

## SURVEI KEPUASAN PESERTA PAMERAN TENTANG PELAYANAN DI JAKARTA CONVENTION CENTER

### DATA PERUSAHAAN ANDA

- a. Nama Perusahaan : \_\_\_\_\_
- b. Status kepemilikan \*) : 1. Lokal      2. Asing      3. Joint venture
- c. Frekuensi pameran di JCC/tahun: 1. 1 kali      2. 2 kali      3. 3 kali  
4. 4 kali      5. 5 kali      6. > 5 kali
- d. Bidang Usaha \*)
1. Furnitur
  2. Properti
  3. Electroni/komputer
  4. Pendidikan/bulu
  5. Lingkungan/kelautan
  6. Kesehatan
  7. Teknologi
  8. Otomotif
  9. Lain-lain
- \*) Pilih salah satu dengan tanda (X).

### PILIH LAH SESUAI PENDAPAT ANDA :

#### Nilai Persepsi

5. Sangat Baik
4. Baik
3. Cukup Baik
2. Tidak Baik
1. Sangat Tidak Baik

#### Nilai Harapan

5. Sangat Penting
4. Penting
3. Cukup Penting
2. Tidak Penting
1. Sangat Tidak Penting

No.	Pernyataan	Persepsi	Harapan
	<b><u>Tangible (Nyata)</u></b>		
1.	Penampilan karyawan JCC selalu rapi.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
2.	Ruang pameran di JCC selalu rapi dan tertata baik	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
3.	Ruangan di JCC sangat fleksibel untuk memenuhi kebutuhan peserta pameran	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
4.	Ruang pameran memiliki penerangan dan pendingin yang baik	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
5.	Ruang parkir JCC luas.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
	<b><u>Reliability (Keterandalan)</u></b>		
6.	JCC selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
7.	Setiap peserta pameran menghadapi masalah, JCC akan memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah tersebut.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
8.	JCC tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada peserta pameran.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
9.	JCC menyelesaikan pelayanan untuk peserta pameran sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
10.	JCC tidak pernah membuat kesalahan sehingga terjadi listrik mati	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1

**SURVEI KEPUASAN PESERTA PAMERAN TENTANG PELAYANAN DI  
JAKARTA CONVENTION CENTER**

No.	Pernyataan	Persepsi	Harapan
	<b><i>Responsiveness (Kesigapan)</i></b>		
11.	Keperluan peserta pameran selalu memperoleh pelayanan yang cepat dari JCC.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
12.	Karyawan JCC selalu bersedia membantu peserta pameran.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
13.	Lokasi pameran mudah dijangkau.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
14.	JCC memiliki ruangan yang luas hingga dapat diatur sesuai kebutuhan peserta pameran.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
15.	Penanganan keluhan peserta pameran oleh JCC	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
	<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>		
16.	Cara karyawan dalam melayani peserta pameran menimbulkan kepercayaan kepada JCC.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
17.	Peserta pameran merasa aman melakukan pameran di JCC.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
18.	Karyawan JCC selalu bersikap profesional	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
19.	Lokasi parkir JCC aman.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
20.	JCC mempunyai reputasi sebagai tempat pameran yang baik	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
	<b><i>Emphaty (Empati)</i></b>		
21.	JCC selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
22.	Convention Service Manager selalu memberikan saran yang berguna bagi penyelenggaraan pameran	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
23.	Dalam memberikan pelayanan, karyawan JCC mampu berkomunikasi dengan baik.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
24.	Peserta pameran merasa bahwa kepentingannya diutamakan oleh JCC.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
25.	JCC menyediakan sarana telekomunikasi umum.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1

TOLONG  
KUNJUNGI

**ATAS PARTISIPASI ANDA**