



LAMPIRAN 1

**ANALISA KESENJANGAN HARAPAN DAN KENYATAAN
KONSUMEN PADA BIOSKOP NSC JEMBER**

Kepada :

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri

Di Tempat

Dengan hormat,

Kuisisioner ini diajukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “Analisa Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Konsumen Pada Bioskop NSC Jember”, yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan Studi Program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Untuk itu peneliti memohon bantuan bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri untuk bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini dengan sebenar-benarnya. Peneliti berjanji akan menjaga kerahasiaan jawaban saudara dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Atas perhatian dan kesediaannya peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Chairul Darmawan

NIM 1510411241

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

DAFTAR PERNYATAAN

1. DATA RESPONDEN

- a. Nomor Responden :(diisi oleh peneliti)
- b. Nama :
- c. Umur :
- d. Jenis Kelamin : Perempuan/laki-laki (coret yang tidak perlu)
- e. Pendidikan :

2. PERTANYAAN PENELITIAN

Petunjuk pengisian: berukan tanda cek/ centang pada jawaban yang menurut Bapak/ ibu/ saudara/ saudari anggap sesuai, pada kolom pilihan jawaban berikut:

Kinerja :

- a) SP = Sangat Puas
- b) P = Puas
- c) CP = Cukup Puas
- d) KP = Kurang Puas
- e) TP = Tidak Puas

Kepentingan

- a) SP = Sangat Penting
- b) P = Penting
- c) CP = Cukup Penting
- d) TP = Tidak Penting
- d) STP = Sangat Tidak Penting

Dimohon untuk memberikan jawaban yang sejujurnya, sesuai dengan apa yang anda ketahui. Apabila ada pertanyaan yang kurang jelas, atau tidak dimengerti tanyakan pada peneliti.

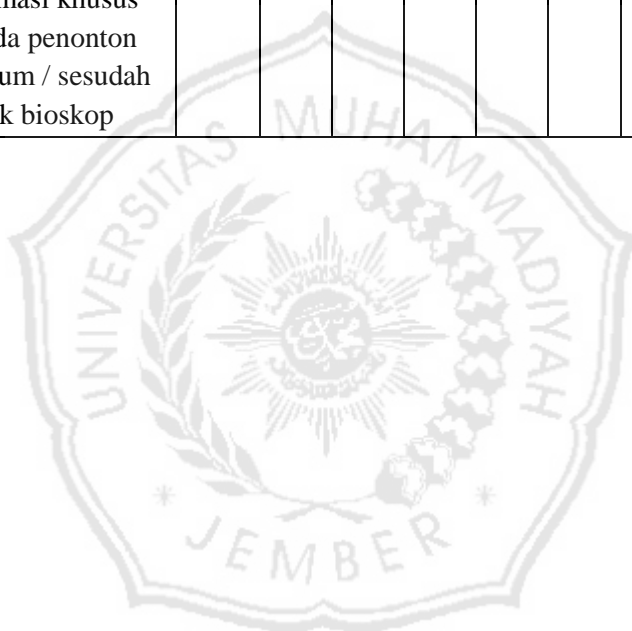
3	Ketika kuota tiket penuh Bisokop NSC Jember memberikan solusi yang tepat dengan menawarkan jam menonton lain.											
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

c) Variabel Ketanggapan/ *Responsivness*

No	PERNYATAAN	KENYATAAN					HARAPAN					
		SP	P	CP	KP	TP	SP	CP	P	TP	STP	
1.	Bioskop NSC Jember memberikan informasi yang jelas											
2.	Karyawan Bioskop NSC Jember bersedia membantu apabila penonton mengalami kebingungan											
3	pengetahuan karyawan penjaga loket tentang film yang sedang tayang											

d) Variabel Jaminan/*Assurance*

2	Karyawan Bioskop NSC Jember mengarahkan anda ketempat duduk.									
3.	Bioskop NSC Jember memberikan informasi khusus kepada penonton sebelum / sesudah masuk bioskop									



LAMPIRAN 2



LAMPIRAN 2 : HASIL REKAPITULASI PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN

NO	KINERJA															KEPENTINGAN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4
2	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	2	5
3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	4	3	2	3	4	5	4	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	2	2	2	3	3	3	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3
6	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2
7	5	2	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	5	3	4
8	5	3	4	3	3	3	2	5	2	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4
9	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5
10	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	2	5	2	2	4	3
11	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	3	3	3	2	3	4	2	2	2
12	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	4	2	2	2
13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	5	2	2	4	4	4
14	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	2	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4
15	3	3	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	2	5	2	5	5	5
17	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5	5	5	4	3	5	2	5	2	5	5	5	3	3	3	3	2	4
18	5	2	2	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	4	5	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3
19	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	5	3	2	2	2

20	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3
21	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3
22	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	
23	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	3	3	4	5	3	5	5	5	2	5	5
24	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	
26	4	3	5	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	
27	4	3	5	3	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	2	5	3	4
28	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4
29	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	2
30	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	2	5	5	2	2	4	4	4	5	2	5	2	2	2
31	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	3	3	3	4	3	2	5	5	5	5	3	4	5	5	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
33	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	3
34	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4
35	5	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
36	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	5	3	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	3	4	5
37	5	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	4	3	3	5	4	3	3	3
38	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	2	2	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3	5	4	3	4	3	5	3	4	5

40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	2	3	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	
41	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
42	5	3	4	5	5	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	2	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	
43	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2		
44	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	2	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4		
45	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	2	5	2	5	2	5		
46	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
47	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4		
48	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5		
49	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	4	5		
50	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4		
51	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3		
52	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	2	5	4	3	4	5	3	5	5	5	3	5	4		
53	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	2	4	5	5	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3		
54	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3		
55	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	2	2		
56	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	2	5	2	2		
57	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	
58	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5		
59	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4		

60	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
61	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	2	2	4	3	5	
62	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3		
63	4	3	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	
64	3	3	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	
65	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	2	2	3	3	3	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
67	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	3	4	2	5	5
68	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	2	3	4	5	
69	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	2	4	4	4	2	3	4	2	3	4	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	
71	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	2	2	
72	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	3	4	4	4	4	2	3	
73	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	2	5	
74	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	
75	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	3	
76	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	3	
77	3	4	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	
78	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3
79	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	2	3	

80	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	5	4	3	
81	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	
82	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	2	4	3	5	
83	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	2	2	2	3	4	5	2	2	2	5	3	4	
84	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	3	4	
85	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	5	4	3	
86	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	5	3	5	4	
87	3	4	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	
88	3	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4
89	5	4	3	5	2	2	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3
90	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3
91	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	2	2	2	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	2	5	
92	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	5	
93	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	4	5	
94	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	2	3	4	5	3	
95	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	2	4	4	3	5	3	2	4	3	4	2	
96	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	2	
97	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5	2	3	4	5	4	3	2	2	2	

LAMPIRAN 3



LAMPIRAN 3 UJI FREKUENSI

Tabel Frekuensi Variabel Berwujud (*Tangible*) (X1)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	25	25.8	25.8	26.8
	4	26	26.8	26.8	53.6
	5	45	46.4	46.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.2	5.2	5.2
	3	29	29.9	29.9	35.1
	4	26	26.8	26.8	61.9
	5	37	38.1	38.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.1	3.1	3.1
	3	29	29.9	29.9	33.0
	4	28	28.9	28.9	61.9
	5	37	38.1	38.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tabel Frekuensi Variabel Kehandalan (*Reability*) (X2)

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	37	38.1	38.1	38.1
	4	29	29.9	29.9	68.0
	5	31	32.0	32.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	34	35.1	35.1	37.1
	4	22	22.7	22.7	59.8
	5	39	40.2	40.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	33	34.0	34.0	36.1
	4	29	29.9	29.9	66.0
	5	33	34.0	34.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tabel Frekuensi Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) (X3)

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	26	26.8	26.8	27.8
	4	35	36.1	36.1	63.9
	5	35	36.1	36.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	32.0	32.0	32.0
	4	33	34.0	34.0	66.0
	5	33	34.0	34.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	24	24.7	24.7	25.8
	4	37	38.1	38.1	63.9
	5	35	36.1	36.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tabel Frekuensi Variabel Jaminan (*Assurance*) (X4)

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	26.8	26.8	26.8
	4	40	41.2	41.2	68.0
	5	31	32.0	32.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	32.0	32.0	32.0
	4	37	38.1	38.1	70.1
	5	29	29.9	29.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	34	35.1	35.1	35.1
	4	38	39.2	39.2	74.2
	5	25	25.8	25.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Tabel Frekuensi Variabel Empati (*Emphaty*) (X5)

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	23.7	23.7	23.7
	4	39	40.2	40.2	63.9
	5	35	36.1	36.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	21.6	21.6	21.6
	4	33	34.0	34.0	55.7
	5	43	44.3	44.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	28	28.9	28.9	28.9
	4	36	37.1	37.1	66.0
	5	33	34.0	34.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	



LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS

Validitas *Tangible* (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.364**	.359**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.364**	1	.514**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
X1.3	Pearson Correlation	.359**	.514**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
X1	Pearson Correlation	.722**	.815**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

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

Validitas *Reability* (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.528**	.647**	.834**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
X2.2	Pearson Correlation	.528**	1	.660**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
X2.3	Pearson Correlation	.647**	.660**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	.834**	.855**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

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

Validitas Responsive (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.512**	.669**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
X3.2	Pearson Correlation	.512**	1	.552**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
X3.3	Pearson Correlation	.669**	.552**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	.858**	.812**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

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

Validitas Assurance (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.430**	.461**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
X4.2	Pearson Correlation	.430**	1	.386**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
X4.3	Pearson Correlation	.461**	.386**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
X4	Pearson Correlation	.799**	.774**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

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

Validitas *Emphaty* (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.542**	.621**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
X5.2	Pearson Correlation	.542**	1	.499**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
X5.3	Pearson Correlation	.621**	.499**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
X5	Pearson Correlation	.857**	.812**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

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



LAMPIRAN 5

LAMPIRAN 5 UJI RELIABILITAS

Reliabilitas *Tangible* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	4

Reliabilitas Reability (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	4

Reliabilitas Responsive (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	4

Reliabilitas Assurance (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	4

Reliabilitas Emphaty (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4



LAMPIRAN 6

LAMPIRAN 6

HASIL PERHITUNGAN METODE *COSTUMER SATISFACTION INDEX* (CSI)

NO	ATRIBUT	MSS	MIS	WF (%)	WS
1	Bioskop NSC Jember memiliki kursi yang modern	4.19	3.80	6.84	28.65
2	Karyawan Bioskop NSC Jember berpakaian rapih	3.98	3.67	6.60	26.28
3	Tampilan ruangan Bioskop NSC Jember sesuai dengan standar layanan Bioskop	4.02	3.75	6.75	27.12
4	Bioskop NSC Jember memiliki daftar film terbaru yang lengkap	3.94	3.79	6.82	26.87
5	Bioskop NSC Jember menayangkan film sesuai dengan jadwal yang diberikan	3.97	3.78	6.80	27.00
6	Ketika kuota tiket penuh Bioskop NSC Jember memberikan solusi yang tepat dengan menawarkan jam menonton lain	3.96	3.71	6.68	26.43
7	Bioskop NSC Jember memberikan informasi yang jelas	4.10	3.80	6.84	28.03
8	Karyawan Bioskop NSC Jember bersedia membantu apabila penonton mengalami kebingungan	4.02	3.87	6.96	27,99
9	Pengetahuan karyawan penjaga loket tentang film yang sedang tayang	4.02	3.74	6.73	27.05

10	Penonton merasa aman saat melakukan transaksi dan pembayaran di kasir Bioskop NSC Jember	4.05	3.68	6.62	26.82
11	Karyawan Bioskop NSC Jember bersikap sopan	3.98	3.68	6.62	26.35
12	Karyawan mendapat dukungan yang cukup dari Bioskop NSC Jember dalam memberikan peraturan kepada penonton	3.91	3.52	6.33	24.76
13	Bioskop NSC Jember memiliki jam pemutaran film yang sesuai bagi penonton	4.12	3.55	6.39	26.32
14	Karyawan Bioskop NSC Jember mengarahkan anda ke tempat duduk	4.23	3.53	6.35	26.87
15	Bioskop NSC Jember memberikan informasi khusus kepada penonton sebelum/sesudah masuk bioskop	4.05	3.71	6.68	27.03
	Total	60.54	55.58	100.00	403.57
	Customer Satisfaction Index	80,71%			

Keterangan :

MIS : Mean Importance Score (Rata-rata tingkat kepentingan)

MSS : Mean Satisfaction Score (Rata-rata tingkat kepentingan kinerja)

WF : Weigh Factors (Bobot per-atribut)

WS : Weigh Score (Nilai Bobot)

CSI : Customer Satisfaction Index (indeks kepuasan konsumen)



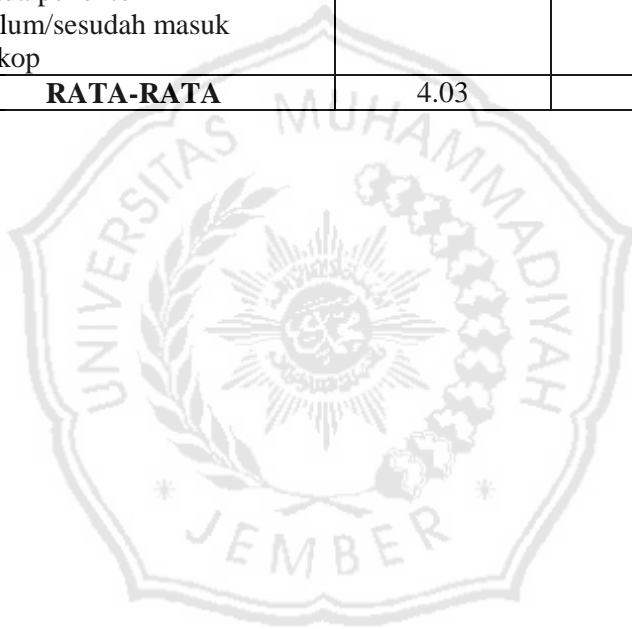
LAMPIRAN 7

LAMPIRAN 7

HASIL PERHITUNGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

NO	ATRIBUT	KINERJA	KEPENTINGAN
1	Bioskop NSC Jember memiliki kursi yang modern	4.18	3.8
2	Karyawan Bioskop NSC Jember berpakaian rapih	3.97	3.67
3	Tampilan ruangan Bioskop NSC Jember sesuai dengan standar layanan Bioskop	4.02	3.75
4	Bioskop NSC Jember memiliki daftar film terbaru yang lengkap	3.94	3.79
5	Bioskop NSC Jember menayangkan film sesuai dengan jadwal yang diberikan	3.97	3.78
6	Ketika kuota tiket penuh Bioskop NSC Jember memberikan solusi yang tepat dengan menawarkan jam menonton lain	3.96	3.71
7	Bioskop NSC Jember memberikan informasi yang jelas	4.1	3.8
8	Karyawan Bioskop NSC Jember bersedia membantu apabila penonton mengalami kebingungan	4.02	3.87
9	Pengetahuan karyawan penjaga loket tentang film yang sedang tayang	4.02	3.74
10	Penonton merasa aman saat melakukan transaksi dan pembayaran di kasir Bioskop NSC Jember	4.05	3.68
11	Karyawan Bioskop NSC Jember bersikap sopan	3.98	3.68

12	Karyawan mendapat dukungan yang cukup dari Bioskop NSC Jember dalam memberikan peraturan kepada penonton	3.91	3.52
13	Bioskop NSC Jember memiliki jam pemutaran film yang sesuai bagi penonton	4.12	3.55
14	Karyawan Bioskop NSC Jember mengarahkan anda ke tempat duduk	4.23	3.53
15	Bioskop NSC Jember memberikan informasi khusus kepada penonton sebelum/sesudah masuk bioskop	4.05	3.71
	RATA-RATA	4.03	3.70







JL.GATOT SUBROTO NO.37 , (0331- 4431283),JEMBER

SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN

Perihal : Balasan

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Jember

Di Tempat

Dengan Hormat

Sehubungan dengan surat saudara pada tanggal 4 Juli 2019 perihal perizinan tempat penelitian dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa atas nama Chairul Darmawan dengan judul, "Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Bioskop NSC Jember."

Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami

1. Izin melakukan penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan akademik
2. Waktu pengambilan data dilakukan selama 1 hari setelah tanggal ditetapkan
3. Demikian surat balasan dari kami

JEMBER , 1 Juli 2019

HORMAT KAMI

MANAGER

(SUYANTO)

NEW STAR CINEPLEX JEMBER
Jl. Gatot Subroto No. 37
Telp. 0331-4431283



LAMPIRAN 9



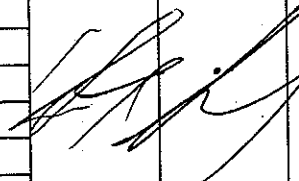
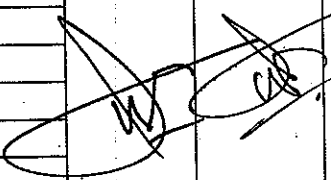


FORMULIR
REVISI UJIAN SKRIPSI DAN KOMPREHENSIF

No. Dok : FM-00401 20003-08.

Judul : Analisa kesenjangan Harapan dan kenyataan konsumen pada Bioskop Nsc Jember
 Peneliti : Charlene
 NIM :

HARI/TGL:

No.	Penguji	Hal	Bagian yang direvisi (jika ada)	Tanda tangan awal	Tanda tangan akhir
1.	Ketua Penguji <u>TONI H</u>	-	<u>Kampiran Surat</u>		
		-	<u>Kata pengantar</u>		
		-	<u>Judul, Teorasi</u>		
		-	<u>Struktur Organisasi</u>		
		-	<u>Harapan & Kenyataan</u>		
		-	<u>Dilgu</u>		
2.	Anggota (Pembimbing 1) <u>Jeno J</u>				
	<u>Jeno J</u>				
3.	Anggota (Pembimbing 2) <u>FUSMAN</u>	1.	<u>Saran perbaikan hasil!</u>		



LAMPIRAN 10

LAMPIRAN 10
DOKUMENTASI



