



Lampiran 1. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada nasabah yang sudah pernah membeli produk asuransi unit link di PT. Asuransi Jiwasraya, dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Adapaun daftar nama-nama uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut.

Ni Wayan Tamin	Wayan Arif Wiradana
I Putu Wira Adi Kusuma	I Wayan Widi Widana
Ni Wayan Rusini	Ni Luh Aristyawati
I Ketut Ariawan	I Wayan Supadma
Ni Komang Astiti	NI Nyoman Pitri
Ni Wayan Suarni	I Nyoman Mendra
Komang Adnyani	Ni Komang Sri Aryanti
I Made Sukade	I Wayan Astika Yasa
Kadek Sutisna	Ni Wayan Nitha Dewi
Ni Wayan Sudani	I Ketut Wirata
I Made Suparjana	I Made Jaya
NI Kadek Yunita Dewi	Ni Wayan Artati
Ni Wayan Ari Sufianingsih	I Made Utama
I Kadek Adi Ratama	Ni Kadek Juniari
Ni Nyoman Taman	Ni Putu Yunik Widiyani

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Persepsi Nasabah Mengenai Produk Unit Link di PT. Asuransi Jiwasraya

Pada pernyataan dibawah ini, anda dimohon untuk mengisi pernyataan-pernyataan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :

Pernah membeli produk asuransi unit link di PT. Asuransi Jiwasraya

- () Ya
() Tidak

Keterangan:

Apabila anda belum pernah membeli produk asuransi unit link di PT. Asuransi Jiwasraya maka pengisian kuesioner ini tidak perlu dilanjutkan.

B. Petunjuk Pengisian Kusioner

- 1) Mohon kiranya bapak/ibu/saudara dapat meluangkan waktu untuk menjawab pernyataan-pernyataan diwabah ini dengan memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang anda rasakan setelah membeli produk unitlink di PT. Asuransi Jiwasraya
- 2) Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai jawaban anda.

C. Daftar Pernyataan

1) Persepsi Nasabah ditinjau dari Dimensi Harapan

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang tersedia di kolom sebelah kanan dengan alternatif jawaban sebagai berikut

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
RR = Ragu-Ragu
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Harapan : Senang dan Kecewa						
1	Saya merasa masa depan akan lebih aman dengan membeli produk unitlink di PT. Asuransi Jiwasraya					
2	Dengan membeli produk unit link di PT. Asuransi Jiwasraya dapat memberikan perlindungan risiko bagi masa depan saya					
3	PT. Asuransi Jiwa Sraya adalah perusahaan BUMN sehingga produk yang ditawarkan aman terpercaya					
4	Saya merasa tertarik membeli produk asuransi karena manfaat yang ditawarkan yaitu investasi sekaligus asuransi					
5	Harga rate premi yang ditawarkan relative murah dan tidak memberatkan nasabah tertanggung					
6	Pembayaran premi produk unitlink PT. Asuransi Jiwasraya sangat fleksibel (bulanan, triwulan, semester dan tahunan)					
7	Setelah saya membeli produk unitlink tersebut, saya tidak melakukan pembayaran premi hingga selesai karena takut hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan					
8	Saya merasa kecewa dengan pemberitaan tentang asuransi jiwa Jiwasraya sehingga saya tidak melanjutkan produk tersebut					

9	Agen produk unitlink PT. Asuransi Jiwasraya menjelaskan dengan detail manfaat dan risiko dari produk yang ditawarkan					
---	--	--	--	--	--	--

2) Persepsi Nasabah ditinjau dari Dimensi Kebutuhan

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang tersedia di kolom sebelah kanan dengan alternatif jawaban sebagai berikut.

SS = Sangat Sesuai

S = Sesuai

RR = Ragu-Ragu

TS = Tidak Sesuai

STS = Sangat Tidak Sesuai

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kebutuhan : Tindakan						
1	Manfaat dari produk unitlink yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai tertanggung					
2	Keputusan saya membeli produk unitlink di PT. Asuransi Jiwasraya karena tertarik dengan nilai asuransi dan investasi yang dijanjikan					
3	Saya membeli produk unitlink di PT. Asuransi Jiwasraya karena perusahaan tersebut adalah badan usaha milik negara (BUMN)					

4	Saya membutuhkan asuransi dan investasi untuk masa depan sehingga produk unitlink ini sangat cocok untuk saya					
5	Produk unitlink ini memberikan kemudahan dari segi pembayaran dan manfaat yang diterima					

3) Persepsi Nasabah ditinjau dari Dimensi Pengalaman

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang tersedia di kolom sebelah kanan dengan alternatif jawaban sebagai berikut.

- SB = Sangat Baik
 B = Baik
 KB/RR = Kurang Baik/ Ragu-Ragu
 TB = Tidak Baik
 STB = Sangat Tidak Baik

No	Pernyataan	Jawaban				
		SB	B	KB	TB	STB
		5	4	3	2	1
Pengalaman : Tingkah laku dan Ingatan						
1	Menjadi salah satu bagian dari BUMN, saya yakin bahwa PT. Asuransi Jiwasraya merupakan perusahaan yang aman dan terpercaya					
2	Saya telah melakukan pembayaran premi unitlink di PT. asuransi Jiwasraya hingga akhir					
3	Setelah mengetahui kasus-kasus yang terjadi pada PT. Asurnasi Jiwasraya, menjadi pertimbangan bagi saya untuk melanjutkan pembayaran premi					

4	Saya berhenti menjadi nasabah unitlink PT. Asuransi Jiwasraya karena mengetahui kasus yang dialami perusahaan					
5	Saya berhenti menjadi nasabah unitlink PT. Asuransi Jiwasraya karena pengaruh dari lingkungan terdekat.					
6	Melalui pemberitaan yang ada, saya merasa kurang nyaman menempatkan uang saya pada produk unit link PT. Asuransi Jiwasraya					
7	Produk unitlink PT. Asuransi Jiwasraya adalah program yang menguntungkan dan menjanjikan bagi nasabah di masa yang akan datang.					
8	PT. Asuransi Jiwasraya merupakan perusahaan asuransi memiliki produk-produk berkualitas dan terpercaya salah satunya adalah unitlink					



Lampiran 3. Data Ordinal Kuesioner Penelitian

1. Indikator harapan

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Jumlah
1	4	4	5	3	4	4	5	3	5	37
2	5	5	4	3	4	5	5	4	5	40
3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	39
4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	42
5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	40
6	5	5	5	4	5	5	5	3	5	42
7	4	4	4	3	4	4	4	4	5	36
8	4	4	4	4	4	5	4	5	5	39
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
10	5	4	5	3	4	4	4	3	4	36
11	4	4	4	4	4	5	4	3	4	36
12	5	5	5	3	5	5	5	4	5	42
13	5	5	5	3	5	5	5	3	4	40
14	4	5	4	5	5	5	4	4	4	40
15	5	5	5	3	5	5	5	2	5	40
16	4	4	4	3	5	5	4	4	4	37
17	4	4	4	3	5	5	4	3	4	36
18	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
21	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
22	4	4	4	3	5	4	4	5	5	38
23	4	5	4	3	5	4	4	2	4	35
24	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
25	5	5	4	3	4	5	5	1	4	36
26	5	5	5	3	5	5	5	4	5	42
27	4	4	4	5	4	5	4	1	4	35
28	4	5	4	2	4	4	4	2	5	34
29	4	5	4	3	4	4	4	2	5	35
30	5	4	5	3	4	4	5	3	4	37

2. Indikator kebutuhan

No.	P10	P11	P12	P13	P14	Jumlah
1	5	3	3	4	4	19
2	5	4	4	5	5	23
3	5	5	3	4	5	22
4	5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	4	5	24
7	5	2	3	4	5	19
8	5	5	4	4	4	22
9	4	4	4	3	4	19
10	3	3	5	4	4	19
11	4	4	4	4	5	21
12	5	4	5	4	4	22
13	5	5	5	4	5	24
14	5	4	5	4	5	23
15	5	5	4	4	5	23
16	4	5	3	3	2	17
17	4	4	3	3	5	19
18	5	5	4	4	5	23
19	4	5	5	5	5	24
20	4	5	5	5	5	24
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	3	5	3	19
23	3	5	4	5	3	20
24	4	5	4	4	5	22
25	3	4	1	3	3	14
26	4	5	4	3	5	21
27	4	4	4	3	5	20
28	4	5	4	3	3	19
29	4	4	4	3	5	20
30	5	4	5	3	4	21

3. Indikator Pengalaman

No.	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Jumlah
1	3	3	5	1	5	3	3	2	25
2	5	4	5	5	5	5	4	5	38
3	5	4	4	3	4	4	4	4	32
4	5	3	5	5	5	5	5	5	38
5	5	4	5	5	4	5	4	4	36
6	5	5	5	5	5	5	4	5	39
7	3	3	1	4	5	3	4	2	25
8	4	4	4	4	5	4	4	4	33
9	5	5	5	5	5	5	4	5	39
10	3	3	3	2	4	2	5	3	25
11	5	2	4	3	4	3	4	4	29
12	4	5	4	5	4	4	5	3	34
13	5	5	5	4	5	5	5	4	38
14	5	5	4	5	5	5	5	4	38
15	5	4	5	4	5	4	5	4	36
16	3	3	4	5	4	5	4	4	32
17	5	3	4	3	4	4	4	4	31
18	5	5	4	5	5	5	5	5	39
19	5	5	5	4	5	4	5	4	37
20	4	5	5	5	5	5	5	4	38
21	5	5	5	4	5	5	5	4	38
22	5	4	5	5	4	5	5	4	37
23	4	5	4	4	4	4	5	4	34
24	4	4	5	4	5	5	5	4	36
25	4	4	4	5	5	4	4	4	34
26	5	4	5	4	5	4	4	4	35
27	5	4	4	5	4	4	4	4	34
28	5	5	5	3	5	5	4	4	36
29	4	4	5	5	5	5	4	4	36
30	4	5	5	4	5	5	4	4	36

Lampiran 4. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Indikator Harapan

		Correlations										Jumlah
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9		
P1	Pearson Correlation	1	.471**	.733**	-.038	.208	.218	.733**	.062	.069	.568**	
	Sig. (2-tailed)		.009	.000	.842	.271	.247	.000	.747	.716	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P2	Pearson Correlation	.471**	1	.336	-.059	.312	.161	.471**	-.174	.172	.393*	
	Sig. (2-tailed)	.009		.069	.757	.094	.394	.009	.358	.363	.031	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P3	Pearson Correlation	.733**	.336	1	.114	.346	.073	.733**	.185	.208	.655**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.069		.548	.061	.702	.000	.329	.271	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P4	Pearson Correlation	-.038	-.059	.114	1	.314	.391*	.114	.260	.155	.533**	
	Sig. (2-tailed)	.842	.757	.548		.092	.033	.548	.165	.412	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P5	Pearson Correlation	.208	.312	.346	.314	1	.408*	.208	.409*	.139	.651**	

Sig. (2-tailed)	.271	.094	.061	.092		.025	.271	.025	.465	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6 Pearson Correlation	.218	.161	.073	.391*	.408*	1	.218	.242	-.045	.514**
Sig. (2-tailed)	.247	.394	.702	.033	.025		.247	.198	.812	.004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7 Pearson Correlation	.733**	.471**	.733**	.114	.208	.218	1	.062	.346	.655**
Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.548	.271	.247		.747	.061	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8 Pearson Correlation	.062	-.174	.185	.260	.409*	.242	.062	1	.409*	.617**
Sig. (2-tailed)	.747	.358	.329	.165	.025	.198	.747		.025	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9 Pearson Correlation	.069	.172	.208	.155	.139	-.045	.346	.409*	1	.492**
Sig. (2-tailed)	.716	.363	.271	.412	.465	.812	.061	.025		.006
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Ju ml ah Pearson Correlation	.568**	.393*	.655**	.533**	.651**	.514**	.655**	.617**	.492**	1
Sig. (2-tailed)	.001	.031	.000	.002	.000	.004	.000	.000	.006	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	.690
N of Items	9



2. Indikator Kebutuhan

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	Total
P1	1	.040	.308	.193	.430*	.597**
		.833	.097	.306	.018	.000
		N	30	30	30	30
P2	.040	1	.274	.167	.032	.476**
	.833		.143	.379	.868	.008
	N	30	30	30	30	30
P3	.308	.274	1	.355	.417*	.781**
	.097	.143		.054	.022	.000
	N	30	30	30	30	30
P4	.193	.167	.355	1	.207	.598**
	.306	.379	.054		.272	.000
	N	30	30	30	30	30
P5	.430*	.032	.417*	.207	1	.680**
	.018	.868	.022	.272		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	.597**	.476**	.781**	.598**	.680**	1
	.000	.008	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	5

3. Indikator Pengalaman

		Correlations										Jumlah
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8			
P1	Pearson Correlation	1	.337	.491**	.309	.066	.459*	.201	.688**		.674**	
	Sig. (2-tailed)		.069	.006	.097	.730	.011	.286	.000		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30		30	
P2	Pearson Correlation	.337	1	.386*	.406*	.362*	.572**	.384*	.342		.718**	
	Sig. (2-tailed)	.069		.035	.026	.049	.001	.036	.064		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30		30	
P3	Pearson Correlation	.491**	.386*	1	.151	.279	.608**	.057	.528**		.667**	
	Sig. (2-tailed)	.006	.035		.426	.135	.000	.765	.003		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30		30	
P4	Pearson Correlation	.309	.406*	.151	1	.118	.676**	.300	.573**		.708**	
	Sig. (2-tailed)	.097	.026	.426		.536	.000	.107	.001		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30		30	
P5	Pearson Correlation	.066	.362*	.279	.118	1	.326	.000	.167		.385*	
	Sig. (2-tailed)	.730	.049	.135	.536		.079	1.000	.378		.036	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30		30	
P6	Pearson Correlation	.459*	.572**	.608**	.676**	.326	1	.197	.675**		.876**	
	Sig. (2-tailed)	.011	.001	.000	.000	.079		.297	.000		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30		30	
P7	Pearson Correlation	.201	.384*	.057	.300	.000	.197	1	.205		.414*	

	Sig. (2-tailed)	.286	.036	.765	.107	1.000	.297		.278	.023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.688**	.342	.528**	.573**	.167	.675**	.205	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.064	.003	.001	.378	.000	.278		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Juml	Pearson Correlation	.674**	.718**	.667**	.708**	.385*	.876**	.414*	.802**	1
ah	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.036	.000	.023	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

4.

5.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	8

6.



Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Hasil Uji Validitas Instrumen

No. Pernyataan	Koefisien Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
Indikator Harapan			
P1	0,568	0,361	VALID
P2	0,393	0,361	VALID
P3	0,655	0,361	VALID
P4	0,533	0,361	VALID
P5	0,651	0,361	VALID
P6	0,514	0,361	VALID
P7	0,655	0,361	VALID
P8	0,617	0,361	VALID
P9	0,492	0,361	VALID
Indikator Kebutuhan			
P1	0,597	0,361	VALID
P2	0,476	0,361	VALID
P3	0,781	0,361	VALID
P4	0,598	0,361	VALID
P5	0,680	0,361	VALID
Indikator Pengalaman			
P1	0,674	0,361	VALID
P2	0,718	0,361	VALID
P3	0,667	0,361	VALID
P4	0,708	0,361	VALID
P5	0,385	0,361	VALID
P6	0,876	0,361	VALID
P7	0,414	0,361	VALID
P8	0,802	0,361	VALID

2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No.	Indikator	Cronbach's Alpha	N of Term
1.	Harapan	0,690	5
2.	Kebutuhan	0,622	5
3.	Pengalaman	0,820	5

Lampiran 6. Interpretasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas

Untuk mengetahui valid tidaknya butir pernyataan diatas, maka dapat dibandingkan r hitung dan r tabel sebagai berikut.

- 1) Nilai r tabel pada α 0,05 dengan jumlah responden 30 orang adalah 0,361.
- 2) Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom nilai koefisien korelasi.

Pengambilan keputusan.

- a. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung negative dan r hitung $<$ r tabel, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan nilai koefisien korelasi untuk 23 butir soal diatas dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

2. Reliabilitas

Pengambilan keputusan terkait dengan reliabilitas butir pernyataan 1 sampai 24 sebagai berikut.

- 1) Jika *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60, maka butir pernyataan tersebut reliabel.
- 2) Jika *Cronbach's Alpha* $<$ 0,60, maka butir pernyataan tersebut tidak reliabel.

Nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel *reliability statistic*. Dapat dilihat pada indikator harapan bernilai 0,690, Indikator kkebutuhan bernilai 0,622, indikator pengalaman bernilai 0,820. Berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang positif dan lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner ini adalah reliabel.

Lampiran 7. Kuesioner Persepsi Nasabah Mengenai Produk Unit Link di PT. Asuransi Jiwasraya

Kuesioner Persepsi Nasabah Mengenai Produk Unit Link di PT. Asuransi Jiwasraya

Pada pernyataan dibawah ini, anda dimohon untuk mengisi pernyataan-pernyataan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

D. Identitas Responden

3. Nama :

4. Jenis kelamin :

Pernah membeli produk asuransi unit link di PT. Asuransi Jiwasraya

() Ya

() Tidak

Keterangan:

Apabila anda belum pernah membeli produk asuransi unit link di PT. Asuransi Jiwasraya maka pengisian kuesioner ini tidak perlu dilanjutkan.

E. Petunjuk Pengisian Kusioner

3) Mohon kiranya bapak/ibu/saudara dapat meluangkan waktu untuk menjawab pernyataan-pernyataan diwabah ini dengan memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang anda rasakan setelah membeli produk unitlink di PT. Asuransi Jiwasraya

4) Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai jawaban anda.

F. Daftar Pernyataan

4) Persepsi Nasabah ditinjau dari Dimensi Harapan

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang tersedia di kolom sebelah kanan dengan alternatif jawaban sebagai berikut

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

RR = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Harapan : Senang dan Kecewa						
1	Saya merasa masa depan akan lebih aman dengan membeli produk unitlink di PT. Asuransi Jiwasraya					
2	Dengan membeli produk unit link di PT. Asuransi Jiwasraya dapat memberikan perlindungan risiko bagi masa depan saya					
3	PT. Asuransi Jiwa Sraya adalah perusahaan BUMN sehingga produk yang ditawarkan aman terpercaya					
4	Saya merasa tertarik membeli produk asuransi karena manfaat yang ditawarkan yaitu investasi sekaligus asuransi					
5	Harga rate premi yang ditawarkan relative murah dan tidak memberatkan nasabah tertanggung					
6	Pembayaran premi produk unitlink PT. Asuransi Jiwasraya sangat fleksibel (bulanan, triwulan, semester dan tahunan)					
7	Setelah saya membeli produk unitlink tersebut, saya tidak melakukan pembayaran premi hingga selesai karena takut hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan					
8	Saya merasa kecewa dengan pemberitaan tentang asuransi jiwa Jiwasraya sehingga saya tidak melanjutkan produk tersebut					

9	Agen produk unitlink PT. Asuransi Jiwasraya menjelaskan dengan detail manfaat dan risiko dari produk yang ditawarkan					
---	--	--	--	--	--	--

5) Persepsi Nasabah ditinjau dari Dimensi Kebutuhan

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang tersedia di kolom sebelah kanan dengan alternatif jawaban sebagai berikut.

- SS = Sangat Sesuai
 S = Sesuai
 RR = Ragu-Ragu
 TS = Tidak Sesuai
 STS = Sangat Tidak Sesuai

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kebutuhan : Tindakan						
1	Manfaat dari produk unitlink yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai tertanggung					
2	Keputusan saya membeli produk unitlink di PT. Asuransi Jiwasraya karena tertarik dengan nilai asuransi dan investasi yang dijanjikan					
3	Saya membeli produk unitlink di PT. Asuransi Jiwasraya karena perusahaan tersebut adalah badan usaha milik negara (BUMN)					

4	Saya membutuhkan asuransi dan investasi untuk masa depan sehingga produk unitlink ini sangat cocok untuk saya					
5	Produk unitlink ini memberikan kemudahan dari segi pembayaran dan manfaat yang diterima					

6) Persepsi Nasabah ditinjau dari Dimensi Pengalaman

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang tersedia di kolom sebelah kanan dengan alternatif jawaban sebagai berikut.

- SB = Sangat Baik
 B = Baik
 KB/RR = Kurang Baik/ Ragu-Ragu
 TB = Tidak Baik
 STB = Sangat Tidak Baik

No	Pernyataan	Jawaban				
		SB	B	KB	TB	STB
		5	4	3	2	1
Pengalaman : Tingkah laku dan Ingatan						
1	Menjadi salah satu bagian dari BUMN, saya yakin bahwa PT. Asuransi Jiwasraya merupakan perusahaan yang aman dan terpercaya					
2	Saya telah melakukan pembayaran premi unitlink di PT. asuransi Jiwasraya hingga akhir					
3	Setelah mengetahui kasus-kasus yang terjadi pada PT. Asurnasi Jiwasraya, menjadi pertimbangan bagi saya untuk melanjutkan pembayaran premi					

4	Saya berhenti menjadi nasabah unitlink PT. Asuransi Jiwasraya karena mengetahui kasus yang dialami perusahaan					
5	Saya berhenti menjadi nasabah unitlink PT. Asuransi Jiwasraya karena pengaruh dari lingkungan terdekat.					
6	Melalui pemberitaan yang ada, saya merasa kurang nyaman menempatkan uang saya pada produk unit link PT. Asuransi Jiwasraya					
7	Produk unitlink PT. Asuransi Jiwasraya adalah program yang menguntungkan dan menjanjikan bagi nasabah di masa yang akan datang.					
8	PT. Asuransi Jiwasraya merupakan perusahaan asuransi memiliki produk-produk berkualitas dan terpercaya salah satunya adalah unitlink					



Lampiran 8. Responden Penelitian

No	Nama	Jenis kelamin
1	I Ketut Buda Arsana	L
2	Made Agus Suarjana	L
3	Ketut Miasih	P
4	Ketut Cipta	L
5	Kadek Sukerni	P
6	Ketut Suandewi	P
7	Luh Desi Yani	P
8	I Ketut Ariawan	L
9	I Ketut Sukanata	L
10	Putu Kerti Netiyasih	P
11	I Gede Arja subrata	L
12	Nengah Winadi	L
13	Kadek Ayu Astuti	P
14	I Gusti Ketut Suame	L
15	I Gusti Ayu Ariani	P
16	Ni Ketut Kompyang Resmi	P
17	Ni Kadek Sita	P
18	Ni Ketut Pujinin Karmika	P
19	Putu Rusmini	P
20	Putu Suardika	L
21	I Made Agus Sudi Adnyana	L
22	Ketut Mujana	L
23	Putu Sukanti	P
24	Nyoman Ari Indrawati	P
25	Komang Tanding Aga	L
26	Ni Luh Era Wati	P
27	I Wayan Merta	L
28	Yunika Safarini	P
29	Ni Luh Putu Suwari Praninda Dewi	P
30	Ni Nyoman Riani	P
31	I Gede Suparsa	L
32	I Made Suparta	L
33	I Nengah Mulladi	L
34	Luh Mudiani	P
35	Dr. Irawati Santoso	P
36	Ni Wayan Sujani	P
37	Ni Made Ratmini	P
38	Ketut Astika	L
39	Ayu Ladya	P
40	Luh Desi Mahartini	P
41	Ni Kadek Carpini	P
42	Wayan Duduk	L

43	Luh Ayu Sri Sasmitha	P
44	Luh Putu Dias Kesuma Dewi	P
45	Ni Luh Sumatri	P
46	Luh Sayang	P
47	Peri Mahadijaya	L
48	Made Sera Septiani	P
49	Ni Ketut Purniati	P
50	Kadek Arya Setiawan	L
51	Made Murtiani	P
52	Nyoman Sariani	P
53	Wayan Panca	L
54	Luh Maretini	P
55	Luh Elma Agustini	P
56	Luh Pasek	P
57	I Gusti Ketut Adi Purnama Yasa	L
58	I Gusti Nyoman Sehat Widiasta	L
59	I Gusti Putu Alit	L
60	Rujiah Apendi	P
61	Ni Putu Budi Eka Putri Handayani	P
62	Made Supartawan	L
63	Gede Sujana	L
64	Made Candan	L
65	Made Gerina Yasa	L
66	Ketut Warsini	P
67	I Wayan Mastra, S.Pd.	L
68	Kadek Joni Swastika	L
69	Nailiatul Fitri Yani	P
70	Gede Arya	L
71	Wayan Musni	P
72	Kemiyem	P
73	Ketut Swantini	P
74	Wayan Budi Utari	P
75	Putu Tuti Artini	P
76	Luh Putu Gita Delima	P
77	Made Bunga Asrini	P
78	Putu Yeni Aryati	P
79	Komang Suci Purnami	P
80	Putu Seni Artini	P
81	Putu Adi Widyantara	L
82	Made Sutaya	L
83	Dr. Made Delta Dwi Hartami	P
84	Gede Eka Sukma Aryawan	L
85	Ir. Nyoman Simpen	L
86	I Gede Eka Aryawan	L
87	Ketut Deny Sedana Putra	L
88	I Nengah Swadi	L

89	Ir. I Gede Agus Putra	L
90	Kadek Sulailawathi	P
91	I Ketut Ariana S.Pd	L
92	Gede Darmika	P
93	Ayu Lusi Susyanthi	P
94	Luh Suarning	P
95	Ni Made Suteriani	P
96	Gede Rudy Darmawan	L
97	Luh putu diah kesuma dewi	P
98	Ni Wayan Sulatri	P
99	Ni Made Suteriani	P
100	Ni Made Ratih Nawangsari	P

Uji Frekuensi

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	41	41.0	41.0	41.0
	Perempuan	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Lampiran 9. Data Ordinal Kuesioner Penelitian

1. Persepsi Dimensi Harapan

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Jumlah
1	5	5	5	5	4	5	3	4	4	40
2	5	5	5	5	5	5	3	3	2	38
3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	38
4	5	5	5	5	4	4	2	5	4	39
5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	42
6	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
7	5	5	5	5	5	5	2	2	1	35
8	5	5	5	5	4	4	3	3	5	39
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
10	4	4	4	4	4	3	2	5	5	35
11	5	5	5	5	4	3	4	5	4	40
12	4	4	4	4	3	4	5	5	4	37
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
14	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
16	5	5	5	5	4	5	4	2	3	38
17	5	4	5	4	4	5	4	4	5	40
18	5	5	5	5	4	5	3	4	4	40
19	5	5	5	5	4	4	3	3	5	39
20	5	5	5	5	4	5	4	5	5	43

73	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	31
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	29
75	3	3	3	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	26
76	4	3	2	4	4	4	4	4	1	4	4	5	3	3	3	30
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	30
78	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	33
79	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	38
80	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	30
81	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	31
82	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	31
83	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	33
84	4	5	5	5	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	34
85	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	38
86	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	33
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	36
88	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	32
89	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	21
90	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	36
91	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	34
92	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	35
93	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	35
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
95	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	2	32
96	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	36
97	2	2	2	2	2	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	24
98	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31

99	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	33
100	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
JUMLAH														
														3723



2. Persepsi Dimensi Kebutuhan

No.	P10	P11	P12	P13	P14	Jumlah
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	3	3	4	4	4	18
5	2	2	2	2	2	10
6	3	3	1	5	5	17
7	3	3	2	3	3	14
8	4	3	4	4	3	18
9	2	3	4	3	5	17
10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	4	4	4	20
12	4	3	4	4	4	19
13	3	3	4	4	3	17
14	5	5	5	5	5	25
15	4	4	4	4	5	21
16	4	3	3	3	3	16
17	4	5	5	5	4	23
18	3	4	4	5	3	19
19	3	3	4	5	5	20
20	4	4	4	4	3	19
21	5	5	4	4	5	23
22	4	5	5	5	5	24
23	5	4	4	2	5	20
24	4	5	4	4	5	22
25	3	3	3	3	2	14
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	5	5	22
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	5	21
30	5	4	4	4	4	21
31	4	4	3	4	3	18
32	4	4	4	4	5	21
33	4	3	2	4	3	16
34	4	4	4	4	4	20
35	4	3	4	3	4	18
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	5	5	5	23

38	3	4	4	4	4	19
39	5	3	5	5	5	23
40	4	4	4	4	4	20
41	3	3	1	5	5	17
42	2	4	5	5	5	21
43	3	3	4	3	2	15
44	3	3	3	4	4	17
45	3	3	5	5	3	19
46	5	5	5	3	5	23
47	3	3	3	3	3	15
48	2	3	4	3	3	15
49	1	1	3	5	4	14
50	4	4	4	5	5	22
51	3	3	3	3	3	15
52	4	4	3	3	4	18
53	4	3	3	4	4	18
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	4	4	20
56	3	3	3	3	3	15
57	3	3	4	5	4	19
58	2	2	2	3	3	12
59	4	3	4	3	4	18
60	3	3	3	3	3	15
61	5	5	3	5	4	22
62	4	4	3	3	4	18
63	3	3	5	4	3	18
64	5	5	5	5	5	25
65	4	3	3	3	4	17
66	4	3	5	4	4	20
67	3	4	4	3	4	18
68	4	4	3	5	5	21
69	4	4	5	5	5	23
70	4	4	5	5	5	23
71	4	3	4	4	5	20
72	3	3	4	1	2	13
73	4	3	5	5	5	22
74	4	5	4	5	4	22
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	3	19
78	3	3	4	4	4	18

79	5	3	4	4	5	21
80	5	5	5	5	5	25
81	4	3	4	4	2	17
82	4	4	5	5	4	22
83	4	4	4	3	4	19
84	3	3	3	3	3	15
85	4	4	4	5	4	21
86	3	3	3	3	3	15
87	4	4	4	5	5	22
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	3	3	18
90	4	4	4	4	3	19
91	4	4	5	5	5	23
92	3	4	5	4	3	19
93	3	4	4	4	4	19
94	5	3	5	5	5	23
95	4	4	5	5	4	22
96	5	5	5	4	4	23
97	4	4	4	4	3	19
98	4	4	5	5	5	23
99	5	5	5	5	5	25
100	4	4	3	3	3	17
JUMLAH						1946

3. Persepsi Dimensi Pengalaman

No.	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Jumlah
1	5	3	4	4	4	4	3	2	29
2	5	3	3	3	4	4	2	2	26
3	5	3	3	3	4	4	3	2	27
4	3	3	4	4	5	4	3	2	28
5	2	4	4	4	5	5	2	3	29
6	3	3	3	4	4	4	3	2	26
7	2	2	3	4	5	5	2	2	25
8	3	4	4	4	5	5	3	2	30
9	4	4	4	4	4	4	3	3	30
10	3	3	5	5	5	5	3	3	32
11	4	4	4	4	4	5	3	3	31
12	3	3	3	4	4	5	3	1	26

13	4	2	5	5	5	4	3	3	31
14	5	2	3	2	3	3	3	3	24
15	5	2	4	4	4	4	3	3	29
16	2	4	4	4	5	5	3	2	29
17	4	4	4	4	4	4	3	2	29
18	3	2	4	4	4	4	4	1	26
19	5	1	4	4	5	5	3	2	29
20	3	3	3	3	5	5	3	3	28
21	5	1	2	3	3	3	3	2	22
22	5	5	5	5	5	5	3	2	35
23	4	3	5	5	5	5	3	2	32
24	3	3	3	4	4	4	3	1	25
25	2	2	4	4	4	4	4	1	25
26	4	4	4	4	4	4	3	3	30
27	4	4	4	4	4	5	4	3	32
28	4	3	4	4	3	4	3	2	27
29	5	3	4	4	4	4	4	2	30
30	3	3	4	4	3	4	3	2	26
31	3	3	5	4	4	4	4	2	29
32	4	4	3	4	4	4	3	1	27
33	2	2	3	4	4	4	3	2	24
34	4	3	4	4	4	4	3	2	28
35	3	2	4	4	5	4	4	3	29
36	4	3	4	4	4	4	3	3	29
37	5	2	4	4	4	3	3	3	28
38	4	3	4	4	5	5	3	2	30
39	3	3	3	4	5	5	3	2	28
40	4	3	4	4	4	4	1	2	26
41	3	3	4	4	5	5	1	2	27
42	5	1	4	4	4	4	3	2	27
43	3	4	5	5	5	5	3	1	31
44	3	3	4	5	4	4	3	2	28
45	3	3	4	4	4	5	3	3	29
46	5	4	4	4	4	4	2	3	30
47	3	1	4	4	4	4	3	3	26
48	3	3	4	4	4	4	3	3	28
49	3	3	5	5	5	5	3	2	31
50	5	3	4	2	3	4	2	2	25
51	3	2	3	4	5	4	3	3	27
52	3	2	4	4	4	4	3	2	26
53	5	2	4	5	5	4	3	2	30

54	5	3	3	5	1	2	2	2	23
55	4	3	2	5	4	3	3	2	26
56	3	4	4	3	4	4	3	3	28
57	3	4	4	3	4	3	3	3	27
58	3	4	3	4	5	3	2	2	26
59	4	4	5	4	5	5	2	3	32
60	3	3	4	4	4	4	2	1	25
61	4	3	3	3	3	4	2	1	23
62	1	1	4	3	4	4	2	2	21
63	4	4	4	4	4	4	4	2	30
64	5	4	5	4	4	5	3	3	33
65	4	4	4	4	4	4	2	2	28
66	3	2	3	3	3	4	3	3	24
67	4	1	4	4	4	4	3	2	26
68	4	4	4	4	4	4	3	3	30
69	4	3	4	4	4	4	3	2	28
70	5	3	4	4	4	4	2	2	28
71	3	5	5	5	4	4	3	2	31
72	3	3	4	4	5	5	2	2	28
73	3	3	4	4	4	5	3	2	28
74	5	2	4	4	4	5	3	2	29
75	4	3	4	4	5	5	2	2	29
76	4	3	4	3	3	3	3	2	25
77	3	2	5	5	5	4	2	3	29
78	4	1	3	3	4	4	3	2	24
79	4	3	5	5	5	5	4	3	34
80	5	3	4	4	4	3	3	2	28
81	3	3	4	4	5	4	3	3	29
82	4	3	3	3	4	4	3	2	26
83	4	3	3	3	3	3	3	3	25
84	3	3	2	3	4	5	2	2	24
85	4	2	3	3	3	3	2	3	23
86	3	2	4	4	4	4	3	2	26
87	5	1	4	4	4	4	3	2	27
88	4	2	4	4	4	1	3	3	25
89	3	3	5	5	5	4	4	2	31
90	4	3	4	4	4	4	3	2	28
91	4	2	4	4	4	4	3	3	28
92	2	1	4	4	3	3	3	3	23
93	4	2	5	2	4	4	2	3	26
94	3	1	3	4	4	4	3	3	25

95	4	3	4	4	4	4	3	2	28
96	4	1	3	4	4	4	3	3	26
97	3	3	5	5	5	4	3	2	30
98	4	3	4	4	3	3	3	3	27
99	5	2	4	4	4	4	4	2	29
100	3	4	4	3	4	4	2	2	26
JUMLAH									2766

