannya, Saya ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Namamu
NPM

KRITERIA RESPONDEN

1. Apakah Anda merupakan nasabah PT Prudential Life Assurance yang bertempat tinggal di wilayah Kota Surabaya?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah Anda tidak pernah mengalami tunggakan premi asuransi selama menjadi nasabah PT Prudential Life Assurance?
 - a. Ya
 - b. Tidak

PENTING: Berhenti sampai disini, jika terdapat salah satu atau seluruh jawaban Anda yang menyatakan “Tidak”.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :(tidak wajib diisi)

Usia :

- a. 18-25 tahun
- b. 26-35 tahun
- c. 36-45 tahun
- d. 45 tahun keatas

Pendidikan :

- a. SD
- b. SMP/Sederajat
- c. SMA/Sederajat
- d. S1
- e. Lainnya...

Pekerjaan :

- a. Pegawai Swasta
- b. Wiraswasta
- c. TNI/POLRI
- d. PNS
- e. Lainnya...

Penghasilan :

- a. <Rp 4.500.000
- b. Rp4.500.001 – Rp 7.000.000
- c. Rp 7.000.001 – Rp 10.000.000
- d. Rp 10.000.001 – Rp 15.000.000
- e. >Rp 15.000.000

Tempat Tinggal :

- a. Surabaya Pusat
- b. Surabaya Utara
- c. Surabaya Timur

- d. Surabaya Barat
- e. Surabaya Selatan

PENDTING: Pilihlah satu jawaban untuk setiap pernyataan pada setiap masing-masing variabel!

Keterangan:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Netral
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

Variabel Aksesibilitas

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	PT Prudential Life Assurance merupakan asuransi jiwa yang dapat dipercaya dan aman					
2	Prosedur penerbitan polis yang cepat dan akurat					
3	Percaya bahwa karyawan terlatih dan professional melayani					
4	Lokasi PT Prudential Life Assurance mudah dijangkau					
5	Petugas PT Prudential Life Assurance melayani dengan penuh keramahan					
6	Petugas PT Prudential Life Assurance menjelaskan produk asuransi dengan Bahasa yang mudah dipahami.					
7	PT Prudential Life Assurance dapat diandalkan untuk jaminan di masa mendatang					
8	PT Prudential Life Assurance sangat merahasiakan data para nasabahnya dan menjaga keamanan finansialnya					
9	Petugas PT Prudential Life Assurance dapat memahami apa yang dibutuhkan para calon nasabahnya					
10	Kondisi kantor dari PT Prudential Life Assurance bersih dan nyaman					

Variabel Kompetensi

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Petugas PT Prudential Life Assurance mampu menjelaskan produk asuransi kepada nasabahnya dengan baik dan jelas					
2	Petugas PT Prudential Life Assurance mampu menjawab dan menjelaskan dengan baik apa yang ditanyakan oleh nasabah mengenai produk asuransi di PT Prudential Life Assurance					
3	Petugas PT Prudential Life Assurance mampu menyampaikan informasi mengenai produk PT Prudential Life Assurance					
4	Petugas PT Prudential Life Assurance mampu menjaga hubungan baik dengan nasabah					
5	Petugas PT Prudential Life Assurance disiplin dalam menepati janji dengan calon nasabah					
6	Petugas PT Prudential Life Assurance cepat dan tepat dalam melayani permasalahan yang dialami oleh para nasabah					

Variabel Sikap Moneter

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya percaya bahwa asuransi sebagai alternative investasi					
2	Saya percaya bahwa asuransi dapat membantu saat terjadi musibah					
3	Saya merasa aman ketika memiliki asuransi					
4	Saya tahu bahwa asuransi dapat memproteksi diri Saya					
5	Asuransu dapat memberikan keuntungan					
6	Suransi memberikan imbal balik positif terhadap pemegang polis					

Variabel Pengalaman Positif

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya akan berbagi pengalaman positif saya ketika menggunakan jasa asuransi jiwa PT Prudential Life Assurance					
2	Saya memutuskan menggunakan jasa asuransi jiwa dari PT Prudential Life Assurance karena pengalaman positif yang dialami oleh orang lain					
3	Saya melakukan banyak pertimbangan dari pengalaman orang lain Sebelum saya menggunakan jasa asuransi jiwa PT Prudential Life Assurance,					

Variabel Keputusan Pembelian

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya tertarik untuk menggunakan jasa asuransi jiwa dari PT Prudential Life Assurance					
2	Saya menggunakan jasa asuransi jiwa PT Prudential Life Assurance karena menyukai fungsi dan manfaat yang ditawarkan					
3	Saya menggunakan jasa asuransi jiwa dari PT Prudential Life Assurance atas keinginan sendiri					
4	Saya menggunakan jasa asuransi dari PT Prudential Life Assurance karena mendapatkan rekomendasi dari orang lain					

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1
N	Valid	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,72	4,45	4,62	4,57	4,57	4,55	4,62	4,47	4,56	4,46	45,58

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,7	1,7	1,7
	3	2	1,7	1,7	3,5
	4	20	17,4	17,4	20,9
	5	91	79,1	79,1	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,7	1,7	1,7
	2	2	1,7	1,7	3,5
	3	5	4,3	4,3	7,8
	4	39	33,9	33,9	41,7
	5	67	58,3	58,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,9	,9	,9
	2	3	2,6	2,6	3,5
	3	3	2,6	2,6	6,1
	4	25	21,7	21,7	27,8
	5	83	72,2	72,2	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,9	,9	,9
	2	5	4,3	4,3	5,2
	3	1	,9	,9	6,1
	4	29	25,2	25,2	31,3
	5	79	68,7	68,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,7	1,7	1,7
	2	1	,9	,9	2,6
	3	5	4,3	4,3	7,0
	4	28	24,3	24,3	31,3
	5	79	68,7	68,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,9	,9	,9
	2	2	1,7	1,7	2,6
	3	4	3,5	3,5	6,1
	4	34	29,6	29,6	35,7
	5	74	64,3	64,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,9	,9	,9
	2	1	,9	,9	1,7
	3	5	4,3	4,3	6,1
	4	27	23,5	23,5	29,6
	5	81	70,4	70,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5,2	5,2	5,2
	3	3	2,6	2,6	7,8
	4	37	32,2	32,2	40,0
	5	69	60,0	60,0	100,0
		Total	115	100,0	100,0

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4,3	4,3	4,3
	3	2	1,7	1,7	6,1
	4	32	27,8	27,8	33,9
	5	76	66,1	66,1	100,0
		Total	115	100,0	100,0

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,7	1,7	1,7
	2	3	2,6	2,6	4,3
	3	4	3,5	3,5	7,8
	4	37	32,2	32,2	40,0
	5	69	60,0	60,0	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
N	Valid	115	115	115	115	115	115	115
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,58	4,51	4,57	4,51	4,58	4,51	27,27

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	2,6	2,6	2,6
	4	42	36,5	36,5	39,1
	5	70	60,9	60,9	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	4,3	4,3	4,3
	4	46	40,0	40,0	44,3
	5	64	55,7	55,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	3,5	3,5	3,5
	4	42	36,5	36,5	40,0
	5	69	60,0	60,0	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	4,3	4,3	4,3
	4	46	40,0	40,0	44,3
	5	64	55,7	55,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	4,3	4,3	4,3
	4	38	33,0	33,0	37,4
	5	72	62,6	62,6	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	4,3	4,3	4,3
	4	46	40,0	40,0	44,3
	5	64	55,7	55,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
N	Valid	115	115	115	115	115	115	115
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,64	4,56	4,53	4,47	4,54	4,47	27,21

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6,1	6,1	6,1
	4	27	23,5	23,5	29,6
	5	81	70,4	70,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6,1	6,1	6,1
	4	37	32,2	32,2	38,3
	5	71	61,7	61,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	4,3	4,3	4,3
	4	44	38,3	38,3	42,6
	5	66	57,4	57,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6,1	6,1	6,1
	4	47	40,9	40,9	47,0
	5	61	53,0	53,0	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	5,2	5,2	5,2
	4	41	35,7	35,7	40,9
	5	68	59,1	59,1	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,9	,9	,9
	3	6	5,2	5,2	6,1
	4	45	39,1	39,1	45,2
	5	63	54,8	54,8	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Statistics

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
N	Valid	115	115	115	115
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,59	4,49	4,49	13,57

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	5,2	5,2	5,2
	4	35	30,4	30,4	35,7
	5	74	64,3	64,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6,1	6,1	6,1
	4	45	39,1	39,1	45,2
	5	63	54,8	54,8	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	8,7	8,7	8,7
	4	39	33,9	33,9	42,6
	5	66	57,4	57,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
N	Valid	115	115	115	115	115
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,60	4,50	4,49	4,45	18,04

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	8,7	8,7	8,7
	4	26	22,6	22,6	31,3
	5	79	68,7	68,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	7,0	7,0	7,0
	4	41	35,7	35,7	42,6
	5	66	57,4	57,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	7,0	7,0	7,0
	4	43	37,4	37,4	44,3
	5	64	55,7	55,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	10,4	10,4	10,4
	4	39	33,9	33,9	44,3
	5	64	55,7	55,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

X1.7	Pearson Correlation	,071	,201*	,223*	,220*	,216*	,313*	1	,299*	,196*	,171	,542*
	Sig. (2-tailed)	,452	,031	,017	,018	,020	,001		,001	,036	,067	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.8	Pearson Correlation	,167	,118	,130	,063	,029	,144	,299*	1	,587*	,525**	,587*
	Sig. (2-tailed)	,075	,208	,167	,506	,759	,125	,001		,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.9	Pearson Correlation	,262*	,045	,183	,057	,096	,146	,196*	,587*	1	,650**	,613*
	Sig. (2-tailed)	,005	,634	,050	,545	,307	,121	,036	,000		,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.10	Pearson Correlation	,201*	,131	,160	,001	,090	,174	,171	,525*	,650*	1	,601*
	Sig. (2-tailed)	,031	,162	,087	,995	,339	,064	,067	,000	,000		,000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1	Pearson Correlation	,464*	,434*	,533*	,502*	,501*	,492*	,542*	,587*	,613*	,601**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115

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

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,376**	,602**	,431**	,556**	,431**	,737**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X2.2	Pearson Correlation	,376**	1	,418**	,561**	,408**	,587**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X2.3	Pearson Correlation	,602**	,418**	1	,471**	,570**	,471**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X2.4	Pearson Correlation	,431**	,561**	,471**	1	,512**	,535**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X2.5	Pearson Correlation	,556**	,408**	,570**	,512**	1	,512**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X2.6	Pearson Correlation	,431**	,587**	,471**	,535**	,512**	1	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X2	Pearson Correlation	,737**	,737**	,770**	,771**	,778**	,777**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	115	115	115	115	115	115	115

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,576**	,525**	,584**	,521**	,504**	,793**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X3.2	Pearson Correlation	,576**	1	,520**	,563**	,591**	,528**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X3.3	Pearson Correlation	,525**	,520**	1	,575**	,584**	,429**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X3.4	Pearson Correlation	,584**	,563**	,575**	1	,526**	,415**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X3.5	Pearson Correlation	,521**	,591**	,584**	,526**	1	,452**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X3.6	Pearson Correlation	,504**	,528**	,429**	,415**	,452**	1	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X3	Pearson Correlation	,793**	,810**	,772**	,782**	,783**	,727**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	115	115	115	115	115	115	115

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

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,482**	,565**	,819**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	115	115	115	115
X4.2	Pearson Correlation	,482**	1	,520**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	115	115	115	115
X4.3	Pearson Correlation	,565**	,520**	1	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	115	115	115	115
X4	Pearson Correlation	,819**	,806**	,851**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	115	115	115	115

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,524**	,507**	,556**	,815**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115
Y2	Pearson Correlation	,524**	1	,486**	,511**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115
Y3	Pearson Correlation	,507**	,486**	1	,468**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	115	115	115	115	115
Y4	Pearson Correlation	,556**	,511**	,468**	1	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	115	115	115	115	115
Y	Pearson Correlation	,815**	,789**	,769**	,806**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	115	115	115	115	115

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

X1

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,710	10

X2

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,855	6

X3

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,868	6

X4

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,766	3

Y

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,805	4

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,853 ^a	,727	,717	1,090

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	348,114	4	87,029	73,263	,000 ^b
	Residual	130,668	110	1,188		
	Total	478,783	114			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,316	1,222		1,896	,061
	X1	,099	,042	,192	2,342	,021
	X2	,147	,074	,188	2,002	,048
	X3	,250	,069	,349	3,619	,000
	X4	,693	,113	,519	6,126	,000

a. Dependent Variable: Y