

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai kesimpulan akhir dari penelitian yang telah dilakukan. Penulis juga memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi industri jasa restoran guna memberikan pelayanan jasa yang lebih baik terhadap konsumen kedepannya.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan pada BAB IV, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan anatara lain sebagai berikut:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar 76,3% konsumen adalah laki dengan 49,3% rentang usia antara 18 – 24 tahun . Tingkat pendidikan responden didominasi oleh SLTA sebesar 91,5%.
2. Secara parsial hasil regresi sederhana pengaruh persepsi keadilan dapat dijelaskan sebagai berikut:
 - a) Variabel keadilan pemulihan layanan distributif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemulihan layanan konsumen
 - b) Variabel keadilan pemulihan layanan prosedural mempunyai pengaruh positif dan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemulihan layanan konsumen
 - c) Variabel keadilan pemulihan layanan interaksional mempunyai pengaruh positif dan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemulihan layanan konsumen
3. Persepsi keadilan pemulihan layanan (keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional) secara bersama – sama berpengaruh pada kepuasan pemulihan layanan konsumen

4. Konsumen yang puas terhadap pemulihan layanan secara langsung memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen yang berarti apabila konsumen puas maka akan menaikkan tingkat loyalitas konsumen
5. Konsumen yang puas terhadap pemulihan layanan secara langsung memiliki pengaruh positif getok tular konsumen dan berpengaruh signifikan yang berarti bahwa apabila konsumen puas maka konsumen akan memberikan getok tular positif
6. Secara keseluruhan konsumen yang mengalami kegagalan layanan dan kemudian mendapatkan pemulihan layanan akan mencapai kepuasan apabila konsumen diperlakukan secara adil. Konsumen yang merasakan pemulihan layanan jasa yang diterima olehnya adil dapat mencapai kepuasan yang kemudian menyebabkan semakin tinggi tingkat loyalitas dan menyebarkan getok tular yang positif

5.2 Implikasi Manajerial

Penelitian ini menunjukkan bahwa jasa merupakan suatu bentuk usaha yang kompleks. Subuah perusahaan penyaji jasa sebaiknya memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberlangsungan usaha. Pemulihan layanan berperan penting dalam jasa terutama pada saat terjadinya kegagalan layanan dan pemulihan layanan merupakan salah satu jalan keluar untuk mengatasi permasalahan ini

Penelitian yang dilakukan oleh Hee-Jung (2007) mengatakan pemulihan jasa adalah bagaimana menanggapi pengaduan, membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen dan menyediakan tempat bagi konsumen untuk dapat memberikan pengaduan. Memahami ketidakpuasan konsumen dapat memberikan pemahaman bagi manajerial terutama dalam menentukan strategi yang tepat dalam mengatasi ketidakpuasan konsumen. Tentunya strategi yang tepat dapat mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasan dengan strategi yang tepat.

Terbukti berdasarkan hasil penelitian ini bahwa faktor keadilan menjadi pembeda dalam jasa. Dalam kasus jasa, interaksi, prosedur hingga distribusi memainkan kunci utama dalam permainan ini. Melihat hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan distributif tidak mempunyai pengaruh. Apabila dilihat dari rata – rata hasil dari jawaban responden pada kuesioner, pada butir pertanyaan 1 sampai 3 yang mewakili pertanyaan mengenai keadilan distributif memiliki nilai 3,93 pada butir pertanyaan 1, nilai 3,85 pada butir pertanyaan ke 2 dan nilai 3,82 pada butir pertanyaan ke 3. Sedangkan rata - rata pada butir pertanyaan ke 4 bernilai 4,1.

Nilai rata – rata pada butir pertanyaan 1 sampai 3 berkisar pada nilai netral yang artinya bahwa terdapat perbedaan pendapat dari konsumen. Melihat hasil tersebut dapat dijelaskan dengan melihat bunyi pernyataan pada butir pernyataan 1 sampai dengan 4. Meskipun manajemen restoran sudah memberikan kompensasi yang sudah pantas, namun responden bisa saja tidak menganggap bahwa kompensasi yang diberikan tersebut berarti (pernyataan butir 1), tidak diterima (pernyataan butir 2) dan bahkan tidak sesuai keinginan (pernyataan butir 3). Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai macam alasan, misalkan saja momen pada saat konsumen. Terlihat bahwa konsumen mempunyai preferensi yang berbeda satu sama lain.

Manajemen harus menyadari kenyataan ini dimana keterbukaan komunikasi sekarang dapat menjadi sarana bagi perusahaan penyedia jasa sebagai bahan penghasil keuntungan. Meskipun dalam penelitian ini keadilan distributif mempunyai dampak negatif, namun bukan berarti semua usaha jasa mempunyai kasus yang sama seperti halnya dalam penelitian ini. Kepuasan mempunyai banyak ukuran. Setiap konsumen mempunyai definisi yang berbeda terhadap kepuasan mereka dalam menikmati kebutuhan akan jasa. Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, penyaji jasa dapat memperhatikan dengan seksama faktor-faktor dalam penelitian ini dan menjadi acuan dalam memberikan jasa yang lebih baik.

Sebuah bisnis yang baik sebaiknya memperhatikan strategi bisnis yang digunakan. Dalam kasus dunia jasa, strategi pemulihan yang baik memadai akan dapat diterima dengan baik oleh konsumen. Hasilnya konsumen akan mencapai kepuasan. Diharapkan bahwa dengan adanya penyesuaian strategi bisnis yang lebih baik maka konsumen akan loyal dan mengurangi tingkat perpindahan jasa atau bahkan keluar dari penggunaan dan lebih meningkatkan loyalitas dan penyebaran komunikasi getok tular yang positif sehingga menarik konsumen yang lebih.

6.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian Mendatang

Dalam penelitian ini meskipun hasil dapat membantu dalam memahami hubungan kepuasan terkait dengan pemulihan jasa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Penulis menyarankan pada penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan jumlah responden. Mengingat bahwa dalam penelitian ini cakupan penelitian tertuju pada restoran dengan jangkauan pendapatan menengah kebawah, hasil yang berbeda dapat saja terjadi pada restoran menengah ke atas. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini terbatas. Proporsi penyebaran responden terkait dengan tujuan penelitian sebaiknya diperhatikan guna mendapatkan jumlah yang mencukupi dalam mewakili penelitian mendatang. Batasan terkait karakteristik responden dapat mempengaruhi perilaku pengaduan konsumen terhadap kegagalan layanan dan sebaiknya dilakukan penelitian terhadap kalangan atau golongan konsumen tertentu. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada variabel lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Beberapa penelitian sebelumnya banyak menunjukkan bahwa adanya pengaruh emosi yang menentukan perilaku seorang konsumen. Penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel emosi sebagai variabel tambahan yang dapat diteliti.

Daftar Pustaka

Aditama, Andri Prasetya (2011). “Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Jogja Resto dan Galeri Restoran dan Galeri Seni Lukis di Yogyakarta”. Tesis S1. Tidak dipublikasikan

Babakus *et al.*, (1991). “Complaint Behavior of Mexican-American Consumers to a Third-Party Agency”. *Journal of Consumer Affairs*, Vol 25

Badawi (2012). “Justice and Customer Emotion’s Effect on Complaint Handling Satisfaction: A Survey on Complaint Attitude Handling”. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol 3, No. 5

Barnes, J.G and Kelloway, K.R (1980). “Consumerists Complaining Behavior and Attitudes Toward Social and Consumer Issues”. *Advances in Consumer Research*, Vol-7, pp. 329-34

Bearden, W.O. and Mason, J.B. (1984), “An investigation of influences on consumer complaint reports”, in Kinnear, T. (Ed.), *Advances in Consumer Research*, Association for Consumer Research, p.490-495 , diakses: 17 September 2016

Blodgett, J.G and Anderson, R.D (2000). “A Bayesian network model of the consumer complaint process”. *Journal of Service Research* . pg. 321

Bodey, K and Grace, D (2006).” Segmenting service 'complainers' and 'non-complainers' on the basis of consumer characteristics”. *Journal of Services Marketing*, 178–187

Bougie *et al.*, (2003) “Angry customers don't come back, they get back: The experience and Behavioral Implications of Anger and Dissatisfaction in Services”. *Academy of Marketing Science. Journal*. pg. 377

- Chang *et al.*, (2007). "Justice Strategy Options for Increased Customer Value in a Services Recovery Setting". *International Journal of Business and Information*. Vol.2, No.2
- Chebat *et al.*, (200). "Silent Voices: Why Some Dissatisfied Consumers Fail to Complain". *Journal of Service Research*. pg. 328
- Cooper, Donald R., & Schindler, Pamela S., (2006), *Research Method for Business*, Volume 2, New York: The McGraw-Hill Companies, Inc
- Cordes and Howard (2010). "Flight from Unfairness: Effect of Perceived Injustice on Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal". *Journal of Management and Marketing*.
- Crie, Dominique (2003). "Consumers' complaint behaviour. Taxonomy, typology and determinants: Towards a unified ontology". *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management* .pg. 60
- Davidow, M. (2003). "Organizational Responses to Customer Complaints: What Works and What Doesn't". *Journal of Service Research*, 5(3), 225-250
- Ellyawati *et al.*, (2012). "The Effect of Perceived Justice on Customer Satisfaction in The Service Recovery Context: Testing Mediating Variables". *Journal of Service Science*. Vol 5, No 2
- Ellyawati, Jeanne (2013). "Pengaruh Persepsi Keadilan Pada Kepuasan Konseumen Dalam Konteks Kegagalan Layanan: Studi Eksperimen Terhadap Konsumen Pengadu dan non-Pengadu". Disertasi Doktor pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta : tidak dipublikasikan
- Farrel, Dan (1986). "Exit, Voice, Loyalty, and Neglect as Responses to Job Dissatisfaction- A Multidimensional Scaling Study". *Academy of Management Journal*. pg. 596

Fornell, C and Wernerfelt, B (1988). "A MODEL FOR CUSTOMER COMPLAINT MANAGEMENT". *Marketing Science*.pg. 287

Heung, V.C.S and Lam, T (2003). "Customer complaint behaviour towards hotel restaurant services". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Pp. 283-289

Jacoby,J and Jaccard,J.J (1981). "The Sources, Meaning, and Validity of Consumer Complaint Behavior : A Psychological Analysis". *Journal of Retail Management*., 4-24

Keng *et al.*,(1995). "Determinants of consumer complaint behaviour: A study of Singapore consumers". *Journal of International Consumer Marketing*. Vol. 8(2)

Kuncoro, Mudrajad., (2003), *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga

Kuo *et al.*, (2012). "Effects of inertia and satisfaction in female online shoppers on repeat-purchase intention The moderating roles of word-of-mouth and alternative attraction". *Managing Service Quality* Vol. 23 No. 3, 2013 pp. 168-187

Lau, G., & Ng, S. (2001). "Individual and situational factors influencing negative word of mouth behaviour". *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 18(3), 163-178.

Lee, R and Neale, L (2012). "Interactions and consequences of inertia and switching costs". *Journal of Services Marketing*.pp 365–374

Liefeld *et al.*, 1986). "Demographic Characteristics of Canadian Consumer Complainers". *The Journal of Consumer Affairs*. pg. 73

- Loh & Kau (2006). "The effects of service recovery on consumer satisfaction: a comparison between complainants and non-complainants". *Journal of Services Marketing*, 101-111
- Mason, J.B and Bearden, W.O (1986) "Satisfaction/Dissatisfaction with Food Shopping Among Elderly Consumers" *The Journal of Consumer Affairs*. pg. 359
- Morganosky, M.A and Buckley, H.M (1986). "Complaint Behavior- Analysis By Demographics, Lifestyle, and Consumer Values". *Advances in Consumer Research*, Vol.14, pp. 223-6
- Namkung, Young (2007). "Consumer Perceptions of Service Fairness in Restaurants". *Dissertation in Purdue University*.
- O'Neill et al.,(2014). "Complaint behavior intentions and expectation of service recovery in individualistic and collectivistic cultures". *International Journal of culture, Toursim and Hospitality Research* Vol. 8 No. 3
- Patterson et al., (2006). "Service failure recovery: The moderating impact of individual-level cultural value orientation on perceptions of justice". *Research in Marketing*, 263–277
- Phau, I. And Baird, M. (2008). "Complainers versus non-complainers retaliatory responses towards service dissatisfactions". *Marketing Intelligence & Planning*. pp. 587-604
- Phau, Ian & Riana Puspita Sari (2004). "Engaging in complaint behaviour : An Indonesian perspective". *Maketing Intellingence & Planning*. Pg. 407
- Prasongsukarn and Patterson (2012). "An Extended Service Recovery Model: The Moderating Impact of Temporal Sequence of Events". *Journal of Service Marketing*. pg. 510-520

- Ro, Hee-Jung (2007). "A Typology of Consumer Dissatisfaction Responses: Exit, Voice, Loyalty, and more". *A Thesis in Hotel, Restaurant, and Institutional Management*
- Sharon *et al.*, (2001). "A Meta-Analysis of the Relationship Between Procedural Justice and Distributive Justice: Implications for Justice Research". *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol.13, No.1
- Singh, J and Panda, S (1991). "Exploring the Effect of Consumers' Dissatisfaction Level on Complaint Behaviours". *European Journal of Marketing*. Vol 25 No.9. pp 7-21
- Singh, J. (1988). "Consumer Complaint Intentions and Behavior- Definitional and Taxonomical Issues", *Journal of Marketing*. pp. 93
- Singh, J. (1989). "Determinants Of Consumers' Decisions To Seek Third Party Redress: An Empirical Study of Dissatisfied Patients". *The Journal of Consumer Affairs* Vol.23, no.2
- Singh, J. (1991), "Industry Characteristics and Consumer Dissatisfaction", *The Journal of Consumer Affairs*. pg. 19
- Siu *et al.*, (2013). "The Roles of Justice and Customer Satisfaction in Customer Retention: A Lesson from Service Recovery". *Journal of Business Ethics*. pp 657-686
- Tronvoll, Bard (2006). "Complainer characteristics when exit is closed". *International Journal of Service Industry Management*. pp. 25-51
- Tronvoll, Bard (2007). "Customer complaint behaviour from the perspective of the service-dominant logic of marketing". *Managing Service Quality*. Vol. 17 No. 6, 2007, pp. 601-620

- Tronvoll, Bard (2010). "A dynamic model of customer complaining behaviour from the perspective of service-dominant logic". *European Journal of Marketing*. pg 284-305
- Usmani, S and Jamal, S (2013). "Impact of Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Temporal Justice, Spatial Justice on Job Satisfaction of Banking Employees". *Journal Business Research* . vol 2(1), pp. 351-383
- Voorhees *et al.*, (2006) "A Voice From the Silent Masses: An Exploratory and Comparative Analysis of Noncomplainers". *Academy of Marketing Science. Journal*. pg. 514
- Watkins, H.S and Liu, R (1996). "Collectivism, individualism and in-group membership: Implications for consumer complaining behaviors in multicultural contexts". *Journal of International Consumer Marketing*. pg. 69
- Westbrook, R.A (1987). "Product/Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase Processes". *Journal of Marketing Research*. Vol. XXIV, 258-70
- Wu, Li-Wei (2009). "Inertia: Spurious Loyalty or Action Loyalty?". *Asia Pacific Management Review*. pp 31-50
- Yan, R.N and Lotz, S (2009). "Taxonomy of the Influence of Other Customer in Consumer Complaint Behavior: A Social-Psychological Perspective". *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*; pg. 107
- Zeelenberg, M and Pieters, R (2004). "Beyond valence in customer dissatisfaction- A review and new findings on behavioral responses to regret and disappointment in failed services". *Journal of Business Research*. 445– 455



Kuesioner

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) sesuai dengan jawaban yang anda pilih

1. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia :
 - a. 18 – 24
 - b. 25 – 34
 - c. 35 – 44
 - d. 45 – 64
 - e. 65+
3. Pendidikan :
 - a. Lulus :.....
 - b. Tidak sekolah
4. Apakah anda pernah melakukan komplain terhadap produk atau jasa yang pernah anda gunakan?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Bayangkan sekarang anda mendapatkan *service recovery* (kompensasi atau perbaikan) dari staf restoran. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda (X) pada setiap pernyataan yang sesuai dengan pendapat Anda

Ket: STS = sangat tidak setuju, TS = tidak setuju, N = netral, S = setuju, dan SS = sangat setuju

No	Pernyataan	Skor				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
	Keadilan Distributif					
1	Manajemen restoran menawarkan kompensasi yang berarti.					
2	Kompensasi yang diberikan manajemen restoran dapat saya terima.					
3	Manajemen restoran memberikan kompensasi sesuai keinginan saya.					
4	Kompensasi yang diberikan staf restoran sudah pantas					
	Keadilan Prosedural					
5	Masalah langsung ditangani saat itu juga.					
6	Staf restoran mempunyai kebijakan dan prosedur yang baik untuk mengatasi masalah ini.					
7	Staf restoran mampu mengatasi masalah secara memadai.					
8	Staf restoran tidak berbelit-belit dalam mengatasi masalah.					
9	Staf restoran mengupayakan penyelesaian masalah secara cepat					
	Keadilan Interaksional					
10	Staf restoran menunjukkan keprihatinannya pada masalah saya.					

11	Staf restoran berusaha memecahkan masalah dengan semestinya.						
12	Staf restoran mengusahakan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah.						
13	Saya merasa staf restoran memperlakukan saya secara tidak sopan ®						
14	Staf restoran menunjukkan perhatiannya pada saat mengatasi masalah.						
15	Komunikasi antara staf restoran dengan saya memadai						
	Kepuasan Pemulihan Layanan						
16	Saya puas dengan cara manajemen/staf restoran dalam menangani masalah						
17	Saya puas dengan perlakuan manajemen/staf restoran yang terlibat dalam penyelesaian masalah ini.						
18	Saya puas dengan prosedur (cara kerja) yang digunakan untuk memecahkan masalah.						
19	Saya puas dengan kompensasi yang ditawarkan oleh restoran						
	Loyalitas						
20	Saya berniat akan membeli layanan perusahaan ini lagi di masa mendatang						
21	Jika situasi ini terjadi lagi pada saya, saya masih akan membeli layanan perusahaan ini di masa mendatang						
22	Untuk sementara waktu saya masih akan membeli layanan ini sampai menemukan pengganti yang lebih baik						
23	Karena kejadian ini, saya tidak akan pernah membeli lagi semua layanan yang ditawarkan perusahaan ini di masa mendatang2 ®						
	Getok Tular						
24	Saya akan menyarankan kepada teman dan relasi saya, supaya mengunjungi restoran ini						
25	Saya akan berusaha meyakinkan teman dan relasi saya untuk menggunakan layanan perusahaan ini						
26	Saya merekomendasikan secara positif restoran ini kepada orang lain						
27	Saya hanya bisa mengatakan hal-hal yang baik terkait dengan layanan yang diberikan restoran ini						





KEADILAN DISTRIBUTIF

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.696	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
d1	11.17	1.531	.440	.658
d2	11.18	1.542	.536	.601
d3	11.18	1.576	.446	.653
d4	10.82	1.406	.507	.615

KEADILAN PROSEDURAL

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p5	15.35	3.689	.620	.646
p6	14.95	3.947	.600	.663
p7	15.38	3.834	.434	.709
p8	16.65	2.943	.463	.741
p9	15.33	4.023	.515	.685

KEADILAN INTERAKSIONAL

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
I10	20.00	9.966	.608	.817
I11	20.35	8.672	.633	.814
I12	19.88	10.003	.698	.805
I13	19.85	10.130	.726	.804
I14	20.40	8.075	.728	.792
I15	20.43	10.216	.441	.849

KEPUASAN PEMULIHAN LAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S16	12.97	2.270	.517	.747
S17	12.72	2.240	.766	.609
S18	12.75	2.801	.420	.781
S19	12.72	2.342	.603	.691

LOYALITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L20	12.95	2.048	.460	.624
L21	12.85	2.062	.534	.581
L22	12.95	2.184	.409	.655
L23	12.95	1.913	.476	.615

GETOK TULAR

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
W24	12.18	3.068	.466	.851
W25	12.27	2.470	.803	.693
W26	12.27	2.843	.665	.763
W27	12.23	2.656	.655	.767



Statistics

Pendidikan

N	Valid	270
	Missing	0
Mean		1.04
Median		1.00
Mode		1

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lulus	260	96.3	96.3	96.3
	Tidak Lulus	10	3.7	3.7	100.0
	Total	270	100.0	100.0	

Statistics

Usia

N	Valid	270
	Missing	0
Mean		1.67
Median		2.00
Mode		1

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-24	133	49.3	49.3	49.3
	25-34	105	38.9	38.9	88.1
	35-44	23	8.5	8.5	96.7
	45-54	7	2.6	2.6	99.3
	>55	2	.7	.7	100.0
	Total	270	100.0	100.0	

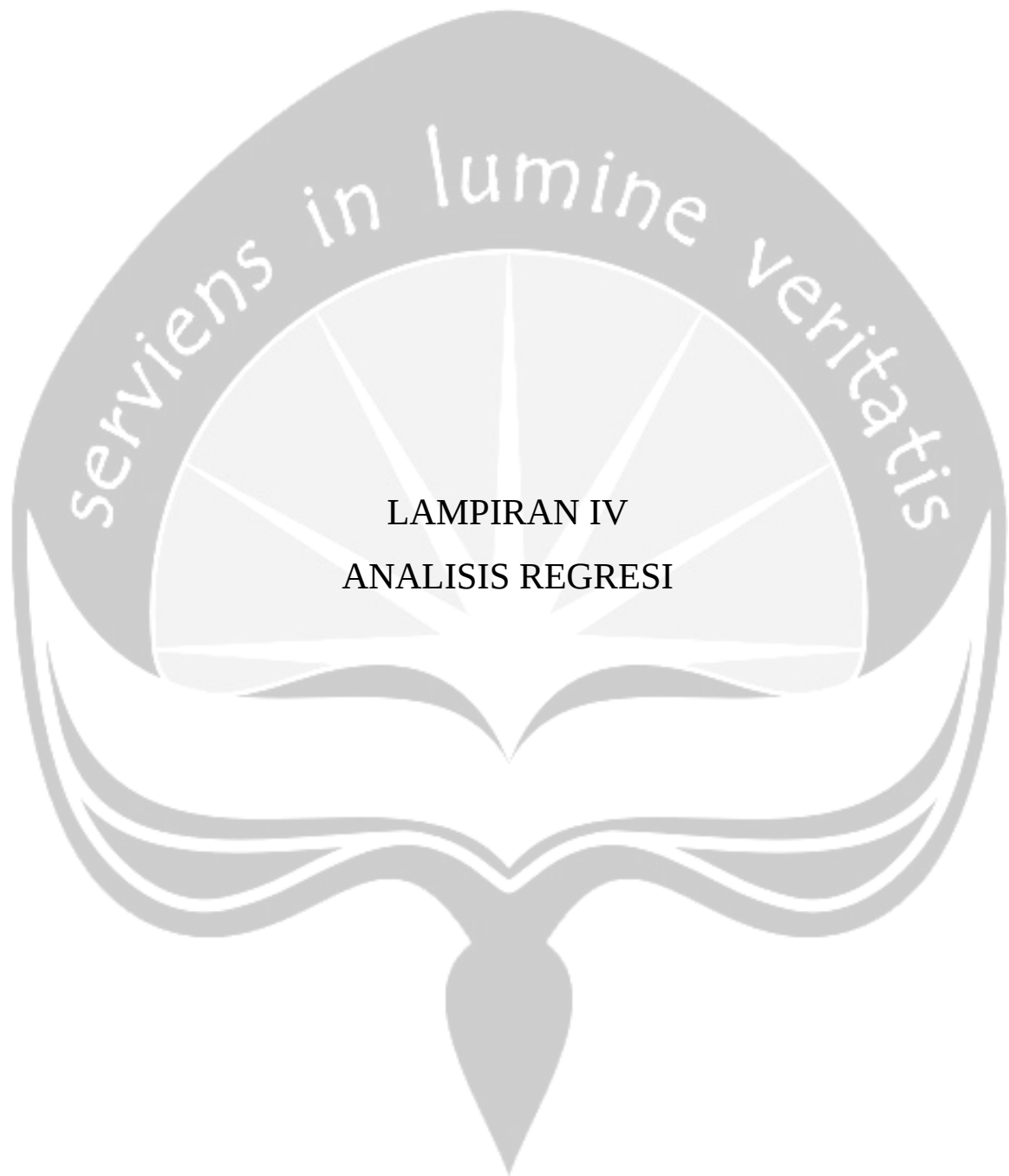
Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	270
	Missing	0
Mean		1.24
Median		1.00
Mode		1

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	206	76.3	76.3	76.3
	Perempuan	64	23.7	23.7	100.0
	Total	270	100.0	100.0	



LAMPIRAN IV
ANALISIS REGRESI

Hasil Uji Regresi Berganda Pengaruh Persepsi Keadilan (keadilan distributif, keadilan interaksional, dan keadilan prosedural) pada Kepuasan Pemulihan Layanan Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.263 ^a	.069	.059	2.016

a. Predictors: (Constant), i, d, p

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.232	3	26.744	6.579	.000 ^a
	Residual	1081.309	266	4.065		
	Total	1161.541	269			

a. Predictors: (Constant), i, d, p

b. Dependent Variable: s

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.408	1.590		8.431	.000
	d	-.108	.059	-.109	-1.830	.068
	p	.106	.050	.128	2.136	.034
	i	.122	.039	.188	3.132	.002

a. Dependent Variable: s

Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Kepuasan Pemulihan Layanan Terhadap Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.129 ^a	.017	.013	2.064

a. Predictors: (Constant), L

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.437	1	19.437	4.561	.034 ^a
	Residual	1142.104	268	4.262		
	Total	1161.541	269			

a. Predictors: (Constant), L

b. Dependent Variable: S

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.780	.947		15.605	.000
	L	.121	.057	.129	2.136	.034

a. Dependent Variable: S

Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Kepuasan Pemulihan Layanan Terhadap Getok Tular

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.132 ^a	.017	.014	2.064

a. Predictors: (Constant), W

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.221	1	20.221	4.748	.030 ^a
	Residual	1141.320	268	4.259		
	Total	1161.541	269			

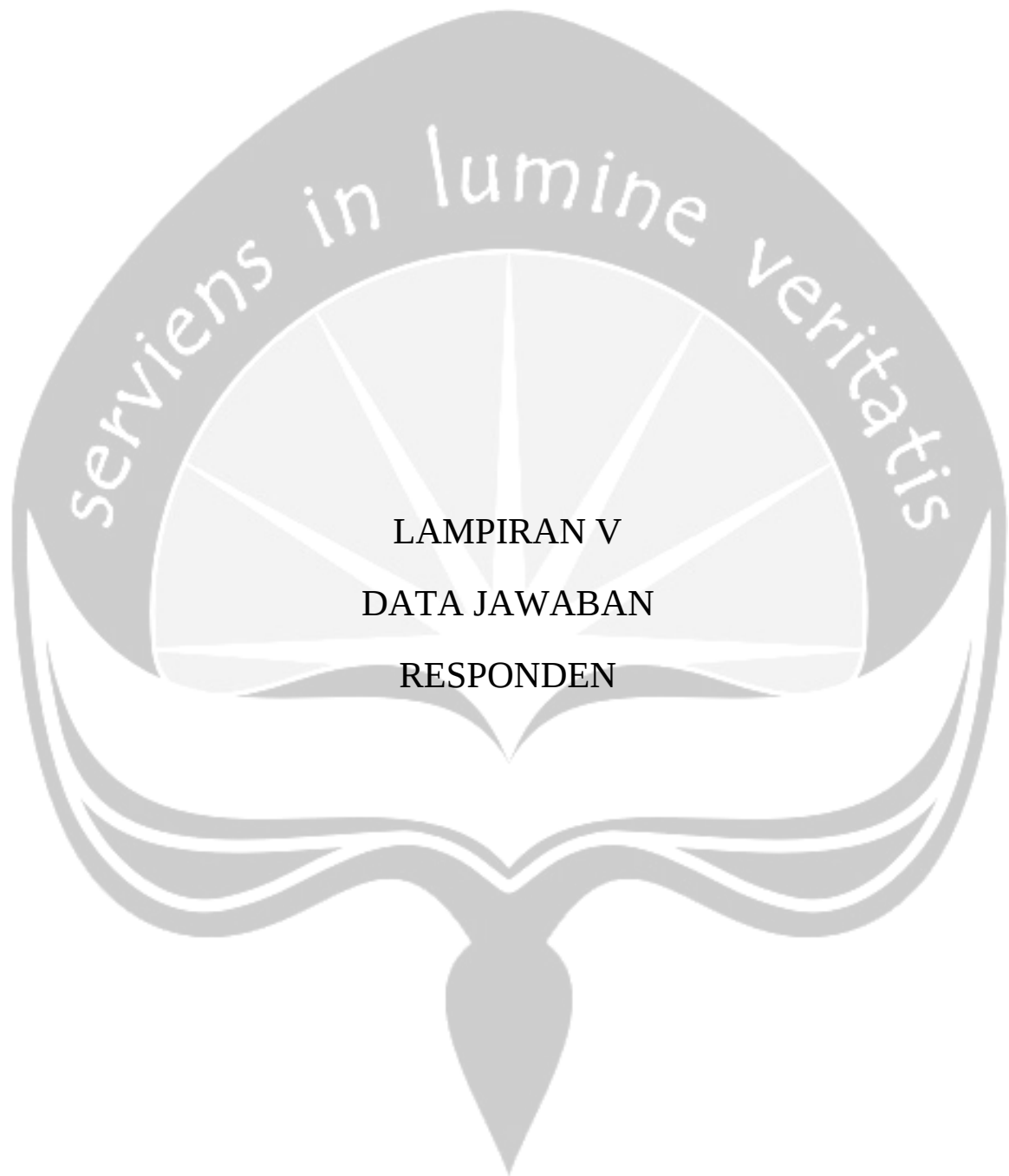
a. Predictors: (Constant), W

b. Dependent Variable: S

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.558	1.030		14.136	.000
	W	.134	.062	.132	2.179	.030

a. Dependent Variable: S



LAMPIRAN V
DATA JAWABAN
RESPONDEN

N	Pertanyaan																														
	Gender	Usia	Pendidikan	d1	d2	d3	d4	p5	p6	p7	p8	p9	l10	l11	l12	l13	l14	l15	S16	S17	S18	S19	L20	L21	L22	L23	W24	w25	w26	w27	
1	1	1	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	1	1	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5
3	1	1	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	
4	1	1	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	1	1	3	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	
6	1	1	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
7	1	1	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	
8	1	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	2	1	3	3	3	3	3	5	4	4	1	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
10	2	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
11	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
12	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
13	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
15	1	1	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
16	2	1	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
17	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
18	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	
19	2	2	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5
20	1	2	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	
21	2	2	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
22	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
23	2	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
24	2	1	3	3	3	3	3	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	
25	2	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	
26	2	1	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
27	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5

28	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
29	1	3	1	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
30	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4
31	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
32	1	2	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
33	2	1	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
34	2	2	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2
35	1	1	3	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	2
36	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
37	2	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3
38	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
39	2	1	3	3	3	3	4	5	4	4	1	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
40	1	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
41	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5
42	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
43	1	1	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
44	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5
45	1	1	2	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
46	1	1	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
47	1	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
48	2	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4
49	2	1	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
50	2	1	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
51	2	1	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
52	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
53	1	1	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
54	1	1	3	3	4	3	3	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3
55	1	1	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
56	2	1	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4

57	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	
58	2	1	3	3	3	4	3	4	5	3	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	2	1	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
60	2	1	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
61	2	1	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	
62	1	1	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4
63	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	
64	2	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
65	1	1	3	3	3	3	3	4	5	4	2	4	5	4	3	4	5	2	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	
66	1	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	3	
67	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
68	1	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4		
69	1	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	2	2	2	4	5	5	5		
70	1	2	3	4	4	4	4	5	4	4	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	
71	1	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	3	3	4	2	2	5	4	5	4	3		
72	2	2	3	3	3	3	4	5	5	2	4	2	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	2	3	4	5	5	5	4		
73	1	2	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	
74	2	2	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	
75	1	1	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5		
76	1	1	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	2	4	2	5	4	4	5		
77	1	1	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4		
78	1	4	1	3	4	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
79	1	2	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
80	1	2	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	
81	1	2	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	3	3	3	3	
82	1	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	
83	1	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
84	1	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	
85	1	4	1	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	

86	1	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
87	1	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	5	5	3	5	
88	1	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	
89	1	1	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	
90	1	1	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	
91	1	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	4	3	5	4	5	5	5	
92	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	
93	1	2	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
94	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	
95	1	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	
96	1	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	
97	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
98	1	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	
99	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	3	3	3	5	4	3	5	3	
100	1	5	2	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	
101	1	1	3	3	3	3	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	
102	1	1	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5	
103	1	1	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
104	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	
105	1	1	3	5	4	2	4	4	4	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	
106	1	1	3	3	4	4	5	4	3	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	5	
107	1	1	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	
108	1	1	3	3	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	3	1	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	
109	1	1	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	3	4	3	3	5	4	4	5	
110	1	1	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
111	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	5	4	4	5	5	3	2	3	4	5	3	5	4	
112	2	2	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	
113	1	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	
114	1	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5

115	1	2	3	2	4	4	3	5	3	4	4	5	2	2	2	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
116	1	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
117	1	1	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
118	1	1	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
119	1	1	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	5	5	5	5	4	2	5	2
120	1	1	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5	4	5	4
121	1	1	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	2	3
122	2	1	3	5	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
123	1	1	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5
124	1	1	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
125	1	1	3	4	4	2	2	5	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	2	5	2	4	3	3	4	5	4	4	5
126	1	1	3	5	4	5	5	4	4	2	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4
127	1	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4
128	1	2	3	4	3	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
129	1	2	2	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4
130	1	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	5
131	1	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	3	2	5	5	5	4
132	1	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
133	1	1	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	1	1	3	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
135	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
136	1	1	3	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5
137	1	2	3	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	4	5	5	4
138	1	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
139	2	3	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
140	1	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3
141	1	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	2
142	1	2	3	4	4	5	5	2	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5
143	1	1	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4

144	1	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4	4	
145	1	1	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	
146	1	2	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	
147	1	1	2	5	5	3	5	4	4	4	4	2	5	3	5	5	5	3	3	2	4	2	4	2	3	4	3	4	4	4	
148	1	2	3	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	2	4	2	4	
149	1	1	3	4	3	5	5	5	5	2	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
150	1	2	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	
151	1	1	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
152	1	1	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
153	1	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	
154	1	2	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	4	2	4	2	4	5	5	5	5	3	4	2	2	
155	1	1	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	
156	2	2	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	
157	1	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	5	3	4	5
158	1	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	
159	2	3	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
160	1	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	5	2	2	
161	1	2	3	5	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	2	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
162	1	1	3	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	
163	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	2	4	2	
164	1	2	3	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	3	4	4	4	5	5	
165	2	3	3	5	5	5	4	5	5	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	2	2	4	
166	2	1	3	4	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	2	2	4	5	3	2	5	4	4	4	
167	1	1	3	4	5	3	5	4	5	2	3	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	
168	1	1	3	3	5	4	4	5	5	2	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
169	1	2	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	2	4	2	4	3	3	4	5	5	4	4	
170	1	2	3	4	4	4	5	4	4	2	2	2	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	
171	2	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	2	4	5	2	4	3	4	3	3	3	
172	1	1	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4

173	2	2	3	5	5	4	3	5	5	4	5	2	4	5	2	4	2	4	4	4	4	3	5	3	3	1	4	4	4	4
174	2	2	3	4	5	5	4	5	5	3	3	2	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
175	1	1	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	2	4	2	2	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
176	1	1	3	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	2	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
178	2	1	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	2	4	4	4	4
179	1	2	3	5	5	5	4	5	5	4	3	2	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
180	1	1	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	2	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
181	1	1	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
182	1	2	3	5	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	5
183	1	1	3	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3
184	1	1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3
185	1	1	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5
186	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3
187	1	2	2	4	4	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
188	2	1	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4
189	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4
190	2	1	3	5	5	3	5	4	5	2	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5
191	1	2	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3
192	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	5
193	1	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
194	2	1	3	5	5	3	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
195	1	1	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4
196	1	2	3	4	4	3	5	4	4	5	2	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4
197	1	3	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4
198	1	1	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3
199	2	2	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
200	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	3
201	1	2	3	4	2	3	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	3

202	1	1	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
203	1	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	1	5	5	3	4	4	4	3
204	1	2	3	4	3	4	5	4	3	2	1	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
205	1	1	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
206	1	1	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	2	4	4	4	3	5	5	2	2	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4
207	1	2	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	5	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
208	1	1	3	5	5	5	5	3	4	5	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
209	1	2	3	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3
210	1	1	3	5	5	5	5	2	5	5	1	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
211	2	1	3	2	2	2	4	5	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5
212	2	1	3	4	4	5	4	4	3	2	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
213	1	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4
214	1	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4
215	1	1	3	5	5	4	4	2	5	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
216	1	1	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
217	1	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4
218	1	3	3	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
219	1	1	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
220	1	2	3	4	5	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
221	1	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
222	1	1	3	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5
223	1	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
224	1	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
225	1	2	3	5	2	4	3	4	3	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5
226	1	2	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4
227	1	1	3	5	3	3	1	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
228	1	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3
229	2	3	3	1	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
230	1	1	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3

231	1	2	3	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
232	1	2	3	5	5	3	2	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4
233	2	2	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
234	1	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5
235	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	2	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4
236	1	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4
237	1	2	3	4	2	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
238	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
239	1	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4
240	1	2	3	5	4	3	4	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4
241	1	1	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
242	1	1	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5
243	1	2	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
244	2	2	3	2	2	2	2	5	5	2	4	2	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5
245	1	2	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
246	1	2	3	2	2	2	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
247	1	2	3	4	2	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5
248	1	2	3	2	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5
249	1	2	3	5	4	4	2	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4
250	2	1	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5
251	2	2	3	4	2	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
252	2	2	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5
253	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
254	2	1	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5
255	1	1	3	5	4	4	2	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4
256	1	1	3	2	2	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
257	1	1	3	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	2	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4
258	1	1	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
259	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4

