

Lampiran 2.
Pengaruh biaya promosi terhadap pendapatan Jakarta Convention Center

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pendapatan	4368.88	2210.200	36
Biaya Promo	48.13	25.728	36

Correlations

		Pendapatan	Biaya Promo
Pearson Correlation	Pendapatan	1.000	.536
	Biaya Promo	.536	1.000
Sig. (1-tailed)	Pendapatan		.000
	Biaya Promo	.000	
N	Pendapatan	36	36
	Biaya Promo	36	36

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Biaya Promo(a)		Enter
a All requested variables entered.			
b Dependent Variable: Pendapatan			

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.536(a)	.287	.266	1893.073	.688
a Predictors: (Constant), Biaya Promo					
b Dependent Variable: Pendapatan					

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49127862.178	1	49127862.178	13.709	.001(a)
	Residual	121846636.021	34	3583724.589		
	Total	170974498.199	35			
a Predictors: (Constant), Biaya Promo						
b Dependent Variable: Pendapatan						

Coefficients(a)

Lanjutan lampiran 2

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2152.584	676.655		3.181	.003
	Biaya Promo	46.049	12.437	.536	3.703	.001

a Dependent Variable: Pendapatan

Coefficient Correlations(a)

Model		Biaya Promo	
1	Correlations	Biaya Promo	1.000
	Covariances	Biaya Promo	154.683

a Dependent Variable: Pendapatan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2428.88	6710.95	4368.88	1184.759	36
Residual	-4861.80	2327.93	.00	1865.833	36
Std. Predicted Value	-1.637	1.977	.000	1.000	36
Std. Residual	-2.568	1.230	.000	.986	36

a Dependent Variable: Pendapatan

Lampiran 3

Data Responden Kepuasan Peserta Pameran di JCC, Tahun
2003

No Resp	Nama PT	Status Kepemilikan	Frekuensi Pameran/th	Bidang Usaha
1	Sinar Mulia	1	3	1
2	Kementerian Pariwisata	1	1	9
3	GE Finance	2	2	9
4	Astra Honda Motor	3	1	8
5	Nirmala	1	1	6
6	Centra Nusa	1	2	9
7	Tamasya	1	2	9
8	STMIK Perbanas	1	1	4
9	Pc Plus	1	3	4
10	Acme Multi Sukses	3	6	3
11	Matrasindo Utama	2	6	1
12	Selco Furniture	1	6	1
13	Kiddies (casamoda)	3	6	1
14	Alpha Jaya M.M	3	6	1
15	Palmette Sejahtera	1	1	1
16	Pincore	2	6	1
17	Univ. Darma Persada	1	2	4
18	Narya Gunatra	1	1	9
19	Fujitsu	3	2	3
20	Hyundai Motor Indonesia	3	2	8
21	HSBC	2	3	9
22	Novena	2	6	1
23	Ligna	1	4	1
24	Da Vinci	2	6	1
25	Bank Mandiri	1	4	9
26	The Washinton Post	2	2	9
27	Vinotti	3	4	1
28	Putra Ahita pralama	1	4	2
29	Perdana Consulting	1	1	9
30	SAP	2	2	7
31	Invensys	2	3	7
32	Hawker	2	2	7
33	Powerware	2	1	7
34	Bestpower	2	1	9
35	Polysindo	1	2	9
36	Indosat	1	3	9
37	IMECO	1	2	9
38	Expans	3	1	9
39	Kodak	3	2	9
40	Kia Motor	3	1	8
41	Toyota Astra Motor	3	1	8
42	Intersatria Budi Perkasa	1	3	2
43	Tempo inti media	1	3	9
44	Ar Rahman Channel	1	2	9
45	IKAPI DKI	1	3	9
46	Hani Bani Edutoys	1	1	9
47	Nada Cipta Raya	1	1	9

Lanjutan lampiran 3

48	Benayu	1	1	9
49	Merak Cipta Indo Kreasi	1	2	9
50	Danies Collection	1	1	9
51	Mulia Sentra Networks	1	1	9
52	UHAMKA	1	2	4
53	Green pages	1	1	5
54	Interbuana	1	1	5
55	Gunung Agung	1	3	4
56	GIP	1	2	4
57	MQ Publishing	1	2	9
58	Jakarta Islamic School	1	2	4
59	Tigaraksa Satria	1	2	9
60	Haula Toys	1	1	9
61	Kid Koleksindotama	1	1	9
62	Haula Fashion	1	1	9
63	Grolier Widyadara	1	1	9
64	Akal Interaktif	1	1	9
65	Iqra Club	1	1	9
66	Serambi	1	1	5
67	Era Intermedia	1	1	9
68	Republika	1	3	9
69	Sedaya Iklas Kreasi	1	1	9
70	PT. Kalbe Farma	1	2	6
71	Nyonya Meneer	1	2	6
72	High Point	1	6	1
73	Trijaya FM Jakarta	1	1	9
74	Prosys Bangun Persada	1	1	9
75	King Koil	2	6	1
76	Olympic	1	6	1
77	Slumberland	2	6	1
78	Jakarta Land Management	3	3	2
79	For Seasons Regent Rsdnc	2	2	2
80	Ray White	3	2	2
81	Total Bangun Persada	1	2	2
82	Katsuro Jati	1	3	1
83	Kranggan Jati	1	2	1
84	Kubelvision	1	2	9
85	Indosat M3	1	2	9
86	Sentradata Mitra Cakrawala	1	1	9
87	Unipro Nuansa Indoneasi	1	1	5
88	Ardigraha Infolestari	1	1	5
89	Bestindo Inti Selaras	1	1	5
90	Cerah Sempurna	1	1	5
91	GEIC Jaya Lestari	1	1	5
92	Meitraco Bahana	1	1	5
93	Netwave maju abadi	1	1	5
94	Perkom Indah Mumi	1	1	5
95	Pentasave	1	1	5
96	Perdana Jati Putra	1	1	5
97	Planet Technology	2	1	5
98	Neoware	2	1	5
99	Serba Antik	1	4	1
100	Cellini	2	5	1
Jml	100			

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
	<u>Tangible (Nyata)</u>		
1.	Penampilan karyawan JCC selalu rapi.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
2.	Ruang pameran di JCC selalui 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
	<u>Reliability (Keterandalan)</u>		
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
<u>Responsiveness (Kesigapan)</u>			
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
<u>Assurance (Jaminan)</u>			
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
<u>Emphaty (Empati)</u>			
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 KEMBALI

ATAS PARTISIPASI ANDA

Lampiran 5
Hasil Jawaban kuesioner terhadap kualitas pelayanan
di Balai Sidang Jakarta Convention Center, menurut responden, tahun 2003

sp	Tangible							Reliability						
	1	2	3	4	5	Skor	Rata2	6	7	8	9	10	Skor	Rata2
1	4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
2	3	4	3	5	4	19	3.8	4	4	4	5	4	21	4.2
3	3	3	5	5	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	3	4	3	18	3.6
5	4	4	3	5	3	19	3.8	5	4	4	5	4	22	4.4
6	3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
7	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	3	4	3	18	3.6
8	4	4	5	5	3	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
9	3	4	4	5	3	19	3.8	5	4	5	3	4	21	4.2
10	4	5	3	3	4	19	3.8	4	4	4	5	5	22	4.4
11	3	5	3	5	5	21	4.2	5	5	4	5	4	23	4.6
12	3	4	4	3	4	18	3.6	4	5	3	4	3	19	3.8
13	4	5	4	4	3	20	4.0	4	4	3	3	4	18	3.6
14	4	4	3	4	4	19	3.8	4	3	4	3	4	18	3.6
15	4	5	4	5	3	21	4.2	4	4	5	5	4	22	4.4
16	4	5	3	5	5	22	4.4	5	5	3	3	5	21	4.2
17	4	4	3	4	3	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4.0
18	4	5	4	4	3	20	4.0	4	3	4	4	4	19	3.8
19	3	4	5	4	5	21	4.2	4	4	5	3	3	19	3.8
20	4	4	4	5	4	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
21	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
22	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
23	4	4	5	4	4	21	4.2	5	4	4	3	4	20	4.0
24	4	5	5	5	4	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4.0
25	5	4	4	5	4	22	4.4	5	4	3	3	5	20	4.0
26	3	5	4	5	4	21	4.2	5	5	4	4	5	23	4.6
27	5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	5	3	3	19	3.8
28	4	4	5	5	3	21	4.2	3	4	3	4	3	17	3.4
29	4	4	4	5	3	20	4.0	5	4	5	4	4	22	4.4
30	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	5	3	20	4.0
31	4	4	4	5	4	21	4.2	4	3	3	3	3	16	3.2
32	5	3	5	4	5	22	4.4	3	4	4	4	4	19	3.8
33	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	5	3	4	20	4.0
34	5	4	3	4	5	21	4.2	5	4	5	3	4	21	4.2
35	4	5	5	4	4	22	4.4	4	5	3	4	4	20	4.0
36	4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	3	4	3	18	3.6
37	4	5	5	4	5	23	4.6	5	4	4	4	5	22	4.4
38	4	4	4	4	4	20	4.0	5	4	3	3	4	19	3.8
39	4	4	5	4	3	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
40	5	5	4	5	5	24	4.8	4	4	5	3	3	19	3.8
41	4	4	3	4	4	19	3.8	3	4	4	3	3	17	3.4
42	3	5	4	5	4	21	4.2	4	3	4	4	3	18	3.6
43	4	4	4	3	4	19	3.8	3	4	5	4	3	19	3.8
44	4	4	5	3	5	21	4.2	4	5	4	4	3	20	4.0
45	5	5	4	5	4	23	4.6	5	4	3	4	5	21	4.2
46	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	5	5	4	22	4.4
47	3	4	4	4	3	18	3.6	3	5	4	4	5	21	4.2
48	4	4	4	3	4	19	3.8	4	5	5	3	4	21	4.2
49	3	4	4	4	3	18	3.6	5	4	3	4	3	19	3.8
50	4	4	4	4	3	19	3.8	5	4	4	3	4	20	4.0

Lanjutan lampiran 5

1	5	4	4	3	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
2	3	3	4	4	4	18	3.6	4	4	3	3	5	19	3.8
3	3	4	5	5	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
5	5	4	4	3	3	19	3.8	5	5	3	3	3	19	3.8
6	4	4	5	4	5	22	4.4	5	5	4	3	4	21	4.2
7	3	4	4	4	3	18	3.6	4	5	4	4	3	20	4.0
8	4	3	4	4	5	20	4.0	5	5	3	3	4	20	4.0
9	4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	5	4	4	21	4.2
10	5	5	3	4	3	20	4.0	5	5	4	3	4	21	4.2
11	3	4	4	4	3	18	3.6	3	4	4	4	4	19	3.8
12	5	5	4	4	4	22	4.4	5	5	4	4	3	21	4.2
13	4	4	3	4	3	18	3.6	3	3	4	4	4	18	3.6
14	3	5	3	4	4	19	3.8	5	3	4	3	3	18	3.6
15	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
16	4	4	5	4	3	20	4.0	4	4	4	3	4	19	3.8
17	3	4	5	4	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
18	3	4	5	4	4	20	4.0	4	4	3	4	4	19	3.8
19	3	4	5	4	3	19	3.8	3	5	4	5	4	21	4.2
20	4	4	4	4	4	20	4.0	3	5	3	4	4	19	3.8
21	3	4	4	4	3	18	3.6	3	4	3	4	4	18	3.6
22	4	4	5	4	3	20	4.0	3	4	4	4	4	19	3.8
23	4	4	4	4	3	19	3.8	3	4	3	4	4	18	3.6
24	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
25	3	4	5	4	3	19	3.8	4	3	3	4	4	18	3.6
26	4	4	4	4	3	19	3.8	4	3	4	4	5	20	4.0
27	4	4	4	4	3	19	3.8	4	3	3	4	5	19	3.8
28	3	4	5	4	3	19	3.8	5	4	3	3	4	19	3.8
29	4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	3	4	5	20	4.0
30	4	4	5	4	3	20	4.0	4	4	4	3	4	19	3.8
31	4	3	4	3	4	18	3.6	4	4	3	4	3	18	3.6
32	4	5	4	4	3	20	4.0	4	4	4	4	3	19	3.8
33	3	5	5	5	5	23	4.6	3	4	3	3	4	17	3.4
34	4	5	5	4	5	23	4.6	4	5	5	5	3	22	4.4
35	4	4	4	4	4	20	4.0	4	3	3	3	4	17	3.4
36	5	5	5	4	4	23	4.6	5	4	5	4	4	22	4.4
37	3	4	4	4	4	19	3.8	4	3	3	3	4	17	3.4
38	5	3	5	5	5	23	4.6	3	3	3	5	4	18	3.6
39	5	4	4	4	5	22	4.4	5	5	3	4	5	22	4.4
40	4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.8
41	3	4	4	4	4	19	3.8	5	3	3	3	3	17	3.4
42	4	3	5	4	3	19	3.8	5	5	3	3	4	20	4.0
43	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
44	3	5	4	5	5	22	4.4	3	4	3	5	4	19	3.8
45	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	3	5	20	4.0
46	4	5	4	5	4	22	4.4	4	5	4	4	5	22	4.4
47	4	4	3	4	5	20	4.0	4	3	3	5	5	20	4.0
48	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	5	5	22	4.4
49	4	4	5	4	4	21	4.2	3	4	4	3	4	18	3.6
50	3	4	4	4	5	20	4.0	5	4	4	3	4	20	4.0
total	388	418	420	419	384	2029	405.8	411	406	381	380	398	1976	395.2
rata2	3.88	4.18	4.20	4.19	3.84	20	4.06	4.11	4.06	3.81	3.80	3.98	20	3.95

Lanjutan lampiran 5

TINGKAT PELAKSANAAN (PERSEPSI)													
Responsiveness							Assurance						
11	12	13	14	15	Skor	Rata2	16	17	18	19	20	Skor	Rata2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	3	5	4	20	4.0
4	4	3	4	4	19	3.8	4	5	4	3	5	21	4.2
4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	4	3	4	20	4.0
4	4	4	5	3	20	4.0	3	4	3	3	5	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	4	4	5	21	4.2	3	5	3	4	4	19	3.8
5	4	4	4	3	20	4.0	4	4	4	4	5	21	4.2
5	5	5	5	5	25	5.0	4	4	4	4	5	21	4.2
4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	4	3	5	21	4.2
4	3	5	4	3	19	3.8	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
5	5	4	4	4	22	4.4	4	3	5	5	3	20	4.0
5	5	5	4	5	24	4.8	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	3	4	20	4.0	5	3	4	5	5	22	4.4
4	5	4	5	3	21	4.2	4	4	5	3	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	3	5	4	20	4.0
4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.8
4	4	4	4	5	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	4	5	4	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.2	5	5	5	4	4	23	4.6
4	3	4	4	5	20	4.0	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	3	4	5	21	4.2
5	5	4	5	5	24	4.8	5	4	5	3	5	22	4.4
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	3	4	5	20	4.0
5	3	5	5	3	21	4.2	4	4	3	4	3	18	3.6
5	5	5	5	5	25	5.0	4	4	4	5	4	21	4.2
3	4	4	4	4	19	3.8	3	5	4	4	5	21	4.2
4	3	5	4	5	21	4.2	5	4	5	4	5	23	4.6
4	5	5	5	3	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4
4	5	5	4	3	21	4.2	5	5	4	4	5	23	4.6
5	5	5	3	3	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	5	5	5	23	4.6	5	4	4	5	3	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	5	3	4	20	4.0
4	5	3	3	4	19	3.8	3	4	4	5	3	19	3.8
3	5	5	4	5	22	4.4	4	5	4	4	4	21	4.2
5	3	4	5	5	22	4.4	4	5	4	3	5	21	4.2
4	4	3	5	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
5	5	4	3	4	21	4.2	3	4	3	4	3	17	3.4
3	4	4	3	5	19	3.8	3	4	4	5	3	19	3.8
3	3	5	4	4	19	3.8	4	4	4	5	4	21	4.2
4	3	5	3	5	20	4.0	3	5	3	3	3	17	3.4
5	3	3	4	4	19	3.8	4	5	4	5	4	22	4.4
4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
4	5	4	5	4	22	4.4	4	4	5	3	4	20	4.0

Lanjutan lampiran 5

4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
5	5	4	3	4	21	4.2	4	4	3	4	4	19	3.8
5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	5	5	22	4.4	5	5	4	3	5	22	4.4
3	4	4	4	4	19	3.8	4	5	4	4	4	21	4.2
4	3	5	5	4	21	4.2	5	4	4	3	3	19	3.8
4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	4	3	4	20	4.0
4	4	5	3	4	20	4.0	3	4	3	3	4	17	3.4
4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
5	3	4	4	4	20	4.0	5	4	4	3	5	21	4.2
3	4	4	5	5	21	4.2	4	5	3	3	3	18	3.6
5	5	4	5	4	23	4.6	4	4	4	5	3	20	4.0
4	4	4	3	5	20	4.0	4	5	5	4	4	22	4.4
5	4	3	5	3	20	4.0	3	4	4	5	3	19	3.8
3	5	5	4	5	22	4.4	4	3	4	3	3	17	3.4
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	3	4	3	18	3.6
4	4	4	5	4	21	4.2	4	3	4	4	4	19	3.8
3	4	4	4	4	19	3.8	3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	5	5	4	20	4.0	3	3	3	4	4	17	3.4
4	3	4	4	5	20	4.0	3	4	3	3	4	17	3.4
4	4	5	3	3	19	3.8	3	4	3	3	4	17	3.4
3	3	3	5	5	19	3.8	3	3	3	3	4	16	3.2
4	4	4	5	4	21	4.2	3	3	3	3	4	16	3.2
4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	4	5	3	20	4.0	4	4	3	3	3	17	3.4
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	3	4	3	18	3.6
3	4	4	5	3	19	3.8	5	3	5	4	3	20	4.0
3	4	4	4	5	20	4.0	4	3	3	4	4	18	3.6
4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2	5	4	4	3	4	20	4.0
4	3	5	3	5	20	4.0	4	3	4	4	5	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	5	4	5	23	4.6	4	3	4	5	5	21	4.2
4	3	4	4	4	19	3.8	4	3	4	3	5	19	3.8
5	4	3	5	5	22	4.4	5	3	3	4	4	19	3.8
4	4	4	4	3	19	3.8	3	3	4	3	4	17	3.4
5	5	5	5	5	25	5.0	5	4	5	5	5	24	4.8
5	4	3	3	3	18	3.6	4	3	4	3	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	3	5	5	21	4.2
4	4	3	5	4	20	4.0	4	4	5	4	3	20	4.0
4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	5	5	5	24	4.8
4	3	4	4	5	20	4.0	4	3	4	5	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
3	4	5	4	4	20	4.0	5	4	3	4	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.8
3	3	3	4	5	18	3.6	3	3	4	5	5	20	4.0
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	3	4	19	3.8
5	4	4	3	5	21	4.2	4	5	4	3	4	20	4.0
4	5	4	5	4	22	4.4	4	4	3	4	5	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	5	4	5	22	4.4
403	406	420	425	420	2074	414.8	400	404	387	390	416	1997	399.4
4.03	4.06	4.20	4.25	4.20	21	4.15	4.00	4.04	3.87	3.90	4.16	20	3.99

Lanjutan lampiran 5

5	4	4	4	3	20	4.0
4	4	3	3	5	19	3.8
5	4	4	4	4	21	4.2
4	5	4	4	3	20	4.0
5	4	4	5	4	22	4.4
4	4	5	3	4	20	4.0
4	4	4	5	5	22	4.4
4	4	3	4	5	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2
3	3	3	5	3	17	3.4
3	4	3	4	5	19	3.8
4	4	5	4	3	20	4.0
3	5	4	3	3	18	3.6
4	3	5	4	4	20	4.0
3	3	4	4	3	17	3.4
4	3	3	3	4	17	3.4
3	3	4	4	4	18	3.6
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	3	3	3	15	3.0
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	4	4	4	18	3.6
4	3	3	3	4	17	3.4
4	4	4	3	4	19	3.8
3	3	3	3	4	16	3.2
4	3	3	3	4	17	3.4
4	4	4	4	3	19	3.8
3	4	4	4	3	18	3.6
3	3	4	3	3	16	3.2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	3	3	4	4	18	3.6
4	4	3	5	5	21	4.2
4	4	4	3	4	19	3.8
3	3	5	5	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8
4	3	4	4	3	18	3.6
4	4	3	3	3	17	3.4
4	5	4	5	4	22	4.4
3	5	3	4	3	18	3.6
3	5	4	3	4	19	3.8
4	3	4	4	5	20	4.0
3	5	3	4	3	18	3.6
3	4	4	4	5	20	4.0
4	4	5	4	5	22	4.4
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	5	4	4	21	4.2
4	3	5	4	5	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4
379	378	398	395	388	1938	388
3.79	3.78	3.98	3.95	3.88	19.38	3.88

Lanjutan lampiran 5

Emphaty						
21	22	23	24	25	Skor	Rata2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	3	4	3	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0
3	3	4	4	3	17	3.4
3	4	4	4	3	18	3.6
4	4	5	4	5	22	4.4
3	3	4	4	4	18	3.6
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	5	4	3	20	4.0
5	3	5	4	3	20	4.0
3	3	4	4	5	19	3.8
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	3	5	5	4	21	4.2
5	5	5	4	3	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0
5	3	5	4	5	22	4.4
5	4	3	5	4	21	4.2
4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.2
5	4	5	4	4	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	5	4	4	21	4.2
3	4	4	3	3	17	3.4
5	4	4	4	4	21	4.2
3	4	4	5	4	20	4.0
3	3	5	4	5	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2
5	3	3	3	4	18	3.6
5	4	4	4	5	22	4.4
4	4	5	3	5	21	4.2
3	3	4	5	5	20	4.0
5	3	4	4	3	19	3.8
4	4	5	4	4	21	4.2
3	3	3	5	4	18	3.6
4	3	3	5	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
5	5	4	3	5	22	4.4
3	4	5	4	3	19	3.8
4	3	4	4	4	19	3.8
4	4	5	5	4	22	4.4
5	4	3	5	5	22	4.4
3	5	3	3	3	17	3.4
3	4	4	4	3	18	3.6
4	5	5	4	4	22	4.4
3	4	5	5	3	20	4.0
4	5	4	3	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2

Lanjutan lampiran 5

Total Persepsi	Rata2 Persepsi
100	20
101	20
98	20
98	20
96	19
98	20
101	20
101	20
99	20
102	20
110	22
98	20
98	20
99	20
106	21
110	22
100	20
103	21
102	20
105	21
102	20
105	21
103	21
102	20
105	21
105	21
104	21
101	20
108	22
104	21
94	19
109	22
103	21
106	21
105	21
104	21
106	21
102	20
100	20
103	21
98	20
101	20
99	20
101	20
99	20
102	20
98	20
101	20
100	20
102	20

Lanjutan lampiran 5

102	20
96	19
105	21
104	21
100	20
103	21
101	20
97	19
104	21
99	20
95	19
106	21
95	19
96	19
98	20
93	19
97	19
90	18
93	19
91	18
88	18
90	18
90	18
100	20
91	18
95	19
93	19
93	19
101	20
98	20
92	18
99	20
102	20
104	21
97	19
101	20
104	21
95	19
102	20
102	20
100	20
98	20
105	21
99	20
99	20
104	21
97	19
105	21
102	20
105	21
10014	2003
100.14	20.03

Lanjutan lampiran 5

Tangible							Reliability						
1	2	3	4	5	Skor	Rata2	6	7	8	9	10	Skor	Rata2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	4	4	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	3	5	4	20	4.0	5	3	3	5	4	20	4.0
4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	3	4	19	3.8
4	5	4	5	5	23	4.6	4	5	4	5	4	22	4.4
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.0	4	4	4	4	5	21	4.2
4	5	5	4	4	22	4.4	5	5	4	4	4	22	4.4
5	5	4	5	5	24	4.8	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0	4	5	3	4	3	19	3.8
4	4	5	4	5	22	4.4	4	4	4	5	4	21	4.2
5	4	4	4	4	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
5	4	4	5	4	22	4.4	4	5	4	5	5	23	4.6
5	5	4	5	5	24	4.8	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	5	4	4	21	4.2	5	5	4	5	4	23	4.6
4	5	4	4	4	21	4.2	5	5	3	3	3	19	3.8
4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	5	3	21	4.2
5	4	5	4	4	22	4.4	3	4	5	5	4	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
5	4	5	5	4	23	4.6	5	4	4	4	4	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	5	4	4	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0	5	4	4	4	5	22	4.4
5	5	5	4	5	24	4.8	4	4	4	4	5	21	4.2
3	4	4	5	4	20	4.0	5	4	4	5	4	22	4.4
4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	5	4	4	22	4.4
4	4	5	5	5	23	4.6	3	4	3	4	5	19	3.8
4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	5	4	4	22	4.4
4	5	4	5	3	21	4.2	4	5	4	5	4	22	4.4
3	4	4	4	5	20	4.0	4	3	4	4	3	18	3.6
5	3	5	4	4	21	4.2	4	4	5	4	4	21	4.2
4	5	4	5	4	22	4.4	5	4	3	4	4	20	4.0
4	4	4	5	4	20	4.0	5	3	4	5	5	22	4.4
3	4	4	4	5	20	4.0	4	4	4	3	4	19	3.8
4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	3	3	3	4	17	3.4
4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
5	4	5	5	5	24	4.8	4	4	5	3	4	20	4.0
4	5	3	5	3	20	4.0	3	3	3	4	5	18	3.6
3	5	4	4	4	20	4.0	4	4	4	5	3	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.6
4	4	5	4	5	22	4.4	5	3	5	4	4	21	4.2
5	4	4	5	4	22	4.4	4	5	3	4	3	19	3.8
4	5	5	3	4	21	4.2	5	3	3	5	3	19	3.8
5	3	4	5	5	22	4.4	4	4	4	3	5	20	4.0
4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	4	3	19	3.8
5	4	4	3	5	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
5	4	4	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0

Lanjutan lampiran 5

4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	4	3	3	18	3.6	4	4	4	5	3	20	4.0
4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	5	3	5	21	4.2
5	4	4	4	5	22	4.4	4	5	3	4	5	21	4.2
3	5	5	5	5	23	4.6	2	5	4	4	3	18	3.6
4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	5	5	22	4.4
4	4	5	5	5	23	4.6	5	5	4	4	4	22	4.4
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	3	3	5	19	3.8
4	5	5	4	5	23	4.6	4	4	4	4	5	21	4.2
3	5	3	5	4	20	4.0	3	3	3	3	3	15	3.0
5	4	3	4	3	19	3.8	3	4	5	4	4	20	4.0
4	5	4	4	5	22	4.4	5	5	5	5	4	24	4.8
3	4	3	3	4	17	3.4	4	3	3	4	5	19	3.8
4	3	4	4	3	18	3.6	5	5	4	3	3	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	3	3	3	17	3.4	3	3	4	4	2	16	3.2
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	3	3	3	15	3.0
4	3	4	3	3	17	3.4	2	3	3	3	4	15	3.0
4	3	4	3	4	18	3.6	2	3	3	4	3	15	3.0
3	3	3	4	3	16	3.2	3	4	3	4	4	18	3.6
4	3	3	3	3	16	3.2	3	3	3	4	4	17	3.4
3	4	4	3	5	17	3.4	3	3	4	4	3	17	3.4
4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
4	4	4	4	3	19	3.8	3	4	4	4	4	19	3.8
3	5	4	3	4	19	3.8	4	3	4	3	4	18	3.6
3	4	3	4	4	18	3.6	3	3	3	4	5	18	3.6
4	4	3	3	4	18	3.6	3	4	3	3	4	17	3.4
3	4	4	4	5	20	4.0	4	3	5	4	5	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	4	4	5	21	4.2	4	3	4	5	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	5	5	4	5	4	23	4.6
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
5	5	4	4	5	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	3	4	20	4.0	4	3	4	5	5	21	4.2
4	3	4	4	5	20	4.0	5	4	4	4	4	21	4.2
5	5	5	5	3	23	4.6	4	5	3	5	4	21	4.2
4	4	5	4	5	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
4	3	4	5	3	19	3.8	4	3	4	4	5	20	4.0
5	5	5	5	3	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	5	3	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
3	5	4	5	5	22	4.4	4	5	4	3	4	20	4.0
4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	3	3	4	18	3.6	4	4	4	5	4	21	4.2
5	5	5	5	4	24	4.8	4	3	4	4	4	19	3.8
4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	4	5	4	22	4.4
5	5	5	4	4	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
106	420	425	417	413	2081	4.16	407	399	390	408	411	2015	4.03
1.06	4.20	4.25	4.17	4.13	20.81	4.16	4.07	3.99	3.90	4.08	4.11	20.15	4.03

Lanjutan lampiran 5

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)													
	Responsiveness						Assurance						
	12	13	14	15	Skor	Rata2	16	17	18	19	20	Skor	Rata2
	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
	4	5	5	4	22	4.4	4	5	5	5	4	23	4.6
	4	4	3	3	18	3.6	5	4	4	4	3	20	4.0
	4	4	4	4	20	4.0	4	5	5	4	4	22	4.4
	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	5	21	4.2
	4	4	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
	4	4	4	5	21	4.2	4	5	4	5	4	22	4.4
	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
	4	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
	5	5	4	4	23	4.6	4	5	4	5	5	23	4.6
	5	4	4	4	20	4.0	4	5	4	4	5	22	4.4
	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
	4	4	5	4	22	4.4	4	5	4	5	5	23	4.6
	4	4	5	4	21	4.2	4	5	4	5	5	23	4.6
	4	4	4	4	20	4.0	5	4	4	4	5	22	4.4
	5	4	5	3	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
	4	5	4	5	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
	5	4	5	4	23	4.6	5	4	5	4	4	22	4.4
	4	5	4	4	21	4.2	4	5	5	4	4	22	4.4
	5	4	4	5	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
	4	4	5	5	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4
	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
	4	5	4	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
	4	5	5	4	23	4.6	5	4	4	5	5	23	4.6
	4	4	5	5	22	4.4	4	5	4	5	5	23	4.6
	4	5	4	4	22	4.4	5	5	5	3	5	23	4.6
	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
	3	4	3	5	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
	5	4	4	5	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
	5	3	5	3	20	4.0	5	5	5	5	4	24	4.8
	4	5	3	4	21	4.2	4	4	4	5	5	22	4.4
	4	4	5	5	22	4.4	4	5	4	4	4	21	4.2
	4	4	5	5	22	4.4	4	5	5	5	5	24	4.8
	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
	4	4	4	3	19	3.8	5	4	4	5	5	23	4.6
	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
	4	4	5	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
	3	5	3	5	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
	4	5	4	3	20	4.0	4	4	4	5	5	22	4.4
	4	3	5	4	21	4.2	4	4	5	4	4	21	4.2
	3	4	3	4	17	3.4	4	5	4	5	4	22	4.4
	5	4	5	5	23	4.6	4	4	5	4	4	21	4.2
	3	5	4	3	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
	4	3	3	3	16	3.6	4	4	4	4	4	20	4.0
	4	4	4	4	20	4.0	4	5	4	5	4	22	4.4
	5	4	4	5	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0

Lanjutan lampiran 5

4	4	4	4	4	20	4.0	5	4	4	5	4	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	5	21	4.2
4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	5	4	5	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
3	3	3	4	4	17	3.4	5	4	4	5	5	23	4.6
4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	3	5	3	19	3.8	5	5	4	4	4	22	4.4
3	3	3	3	4	16	3.2	4	4	5	4	5	22	4.4
5	3	4	4	5	21	4.2	4	5	4	5	4	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	3	4	4	18	3.6	5	4	4	4	4	21	4.2
5	4	4	5	4	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4
5	4	5	4	3	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
3	5	3	3	4	18	3.6	5	4	4	4	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	3	4	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4.0
5	4	3	4	3	19	3.8	4	5	5	5	4	23	4.6
3	3	4	4	4	18	3.6	4	5	4	5	5	23	4.6
3	3	4	4	4	18	3.6	4	4	4	4	3	19	3.8
3	3	3	3	3	15	3.0	4	4	4	5	4	21	4.2
3	3	3	4	3	16	3.2	3	4	4	4	4	19	3.8
4	3	4	4	3	18	3.6	2	4	4	4	4	18	3.6
2	3	3	4	4	16	3.2	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
3	3	3	4	3	16	3.2	4	4	4	4	4	20	4.0
3	3	4	4	3	17	3.4	4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	3	4	3	17	3.4	4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	3	3	2	15	3.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
5	4	4	3	3	19	3.8	4	4	4	3	3	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0	4	5	4	4	4	21	4.2
5	5	5	3	5	23	4.6	4	3	4	4	3	18	3.6
4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	5	5	23	4.6	4	4	4	3	4	19	3.8
5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	3	4	4	4	19	3.8
4	4	3	3	4	18	3.6	4	4	4	3	4	19	3.8
5	5	5	4	5	24	4.8	4	3	4	3	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0	5	5	4	4	5	23	4.6
5	4	5	5	5	24	4.8	4	4	3	3	4	18	3.6
4	4	5	4	5	22	4.4	4	4	4	3	4	19	3.8
4	4	4	5	4	21	4.2	4	5	5	4	5	23	4.6
5	5	4	4	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
5	5	4	5	5	24	4.8	5	5	4	4	5	23	4.6
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	3	4	3	18	3.6	4	4	4	3	3	18	3.6
4	3	4	4	4	19	3.8	4	4	4	5	4	21	4.2
5	4	5	4	5	23	4.6	4	5	5	4	4	22	4.4
403	404	406	411	401	2025	4.05	413	425	418	419	422	2097	419
4.03	4.04	4.06	4.11	4.01	20.25	4.05	4.13	4.25	4.18	4.19	4.22	20.97	4.19

Lanjutan lampiran 5

Emphaty						
21	22	23	24	25	Skor	Rata2
5	4	4	4	4	21	4.2
3	3	4	4	3	17	3.4
4	4	3	4	4	19	3.8
4	4	4	4	3	19	3.8
3	3	4	4	4	18	3.6
3	4	4	5	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.2
3	3	4	4	5	19	3.8
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	3	4	5	4	20	4.0
5	4	5	4	4	22	4.4
4	4	4	4	3	19	3.8
5	4	4	4	5	22	4.4
4	5	4	4	3	20	4.0
4	4	5	4	4	21	4.2
4	4	4	4	3	19	3.8
5	4	5	4	5	23	4.6
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	3	5	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	4	4	19	3.8
5	5	5	4	3	22	4.4
4	4	4	4	3	19	3.8
5	5	3	4	4	21	4.2
4	4	5	4	5	22	4.4
3	3	4	5	4	19	3.8
4	4	5	4	5	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	4	5	3	20	4.0
4	4	5	5	4	22	4.4
5	4	4	4	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	5	5	5	24	4.8
4	5	4	5	4	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	5	4	5	23	4.6
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	5	5	23	4.6
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	5	4	21	4.2

Lanjutan lampiran 5

5	4	4	5	3	21	4.2
4	4	5	4	5	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	3	20	4.0
4	4	5	4	3	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
3	3	4	5	4	19	3.8
4	5	4	5	5	23	4.6
2	4	4	4	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	4	4	19	3.8
3	5	4	4	5	21	4.2
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	5	4	21	4.2
3	4	4	5	3	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	5	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	4	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	5	4	4	22	4.4
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	4	5	4	21	4.2
5	5	5	4	5	24	4.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	5	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	3	3	18	3.6
5	4	5	5	4	23	4.6
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0
5	3	5	5	5	23	4.6
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4
393	403	422	429	396	2043	409
3.93	4.03	4.22	4.29	3.96	20.43	4.09

Lanjutan lampiran 5

Total Harapan	Rata Harapan	Total P - H
101	20.2	-1
105	21.0	-4
100	20.0	-2
103	20.6	-5
99	19.8	-3
103	20.6	-5
104	20.8	-3
105	21.0	-4
103	20.6	-4
107	21.4	-5
113	22.6	-3
100	20.0	-2
103	20.6	-5
104	20.8	-5
110	22.0	-4
112	22.4	-2
105	21.0	-5
102	20.4	1
105	21.0	-3
108	21.6	-3
106	21.2	-4
110	22.0	-5
105	21.2	-3
105	21.2	-4
106	21.2	-1
105	21.0	0
105	21.8	-6
105	21.2	-5
111	22.2	-3
102	20.4	2
99	19.8	-5
107	21.4	2
105	21.0	-2
107	21.4	-1
104	20.8	1
109	21.8	-5
105	21.2	0
100	20.0	2
101	20.2	-1
107	21.4	-4
100	20.0	-2
104	20.8	-3
104	20.8	-5
104	20.8	-3
100	20.0	-1
107	21.4	-5
102	20.4	-4
102	20.4	-1
105	21.0	-5
105	21.0	-3

Lanjutan lampiran 5

106	21.2	-4
101	20.2	-5
108	21.6	-3
108	21.6	-4
101	20.2	-1
107	21.4	-4
106	21.2	-5
96	19.2	1
106	21.2	-2
100	20.0	-1
96	19.2	-1
110	22.0	-4
97	19.4	-1
98	19.6	-2
100	20.0	-2
92	18.4	1
102	20.4	-5
92	18.4	-2
89	17.8	4
90	18.0	1
89	17.8	-1
89	17.8	1
90	18.0	0
103	20.6	-3
94	18.8	-3
94	18.8	1
94	18.8	-1
89	17.8	4
104	20.8	-3
100	20.0	-2
95	19.0	-3
104	20.8	-5
102	20.4	0
107	21.4	-3
102	20.4	-5
105	21.0	-4
104	20.8	0
98	19.6	-3
106	21.2	-4
106	21.2	-4
101	20.2	-1
102	20.4	-4
110	22.0	-5
104	20.8	-5
102	20.4	-3
107	21.4	-3
102	20.4	-5
103	20.6	2
104	20.8	-2
109	21.8	-4
10261	2052	-247
102.61	20.52	-2.47

Lampiran 6. Hasil Perhitungan Skor, Jumlah Responden dan Persentase Dari Tingkat pelaksanaan (persepsi) Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pameran (Exhibitors) di Balai Sidang Jakarta Convention Center

No.	Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pameran Terhadap Pelayanan di Balai Sidang Jakarta Convention Center	TINGKAT PELAKSANAAN (PERSEPSI)												TOTAL Responden	TOTAL SKOR	TOTAL %
		Sangat Baik			Cukup Baik			Tidak Baik			Sangat Tidak Baik					
		Skor	Σ Orang	%	Skor	Σ Orang	%	Skor	Σ Orang	%	Skor	Σ Orang	%			
A. YAMGIBLE (BERWUJUD)																
1.	Penampilan karyawan JCC selalu rapi.	75	15	13,00	232	58	58,00	81	27	27,00	0	0,00	0	0,00	388,00	100,00
2.	Ruang pameran di JCC selalu rapi dan tertata baik	125	25	25,00	272	68	68,00	21	7	7,00	0	0,00	0	0,00	418,00	100,00
3.	Ruangan di JCC sangat fleksibel untuk memenuhi kebutuhan peserta pameran.	165	33	33,00	216	54	54,00	39	13	13,00	0	0,00	0	0,00	420,00	100,00
4.	Ruang pameran memiliki penerangan dan pendingin yang baik	140	28	28,00	252	63	63,00	27	9	9,00	0	0,00	0	0,00	419,00	100,00
5.	Ruang parkir JCC luas	95	19	19,00	194	46	46,00	105	35	35,00	0	0,00	0	0,00	384,00	100,00
B. RELIABILITY (PETERANDALAN)																
6.	JCC selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan	135	27	27,00	228	57	57,00	48	16	16,00	0	0,00	0	0,00	411,00	100,00
7.	Setiap peserta pameran menghadapi masalah, JCC akan memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah tersebut.	100	20	20,00	264	66	66,00	42	14	14,00	0	0,00	0	0,00	406,00	100,00
8.	JCC tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan	75	15	15,00	204	51	51,00	102	34	34,00	0	0,00	0	0,00	381,00	100,00
9.	JCC menyelesaikan pelayanan untuk peserta pameran sesuai dengan waktu yang dijanjikan	70	14	14,00	208	52	52,00	102	34	34,00	0	0,00	0	0,00	380,00	100,00
10.	JCC tidak pernah membuat kesalahan sehingga terjadi lisrik mati	105	21	21,00	224	56	56,00	69	23	23,00	0	0,00	0	0,00	398,00	100,00
C. RESPONSIVENESS (RESPONSIF)																
11.	Keperluan peserta pameran selalu memperoleh pelayanan yang cepat dan JCC.	100	20	20,00	252	63	63,00	51	17	17,00	0	0,00	0	0,00	403,00	100,00
12.	Karyawan JCC selalu bersedia membantu peserta pameran.	115	23	23,00	240	60	60,00	51	17	17,00	0	0,00	0	0,00	406,00	100,00
13.	Lokasi pameran sudah dijangkau.	150	30	30,00	240	60	60,00	30	10	10,00	0	0,00	0	0,00	420,00	100,00
14.	JCC memiliki ruangan yang luas hingga dapat diatur sesuai kebutuhan peserta pameran.	190	38	38,00	196	49	49,00	39	13	13,00	0	0,00	0	0,00	425,00	100,00
15.	Penanganan keluhan peserta pameran oleh JCC.	180	36	36,00	192	48	48,00	48	16	16,00	0	0,00	0	0,00	420,00	100,00
D. ASSURANCE (KEAMAMAN)																
16.	Caru karyawan dalam melayani peserta pameran menimbulkan kepercayaan kepada JCC.	85	17	17,00	254	66	66,00	51	17	17,00	0	0,00	0	0,00	400,00	100,00
17.	Peserta pameran merasa aman melakukan pameran di JCC.	110	22	22,00	240	60	60,00	54	18	18,00	0	0,00	0	0,00	404,00	100,00
18.	Karyawan JCC selalu bersikap profesional.	65	13	13,00	244	61	61,00	78	26	26,00	0	0,00	0	0,00	387,00	100,00
19.	Lokasi parkir JCC aman.	105	21	21,00	192	48	48,00	93	31	31,00	0	0,00	0	0,00	390,00	100,00
20.	JCC mempunyai reputasi sebagai tempat pameran yang baik.	165	33	33,00	200	50	50,00	51	17	17,00	0	0,00	0	0,00	416,00	100,00
E. EMPATHY (EMPATI)																
21.	JCC selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya.	70	14	14,00	224	51	51,00	105	35	35,00	0	0,00	0	0,00	379,00	100,00
22.	Convention Service Manager selalu memberikan saran yang berguna bagi penyelenggaraan pameran.	60	12	12,00	216	54	54,00	102	34	34,00	0	0,00	0	0,00	378,00	100,00
23.	Dalam memberikan pelayanan, karyawan JCC mampu berkomunikasi dengan baik.	120	24	24,00	200	50	50,00	78	26	26,00	0	0,00	0	0,00	398,00	100,00
24.	Peserta pameran merasa bahwa kepengingannya diutamakan oleh JCC.	95	19	19,00	228	57	57,00	72	24	24,00	0	0,00	0	0,00	395,00	100,00
25.	JCC menyediakan sarana telekomunikasi umum.	90	18	18,00	228	52	52,00	90	30	30,00	0	0,00	0	0,00	388,00	100,00
															1938,00	

No.	Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pameran Terhadap Pelayanan di Balai Sidang Jakarta Convention Center	TINGKAT PELAKSANAAN (PERSEPSI)												TOTAL SKOR	TOTAL Responden	TOTAL %	
		Sangat Baik				Baik				Tidak Baik							Sangat Tidak Baik
		Skor	Σ Orang	%	Skor	Σ Orang	%	Skor	Σ Orang	%	Skor	Σ Orang	%				
		105	21	21.00	256	64	64.00	45	15.00	0	0.00	0	0.00	406.00	100.00	100.00	
		150	30	30.00	240	60	60.00	30	10.00	0	0.00	0	0.00	420.00	100.00	100.00	
		185	37	37.00	204	51	51.00	36	12.00	0	0.00	0	0.00	425.00	100.00	100.00	
		160	32	32.00	212	53	53.00	45	15.00	0	0.00	0	0.00	417.00	100.00	100.00	
		145	29	29.00	220	55	55.00	48	16.00	0	0.00	0	0.00	413.00	100.00	100.00	
		130	26	26.00	232	58	58.00	39	13.00	6	3.00	0	0.00	407.00	100.00	100.00	
		105	21	21.00	228	57	57.00	66	22.00	0	0.00	0	0.00	399.00	100.00	100.00	
		60	12	12.00	264	66	66.00	66	22.00	0	0.00	0	0.00	390.00	100.00	100.00	
		120	24	24.00	240	60	60.00	48	16.00	0	0.00	0	0.00	408.00	100.00	100.00	
		140	28	28.00	224	56	56.00	45	15.00	2	1.00	0	0.00	411.00	100.00	100.00	
		120	24	24.00	224	56	56.00	57	19.00	2	1.00	0	0.00	2015.00	100.00	100.00	
		95	19	19.00	264	66	66.00	45	15.00	0	0.00	0	0.00	404.00	100.00	100.00	
		125	25	25.00	224	56	56.00	57	19.00	0	0.00	0	0.00	406.00	100.00	100.00	
		135	27	27.00	228	57	57.00	48	16.00	0	0.00	0	0.00	411.00	100.00	100.00	
		95	19	19.00	256	64	64.00	48	16.00	2	1.00	0	0.00	401.00	100.00	100.00	
		60	12	12.00	228	57	57.00	3	1.00	2	1.00	0	0.00	2025.00	100.00	100.00	
		140	28	28.00	276	69	69.00	9	3.00	0	0.00	0	0.00	425.00	100.00	100.00	
		95	19	19.00	320	80	80.00	3	1.00	0	0.00	0	0.00	418.00	100.00	100.00	
		135	27	27.00	250	65	65.00	24	8.00	0	0.00	0	0.00	419.00	100.00	100.00	
		135	27	27.00	272	68	68.00	15	5.00	0	0.00	0	0.00	422.00	100.00	100.00	
		55	11	11.00	288	72	72.00	48	16.00	2	1.00	0	0.00	2097.00	100.00	100.00	
		50	10	10.00	332	83	83.00	21	7.00	0	0.00	0	0.00	363.00	100.00	100.00	
		120	24	24.00	296	74	74.00	6	2.00	0	0.00	0	0.00	422.00	100.00	100.00	
		155	31	31.00	258	67	67.00	6	2.00	0	0.00	0	0.00	419.00	100.00	100.00	
		70	14	14.00	272	68	68.00	54	18.00	0	0.00	0	0.00	396.00	100.00	100.00	

TINGKAT HARAPAN (EKSPEKTASI)

No.	Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pameran Terhadap Pelayanan di Balai Sidang Jakarta Convention Center	TINGKAT HARAPAN (EKSPEKTASI)												TOTAL SKOR	TOTAL Responden	TOTAL %	
		Sangat Penting				Penting				Tidak Penting							Sangat Tidak Penting
		Skor	Σ Orang	%	Skor	Σ Orang	%	Skor	Σ Orang	%	Skor	Σ Orang	%				
		105	21	21.00	256	64	64.00	45	15.00	0	0.00	0	0.00	406.00	100.00	100.00	
		150	30	30.00	240	60	60.00	30	10.00	0	0.00	0	0.00	420.00	100.00	100.00	
		185	37	37.00	204	51	51.00	36	12.00	0	0.00	0	0.00	425.00	100.00	100.00	
		160	32	32.00	212	53	53.00	45	15.00	0	0.00	0	0.00	417.00	100.00	100.00	
		145	29	29.00	220	55	55.00	48	16.00	0	0.00	0	0.00	2081.00	100.00	100.00	
		130	26	26.00	232	58	58.00	39	13.00	6	3.00	0	0.00	407.00	100.00	100.00	
		105	21	21.00	228	57	57.00	66	22.00	0	0.00	0	0.00	399.00	100.00	100.00	
		60	12	12.00	264	66	66.00	66	22.00	0	0.00	0	0.00	390.00	100.00	100.00	
		120	24	24.00	240	60	60.00	48	16.00	0	0.00	0	0.00	408.00	100.00	100.00	
		140	28	28.00	224	56	56.00	45	15.00	2	1.00	0	0.00	411.00	100.00	100.00	
		120	24	24.00	224	56	56.00	57	19.00	2	1.00	0	0.00	2015.00	100.00	100.00	
		95	19	19.00	264	66	66.00	45	15.00	0	0.00	0	0.00	404.00	100.00	100.00	
		125	25	25.00	224	56	56.00	57	19.00	0	0.00	0	0.00	406.00	100.00	100.00	
		135	27	27.00	228	57	57.00	48	16.00	0	0.00	0	0.00	411.00	100.00	100.00	
		95	19	19.00	256	64	64.00	48	16.00	2	1.00	0	0.00	401.00	100.00	100.00	
		60	12	12.00	228	57	57.00	3	1.00	2	1.00	0	0.00	2025.00	100.00	100.00	
		140	28	28.00	276	69	69.00	9	3.00	0	0.00	0	0.00	425.00	100.00	100.00	
		95	19	19.00	320	80	80.00	3	1.00	0	0.00	0	0.00	418.00	100.00	100.00	
		135	27	27.00	250	65	65.00	24	8.00	0	0.00	0	0.00	419.00	100.00	100.00	
		135	27	27.00	272	68	68.00	15	5.00	0	0.00	0	0.00	422.00	100.00	100.00	
		55	11	11.00	288	72	72.00	48	16.00	2	1.00	0	0.00	2097.00	100.00	100.00	
		50	10	10.00	332	83	83.00	21	7.00	0	0.00	0	0.00	363.00	100.00	100.00	
		120	24	24.00	296	74	74.00	6	2.00	0	0.00	0	0.00	422.00	100.00	100.00	
		155	31	31.00	258	67	67.00	6	2.00	0	0.00	0	0.00	419.00	100.00	100.00	
		70	14	14.00	272	68	68.00	54	18.00	0	0.00	0	0.00	396.00	100.00	100.00	

21. JCC selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya.
 22. Convention Service Manager selalu memberikan saran yang berguna bagi penyelenggara pameran.
 23. Dalam memberikan pelayanan, karyawan JCC mampu berkomunikasi dengan baik.
 24. Peserta pameran merasa bahwa kepentingannya diutamakan oleh JCC.
 25. JCC menyediakan sarana telekomunikasi untuk...

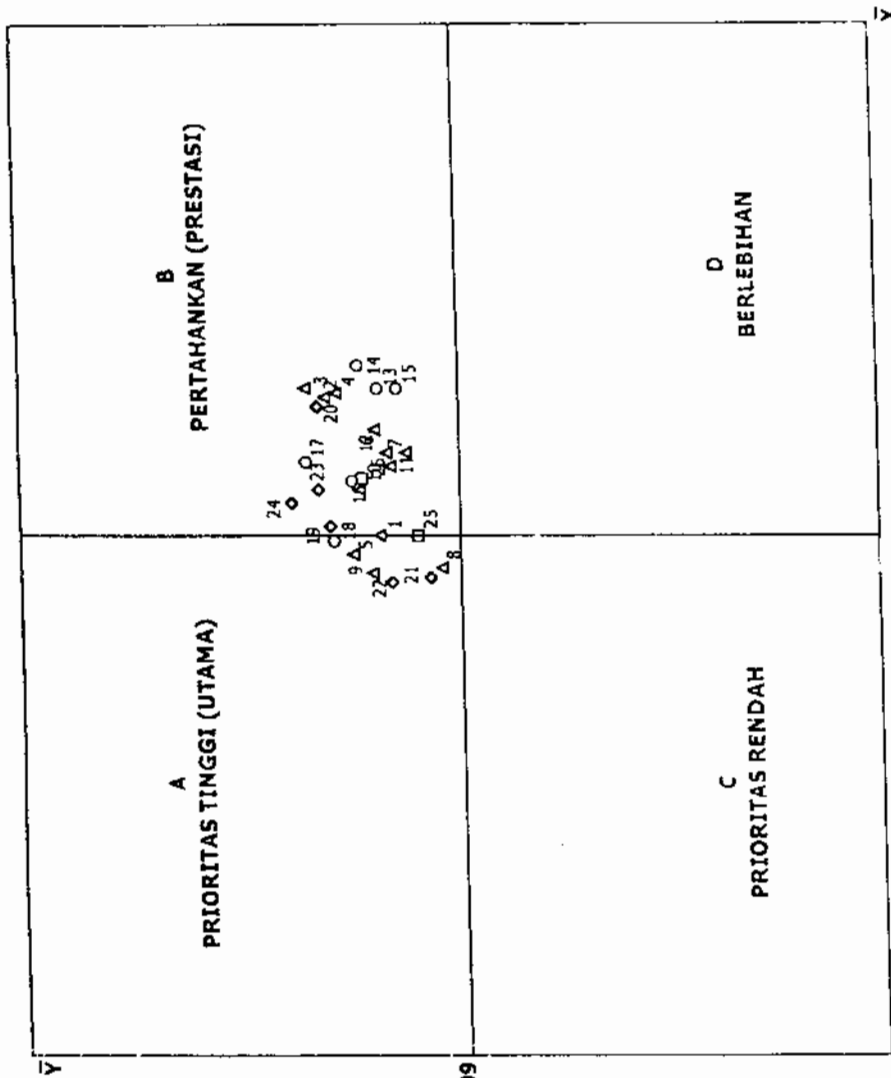
Lampiran 7. Hasil Perhitungan Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepuasan Peserta Pameran antara Tingkat Pelaksanaan dan Kepentingan pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pameran di Balai Sidang Jakarta Convention Center

No.	Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pameran (atribut) Terhadap Pelayanan di Balai Sidang Jakarta Convention Center	TINGKAT PELAKSANAAN (PERSEPSI)				TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				Σ X	Σ Y	TINGKAT KESESUAIAN			
		Sangat Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting						
A. TANGIBLE (BERWUJUD)															
1.	Pemilihan karyawan JCC selalu rapi.	75	232	81	0	388	105	256	45	0	0	406	3,88	4,06	95,57%
2.	Ruang pameran di JCC selalu rapi dan tertata baik	125	272	21	0	418	150	240	30	0	0	420	4,18	4,20	99,52%
3.	Ruangan di JCC sangat fleksibel untuk memenuhi kebutuhan peserta pameran	165	216	39	0	420	185	204	36	0	0	425	4,20	4,25	98,82%
4.	Ruang pameran memiliki penerangan dan pendingin yang baik	140	252	27	0	419	160	212	45	0	0	417	4,19	4,17	100,48%
5.	Ruang parkir JCC luas	95	184	105	0	384	145	220	48	0	0	413	3,84	4,13	97,98%
Rata-Rata X,Y - Tangible (Nyata)															
B. RELIABILITY (KETERANDALAN)															
6.	JCC selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan	135	228	48	0	411	130	232	39	6	0	407	4,11	4,07	100,98%
7.	Setiap peserta pameran menghadapi masalah, JCC akan memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah tersebut	100	264	42	0	406	105	228	66	0	0	399	4,06	3,99	101,75%
8.	JCC tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan	75	204	102	0	381	60	264	66	0	0	390	3,81	3,90	97,69%
9.	JCC menyelesaikan pelayanan untuk peserta pameran sesuai dengan waktu yang dijanjikan	70	208	102	0	380	120	240	48	0	0	408	3,80	4,08	93,14%
10.	JCC tidak pernah membuat kesalahan sehingga terjadi listrik mati	105	224	69	0	398	140	224	45	2	0	411	3,98	4,11	96,84%
Rata-Rata X,Y - Reliability (Keterandalan)															
C. RESPONSIVENESS (KESIGAPAN)															
11.	Keperluan peserta pameran selalu memperoleh pelayanan yang cepat dari JCC	100	252	51	0	403	120	224	57	2	0	403	4,03	4,03	100,00%
12.	Karyawan JCC selalu bersedia membantu peserta pameran	115	240	51	0	406	95	264	45	0	0	404	4,06	4,04	100,50%
13.	Lokasi pameran sudah dijangkau.	150	240	30	0	420	125	224	57	0	0	406	4,20	4,06	103,45%
14.	JCC memiliki ruangan yang luas hingga dapat diatur sesuai kebutuhan peserta pameran.	190	196	39	0	425	135	228	48	0	0	411	4,25	4,11	103,41%
15.	Panganan kelihatan peserta pameran oleh JCC	180	192	48	0	420	95	256	48	2	0	401	4,20	4,01	104,74%
Rata-Rata X,Y - Responsiveness (Kesigapan)															
D. ASSURANCE (KEAMANAN)															
16.	Cara karyawan dalam melayani peserta pameran menimbulkan kepercayaan kepada JCC.	85	264	51	0	400	80	328	3	2	0	413	4,00	4,13	96,85%
17.	Peserta pameran merasa aman melakukan pameran di JCC.	110	240	54	0	404	140	276	9	0	0	425	4,04	4,25	95,06%
18.	Karyawan JCC selalu bersikap profesional.	65	244	78	0	387	95	320	3	0	0	418	3,87	4,18	92,58%
19.	Lokasi parkir JCC aman.	105	192	93	0	390	135	260	24	0	0	419	3,90	4,19	93,08%
20.	JCC mempunyai reputasi sebagai tempat pameran yang baik.	165	200	51	0	416	135	272	15	0	0	422	4,16	4,22	98,58%
Rata-Rata X,Y - Assurance (Aminan)															
E. EMPATHY (EMPATI)															
21.	JCC selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya.	70	204	105	0	379	55	288	48	2	0	393	3,79	3,93	96,44%
22.	Convention Service Manager selalu memberikan saran yang berguna	60	216	102	0	378	50	332	21	0	0	403	3,78	4,03	93,80%
23.	Dalam memberikan pelayanan, karyawan JCC mampu berkomunikasi dengan baik	120	200	78	0	398	120	296	6	0	0	422	3,98	4,22	94,31%
24.	Peserta pameran merasa bahwa kepentingannya diutamakan oleh JCC.	95	228	72	0	395	155	268	6	0	0	429	3,95	4,29	92,07%
Rata-Rata X,Y - Empathy (Empati)															
Rata-Rata X,Y															
											4,01	4,10	97,59%		

Diagram Kartesius: Hubungan antara tingkat pelaksanaan dan kepentingan versi responden 2003

	X	Y
1	3.88	4.06
2	4.18	4.20
3	4.20	4.25
4	4.19	4.17
5	3.84	4.13
6	4.11	4.07
7	4.06	3.99
8	3.81	3.90
9	3.80	4.08
10	3.98	4.11
11	4.03	4.03
12	4.06	4.04
13	4.20	4.06
14	4.25	4.11
15	4.20	4.01
16	4.00	4.13
17	4.04	4.25
18	3.87	4.18
19	3.90	4.19
20	4.16	4.22
21	3.79	3.93
22	3.78	4.03
23	3.98	4.22
24	3.95	4.29
25	3.88	3.96
	4.01	4.10

K E P E N T I N G A N



Keterangan Simbol:

Δ = **TANGIBLE**
(Nyata)

\circ = **RELIABILITY**
(Keterandalan)

\diamond = **RESPONSIVENESS**
(Kesigapan)

\square = **ASSURANCE**
(Jaminan)

\times = **EMPHATY**
(Empati)

$\bar{X} : 4,00$
PERSEPSI/PELAKSANAAN