

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan jawaban dari responden yang telah penulis deskripsikan dan analisis dalam tabel-tabel diatas maka disimpulkan bahwa mayoritas kualitas pelayanan dalam penelitian ini berada pada tingkat tinggi dalam pengalamannya mengkonsumsi layanan SMS Mop, hal ini dapat dilihat pada TABEL 14 yang menunjukkan bahwa 63 dari total 71 tanggapan masuk pada kategori tinggi yaitu mendominasi 88,7%. Mayoritas responden dalam penelitian ini juga cenderung menyatakan bahwa Ceritamop.com memiliki citra yang berada pada tingkat tinggi, hal ini dapat dilihat pada TABEL 20 yang menunjukkan bahwa 65 dari total 71 tanggapan masuk pada kategori tinggi yaitu mendominasi 91,5%.

Terbukti dari hasil analisis penelitian bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap citra perusahaan. Pengaruh yang ditemukan dari analisis regresi dapat dilihat pada rumus persamaan regresi $Y = 0,564 + 0,766 X$ yang menggambarkan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 poin, maka nilai citra meningkat sebesar 0,76 poin dan jika kualitas pelayanan bernilai nol, maka citra pelayan akan bernilai 0,564 poin.

B. Saran

Diharapkan kepada Ceritamop.com sebagai penyedia jasa SMS Mop agar meningkatkan perhatian terhadap corporate identity dan assurance, misal dengan penampilan logo dan alamat website perusahaan lebih jelas agar identitas

penyelenggara layanan lebih dikenal pelanggan; serta memperjelas informasi detail kondisi, persyaratan dan biaya pada website dan dalam semua promosi agar calon pelanggan dan pelanggan aktif paham betul yang akan atau sedang mereka konsumsi sehingga menekan jumlah keluhan.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, H Buchari (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. (Ed. Revisi). Bandung: CV. Alfabeta.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Dharmmesta, Basu Swasta dan Hani Handoko. Edisi Pertama. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Hifni Alifahmi. 2008. *Marketing Communications Orchestra*. Bandung: Examedia Publishing.
- Lupiyoadi, Rahmat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pamitra, Teddy. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 1996. Edisi Keempat. *Consumer Behavior (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*. Jakarta: Erlangga.

Philip Kotler dan Gary Amstrong, 1997, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga,

Jakarta

Phillip Kotler, Gary Armstrong. 2003. *Principles of Marketing*, 10th Edition. Ney

Jersey: Prentice-Hall, inc.

Rheinald Kasali. 2003. *Manajemen Public Relations: Konsep & Aplikasinya di*

Indonesia. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Roger, G.S. 1995. *Implications For Marketing strategy*. Dallas: BPS.

Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom. 2000. *Effective Public*

Relations. New Jersey: Prentice-Hall, inc.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi

Mahasatya.

Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung. PT.

Remaja Rosdakarya

LAMPIRAN 1

Kuestioner Bagian Profil Umum

Selamat [siang/sore], saya Minggus perwakilan dari Ceritamop.com penyedia layanan SMS Mop.

Kita sedang melakukan survey kualitas pelayanan dan citra Ceritamop.com untuk perbaikan layanan SMS Mop. Nomor anda terdaftar sebagai pelanggan SMS Mop dan terpilih untuk menjadi salah satu responden. Mohon waktu sekitar 4 menit untuk menjawab 9 pertanyaan umum, kita tidak akan menanyakan identitas atau informasi pribadi anda dan nomor serta jawaban anda kami jamin kerahasiaannya.

Profil Umum Responden

Isilah kotak jawaban yang tersedia disamping sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr-i		
1. Jenis Kelamin	1. Pria	☐
	2. Wanita	☐
2. Umur	1. 10 – 20 th	☐
	2. 21 – 30 th	☐
	3. > 30 th	☐
3. Status Pekerjaan	1. Bekerja	☐
	2. Belum Bekerja	☐
		☐

LAMPIRAN 1.1

Kuestioner Untuk Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan

<u>Petunjuk:</u> Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr-i, bagaimana kualitas pelayanan pada layanan SMS MOP dari Ceritamop.com? Untuk 5 pertanyaan ini Silahkan pilih salah satu antara Sangat Puas – Puas – Netral – Tidak Puas atau Sangat Tidak Puas yang sesuai dengan pendapat Bapak/ibu/sdr-i SP = sangat puas P = puas N = netral TP = tidak puas STP = sangat tidak puas						
No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
<i>Tangibles</i>						
1.	Seberapa puaskah anda dengan kehadiran Ceritamop.com di Internet?					
<i>Reliability</i>						
2.	Seberapa puaskah anda dengan ketepatan layanan Sms mop yang anda terima?					
<i>Responsiveness</i>						
3.	Seberapa puaskah anda dengan tanggapan Ceritamop.com ketika anda menghubungi Ceritamop.com?					
<i>Assurance</i>						
4.	Seberapa puaskah anda dengan kepastian layanan SMS Mop?					
<i>Empathy</i>						
5.	Apakah anda puas dengan usaha SMS Mop untuk memahami kebutuhan anda?					

LAMPIRAN 1.2
Kuestioner Variabel Citra

Citra

Petunjuk:

Menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr-i, bagaimana kualitas layanan SMS MOP dari Ceritamop.com?

Untuk 4 pertanyaan berikut, Silahkan pilih salah satu antara Sangat baik – Baik – Netral – Tidak baik atau Sangat Tidak baik yang sesuai dengan pendapat Bapak/ibu/sdr-i.

SB = sangat baik

B = baik

N = netral

TB = tidak baik

STB = sangat tidak baik

No	Pertanyaan	SB	B	N	TB	STB
Personality						
1.	Seberapa baik kah SMS Mop mencerminkan humor khas Papua?					
Reputation						
2.	Bagaimanakah kesesuaian antara layanan yang ditawarkan dengan layanan yang selama ini anda terima?					
Value						
3.	Menurut anda, bagaimanakah kemudahan memperoleh cerita mop dari SMS Mop?					
Corporate Identity						
4.	Seberapa baik kah anda mengenal layanan SMS Mop dari informasi yang ada di www.ceritamop.com atau facebook?					

LAMPIRAN 2

Hasil Input Keseluruhan Questioner

NR	JK	UMR	SK	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TOTQX	Q6	Q7	Q8	Q9	TOTQY	
1	1	1	2	1	5	4	4	5	3	21	4	5	5	4	18
2	2	3	1	1	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
3	2	3	1	5	4	3	4	4	4	20	4	4	5	3	16
4	1	2	2	2	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	18
5	2	2	1	4	5	5	5	5	4	23	5	5	4	5	19
6	2	3	1	5	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	19
7	1	1	2	4	5	4	5	4	4	22	5	5	4	4	18
8	2	3	1	4	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	17
9	1	2	1	5	5	4	5	4	4	23	5	5	5	4	19
10	2	2	2	4	5	4	5	5	5	23	5	5	4	4	18
11	1	2	2	4	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	17
12	2	2	2	5	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18
13	1	3	1	4	5	2	4	4	4	19	5	4	4	2	15
14	2	3	1	4	5	4	5	5	5	23	5	5	4	4	18
15	1	2	2	4	5	4	5	5	5	23	5	5	4	4	18
16	2	2	1	4	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	17
17	2	3	1	5	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18
18	2	3	1	4	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17
19	2	1	2	4	2	3	2	4	15	2	2	4	4	3	11
20	1	3	1	5	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19
21	2	3	1	5	4	2	4	4	4	19	4	4	5	2	15
22	1	3	1	5	5	4	5	4	4	23	5	5	5	4	19
23	2	2	2	2	3	5	3	5	5	21	5	5	3	3	16
24	2	2	1	4	2	4	2	5	17	2	2	4	4	4	12
25	1	1	2	2	4	4	5	3	18	4	5	2	4	4	15
26	2	2	1	4	4	3	5	4	4	20	4	5	4	3	16
27	1	3	1	4	5	3	4	2	18	5	4	4	4	3	16
28	2	3	1	5	4	2	5	4	20	4	5	5	2	16	16
29	1	3	1	4	5	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19
30	2	3	1	5	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18
31	2	3	1	3	5	4	5	5	22	5	5	3	3	4	17
32	1	2	1	3	4	3	5	4	19	4	5	3	3	3	15
33	2	3	1	3	5	3	5	4	20	5	5	3	3	3	16
34	2	3	1	5	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19
35	1	1	2	4	5	3	4	4	4	20	5	4	4	3	16
36	2	3	1	4	4	3	5	5	5	21	4	5	4	3	16
37	2	3	1	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	4	18
38	2	2	2	5	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19
39	1	2	2	5	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19
40	2	2	1	4	4	3	5	4	20	4	5	4	4	3	16
41	2	3	1	3	4	2	4	4	17	4	4	3	2	2	13
42	2	1	2	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	4	19
43	1	2	1	4	5	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19
44	2	1	2	4	4	4	5	5	5	22	4	5	4	4	17
45	2	2	1	4	5	4	5	5	5	23	5	5	4	4	18
46	2	2	2	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
47	1	3	1	4	5	3	4	4	20	5	4	4	3	3	16
48	2	3	1	5	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18
49	1	1	2	3	5	5	5	5	5	23	5	5	3	5	18
50	1	3	1	3	5	4	5	4	21	5	5	3	4	4	17
51	1	3	1	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	17
52	2	3	1	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	19
53	2	3	1	4	5	5	5	4	5	23	2	2	2	2	8
54	2	2	1	5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	5	18
55	1	1	2	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	19
56	1	3	1	4	5	4	5	5	5	23	5	5	4	4	18
57	2	3	1	4	5	4	5	3	21	5	5	4	4	4	18
58	2	2	1	5	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18
59	1	2	1	5	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18
60	2	3	1	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	17
61	1	2	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8
62	2	3	1	3	5	4	5	4	21	5	5	3	4	4	17
63	2	3	1	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	4	18
64	1	3	1	4	4	3	5	2	18	4	5	4	3	3	16
65	2	3	1	3	5	4	5	4	21	5	5	3	4	4	17
66	2	2	1	3	5	4	5	4	21	5	5	3	4	4	17
67	1	3	1	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	4	18
68	2	3	1	4	3	3	2	4	16	3	2	4	3	3	12
69	1	3	1	4	3	4	5	4	20	3	5	4	4	4	16
70	2	3	1	3	5	4	5	4	21	5	5	3	4	4	17
71	1	3	1	4	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	17

LAMPIRAN 3

Hasil Pengujian Validitas Untuk Variabel Kualitas pelayanan

	Item X1	Item X2	Item X3	Item X4	Item X5	Total Item X
Item X1 Pearson Correlation	1	.062	.232	.096	.275*	.519**
Sig. (2-tailed)		.606	.052	.424	.020	.000
N	71	71	71	71	71	71
Item X2 Pearson Correlation	.062	1	.317**	.584**	.173	.661**
Sig. (2-tailed)	.606		.007	.000	.148	.000
N	71	71	71	71	71	71
Item X3 Pearson Correlation	.232	.317**	1	.351**	.420**	.719**
Sig. (2-tailed)	.052	.007		.003	.000	.000
N	71	71	71	71	71	71
Item X4 Pearson Correlation	.096	.584**	.351**	1	.203	.693**
Sig. (2-tailed)	.424	.000	.003		.089	.000
N	71	71	71	71	71	71
Item X5 Pearson Correlation	.275*	.173	.420**	.203	1	.636**
Sig. (2-tailed)	.020	.148	.000	.089		.000
N	71	71	71	71	71	71
Total Item X Pearson Correlation	.519**	.661**	.719**	.693**	.636**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	71	71	71	71	71	71

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

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

LAMPIRAN 4

Hasil Pengujian Validitas Untuk Variabel Citra

		Item Y1	Item Y2	Item Y3	Item Y4	Total Item Y
Item Y1	Pearson Correlation	1	.654**	.169	.374**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000	.159	.001	.000
	N	71	71	71	71	71
Item Y2	Pearson Correlation	.654**	1	.203	.441**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.090	.000	.000
	N	71	71	71	71	71
Item Y3	Pearson Correlation	.169	.203	1	.304**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.159	.090		.010	.000
	N	71	71	71	71	71
Item Y4	Pearson Correlation	.374**	.441**	.304**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.010		.000
	N	71	71	71	71	71
Total Item Y	Pearson Correlation	.764**	.802**	.583**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	71	71	71	71	71

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

LAMPIRAN 5

Tabel r Product Moment Pada Sig. 0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

LAMPIRAN 6

Tabel F Dengan Probabilita 0,05

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80