

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Loyalitas pelanggan adalah faktor penting yang harus diperhatikan demi keberlangsungan suatu perusahaan. Perusahaan yang mampu mempertahankan loyalitas dari pelanggan mereka adalah perusahaan yang mampu mempertahankan posisi merek dalam persaingan pasar. Penelitian ini menganalisis loyalitas pelanggan generasi z pada layanan pesan antar makanan ShopeeFood pada aplikasi Shopee melalui variabel kualitas layanan elektronik, kualitas makanan, promosi penjualan, nilai keuntungan dan kepuasan pelanggan.

Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penggunaan fitur layanan pesan antar makanan ShopeeFood pada aplikasi Shopee. Subjek dari penelitian ini yaitu generasi z yang berusia 18-28 tahun yang berdomisili atau sedang tinggal di Yogyakarta dan pernah menggunakan fitur ShopeeFood minimal tiga kali dalam satu bulan. Responden pada penelitian ini di dominasi oleh responden wanita yang berjumlah 121 orang dengan persentase 58,2% dan sisanya merupakan responden pria yang berjumlah 87 orang dengan persentase 41,8%. Penelitian ini mendapatkan hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif kualitas layanan elektronik terhadap nilai keuntungan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H1 dapat diterima.
2. Terdapat pengaruh positif kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H2 dapat diterima.

3. Terdapat pengaruh positif kualitas makanan terhadap nilai keuntungan.
Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H3 dapat diterima.
4. Terdapat pengaruh positif kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan.
Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H4 dapat diterima.
5. Terdapat pengaruh positif promosi penjualan terhadap nilai keuntungan.
Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H5 dapat diterima.
6. Terdapat pengaruh positif promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan.
Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H6 dapat diterima.
7. Terdapat pengaruh positif nilai keuntungan terhadap loyalitas pelanggan.
Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H7 dapat diterima.
8. Terdapat pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H8 dapat diterima.

5.2 Implikasi manajerial

Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. ShopeeFood dapat meningkatkan kualitas layanan elektronik melalui peningkatan sistem terkait estimasi waktu pengiriman agar menjadi lebih tepat waktu.
2. ShopeeFood dapat meningkatkan kualitas makanan dengan cara menawarkan menu makanan sehat kepada pengguna. Perusahaan dapat memberikan standar pengemasan kepada mitra seperti memberikan segel khusus pada kemasan untuk menjamin bahwa makanan tersebut tidak terbuka sebelum sampai ke tangan pengguna. Perusahaan juga dapat

memberikan fasilitas kepada *driver* tas tahan panas untuk menjaga suhu makanan selama di perjalanan.

3. ShopeeFood dapat meningkatkan promosi penjualan dengan cara menawarkan promosi harga spesial yang berguna bagi konsumen. ShopeeFood dapat melakukan riset terlebih dahulu sebelum menawarkan promosi, hal ini dilakukan untuk mengetahui promo yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

5.3 Kelemahan penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui media sosial, sehingga memungkinkan terjadinya data yang *repetitive* yang dapat menimbulkan bias.
2. Penelitian ini hanya melakukan *profiling* dan analisis deskriptif jenis kelamin pada responden.

5.4 Saran Penelitian

Saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat menyebarkan kuesioner secara *offline*.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggali lebih dalam profil responden seperti pekerjaan dan penghasilan perbulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrea, B., Gabriella, H. C., & Tímea, J. (2016). Y and Z generations at workplaces. *Journal of Competitiveness*, 8(3), 90–106.
<https://doi.org/10.7441/joc.2016.03.06>
- APJII. (2022). *Profil Internet Indonesia Tahun 2022*.
- Hanafi, H. (2021). *Effect of service quality and online servicescape toward customer satisfaction and loyalty mediated by perceived value*.
- Hansopaheluwakan, S. (2021). Analysis of e-service quality and website quality effect on e-customer loyalty through e-customer satisfaction (case study: Tokopedia). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 794(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/794/1/012086>
- Heena, U., & Mansi, K. (2017). Key Success Faktors of Online Food Ordering Services in Indore City. In *Journal of Advances and Scholarly Researches in Allied Education* (Vol. 16, Issue 6). www.ignited.in
- Konuk, F. A. (2019). The influence of perceived food quality, price fairness, perceived value and satisfaction on customers' revisit and word-of-mouth intentions towards organic food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 103–110.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.05.005>

- Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2021). *KONSEP DASAR Structural Equation Model - Partial Least Square SEM-PLS Menggunakan SmartPLS*. Pascal Books.
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8th Edition).
- Sidharta, S. M., Bagas Adityo, D., Iqbal, P. M., & Gunadi, W. (2021). Customer Loyalty Analysis on Online Food Delivery Services. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Issue 3).
- Sitorus, T., & Yustisia, M. (2018). The influence of Service Quality and Customer Trust toward Customer Loyalty: The role of customer satisfaction. *International Journal for Quality Research*, 12(3), 639–654.
<https://doi.org/10.18421/IJQR12.03-06>
- Suhartanto, D., Dean, D., Leo, G., & Triyuni, N. N. (2019). Millennial experience with online food home delivery: A lesson from Indonesia. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 14, 277–294.
<https://doi.org/10.28945/4386>
- Suhartanto, D., Helmi Ali, M., Tan, K. H., Sjahroeddin, F., & Kusdibyo, L. (2018). Loyalty toward online food delivery service: the role of e-service quality and food quality. *Journal of Foodservice Business Research*, 22(1), 81–97. <https://doi.org/10.1080/15378020.2018.1546076>
- Tenggara Strategics. (2022). *Survei Persepsi & Perilaku Konsumsi Online Food Delivery (OFD) di Indonesia*.



Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya I Putu Anandara Santa Ryatmana, mahasiswa Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saya sedang melakukan penelitian guna keperluan tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul "Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan".

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mengharapkan ketersediaan waktu saudara/saudari untuk mengisi kuesioner dibawah ini. Bantuan dari Saudara/saudari untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan objektif, akan sangat berarti bagi penelitian yang saya jalani.

Atas ketersediaannya saudara/saudari dalam mengisi kuesioner, saya ucapkan terima kasih.

Apakah anda berdomisili atau sedang bertempat tinggal di Yogyakarta?

- Ya
- Tidak

Apakah anda berusia antara 18 hingga 28 tahun?

- Ya
- Tidak

Apakah anda menggunakan ShopeeFood setidaknya tiga kali dalam sebulan?

- Ya
- Tidak

Jenis Kelamin:

- Laki-laki
- Perempuan

Usia:

- 12 – 17 tahun
- 17 – 22 tahun
- 22 – 27 tahun

Harap pilih satu jawaban istilah pertanyaan atau pernyataan di bawah ini dengan skala likert mohon mengisi kuesioner ini sesuai dengan jawaban saudara/saudari yang sesungguhnya, keterangan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Kualitas layanan elektronik

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	ShopeeFood memudahkan saya untuk mencari makanan yang saya inginkan.					
2	ShopeeFood dapat saya akses setiap saat.					
3	Estimasi waktu pengiriman yang dibuat oleh ShopeeFood selalu tepat waktu.					

Kualitas Makanan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Kualitas makanan yang dipesan melalui ShopeeFood sesuai dengan tampilan di aplikasi.					
2	ShopeeFood menawarkan menu makanan sehat.					

Promosi Penjualan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Promosi yang ditawarkan oleh ShopeeFood menarik bagi saya.					
2	Promosi harga special yang ditawarkan oleh ShopeeFood berguna bagi saya.					
3	Promosi berupa voucher potongan harga yang ditawarkan ShopeeFood sesuai dengan kebutuhan saya.					

Nilai Keuntungan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditawarkan oleh ShopeeFood terjangkau.					
2	ShopeeFood memudahkan saya dalam memesan makanan					
3	Transaksi pada aplikasi ShopeeFood memudahkan saya dalam melakukan pembayaran makanan					

Kepuasan pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas dengan penggunaan layanan pada ShopeeFood.					
2	Pengalaman saya dalam menggunakan ShopeeFood sesuai dengan apa yang saya harapkan.					
3	Saya Puas dengan pengiriman makanan pada ShopeeFood.					
4	ShopeeFood memenuhi semua kebutuhan saya.					

Loyalitas Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya ingin terus menggunakan ShopeeFood					
2	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan ShopeeFood					
3	Saya akan memperkenalkan ShopeeFood kepada orang lain					
4	Saya akan tetap memesan dari ShopeeFood meskipun ada kenaikan harga.					



04.41 Kam 8 Jun 83%

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan Sho...
https://docs.google.com

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood.

Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya **I Putu Anandara Santa Ryatmana**, mahasiswa Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saya sedang melakukan penelitian guna keperluan tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul "**Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan**".

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mengharapkan ketersediaan waktu saudara/saudari untuk mengisi kuesioner dibawah ini. Bantuan dari Saudara/saudari untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan objektif, akan sangat berarti bagi penelitian yang saya jalani.

Atas ketersediaannya saudara/saudari dalam mengisi kuesioner, saya ucapkan terima kasih.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Apakah anda berdomisili atau sedang bertempat tinggal di Yogyakarta? *

Ya

Tidak

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Pe](#) [Minta akses pengeditan](#)

[Privasi](#)

04.41 Kam 8 Jun 83%

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan Sho...
https://docs.google.com

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood.

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Apakah anda berusia antara 18 sampai 28 tahun? *

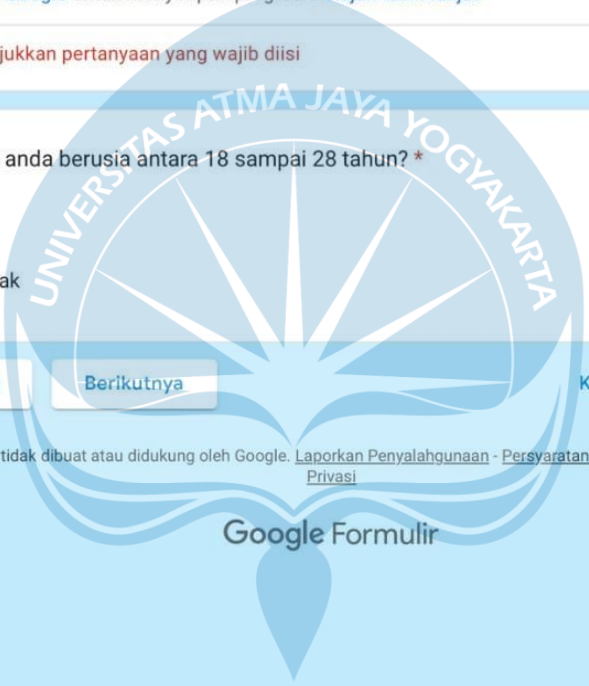
Ya

Tidak

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formlir



04.41 Kam 8 Jun 83%

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan Sho...
https://docs.google.com

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood.

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Apakah anda menggunakan ShopeeFood setidaknya tiga kali dalam sebulan? *


Ya

Tidak

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formlir



04.42 Kam 8 Jun 83%

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan Sho...
https://docs.google.com

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Kuesioner

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan memilih salah satu jawaban yang relevan sesuai opini responden. Jawaban akan diklasifikasikan menjadi 5 pilihan, yaitu :

- 1 = STS (sangat tidak setuju)
- 2 = TS (tidak setuju)
- 3 = N (netral)
- 4 = S (setuju)
- 5 = SS (sangat setuju)

Jenis Kelamin *

laki-laki

Perempuan

1. ShopeeFood memudahkan saya untuk mencari makanan yang saya inginkan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

04.42 Kam 8 Jun 83%

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan Sho...

2. ShopeeFood dapat saya akses setiap saat. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

3. Estimasi waktu pengiriman yang dibuat oleh ShopeeFood selalu tepat waktu. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

4. Kualitas makanan yang dipesan melalui ShopeeFood sesuai dengan tampilan di aplikasi. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

5. ShopeeFood menawarkan menu makanan sehat. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

6. Promosi yang ditawarkan oleh ShopeeFood menarik bagi saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

04.42 Kam 8 Jun 83%

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan Sho...

7. Promosi harga special yang ditawarkan oleh ShopeeFood berguna bagi saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

8. Promosi berupa voucher potongan harga yang ditawarkan ShopeeFood sesuai * dengan kebutuhan saya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

9. Harga yang ditawarkan oleh ShopeeFood terjangkau. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

10. ShopeeFood memudahkan saya dalam memesan makanan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

11. Transaksi pada aplikasi ShopeeFood memudahkan saya dalam melakukan * pembayaran makanan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

04.42 Kam 8 Jun 83%

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan Sho...

12. Saya puas dengan penggunaan layanan pada ShopeeFood. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

13. Pengalaman saya dalam menggunakan ShopeeFood sesuai dengan apa yang *
saya harapkan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

14. Saya Puas dengan pengiriman makanan pada ShopeeFood. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

15. ShopeeFood memenuhi semua kebutuhan saya. *


1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

16. Saya ingin terus menggunakan ShopeeFood. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju



04.42 Kam 8 Jun 83%

Survei Analisis Loyalitas Pelanggan Generasi Z Pada Layanan Pesan Antar Makanan Sho...

16. Saya ingin terus menggunakan ShopeeFood. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

17. Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan ShopeeFood. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

18. Saya akan memperkenalkan ShopeeFood kepada orang lain. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

19. Saya akan tetap memesan dari ShopeeFood meskipun ada kenaikan harga. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

[Kembali](#) [Kirim](#) [Kosongkan formulir](#)

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formlir



K	K	K	K	K	P	P	P	N	N	N	K	K	K	K	L	L	L	L
L	L	L	M	M	P	P	P	K	K	K	P	P	P	P	P	P	P	P
1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2
4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2
5	5	5	3	3	3	2	2	3	5	5	2	3	2	2	2	3	3	3
5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3
2	2	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3
5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	2
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3
5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
5	3	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	3	4	2	3	4	3	3

K	K	K	K	K	P	P	P	N	N	N	K	K	K	K	L	L	L	L
L	L	L	M	M	P	P	P	K	K	K	P	P	P	P	P	P	P	P
1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3
2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	5	5	5	5
4	5	4	3	2	5	4	5	3	2	2	5	5	5	5	2	2	3	3
5	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	1
5	5	2	2	2	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3
2	1	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2
5	5	5	3	2	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	2	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
5	5	5	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2
4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	4	5	5	3	5	5	3
4	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2

K	K	K	K	K	P	P	P	N	N	N	K	K	K	K	L	L	L	L
L	L	L	M	M	P	P	P	K	K	K	P	P	P	P	P	P	P	P
1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2
4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3
5	5	4	3	2	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	4	4	4	2	5	5	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	2
4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	5
3	3	3	2	2	5	5	5	2	3	2	2	3	2	2	4	5	4	2
3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3
3	3	2	2	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	3	2	4	2	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2
5	4	4	4	2	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	2	3	3	4
4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2
5	5	4	3	4	4	5	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3
2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2
5	4	5	2	2	4	5	5	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2
5	5	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3

K	K	K	K	K	P	P	P	N	N	N	K	K	K	K	L	L	L	L
L	L	L	M	M	P	P	P	K	K	K	P	P	P	P	P	P	P	P
1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
4	5	5	4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2
2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	2	3	2	3	4	5	5	2
5	5	4	3	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	2	2	2	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3
5	4	2	2	2	2	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3
2	2	2	4	2	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2
5	5	2	2	3	2	2	4	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3
5	5	2	2	3	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1
4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3
5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2

K	K	K	K	K	P	P	P	N	N	N	K	K	K	K	L	L	L	L
L	L	L	M	M	P	P	P	K	K	K	P	P	P	P	P	P	P	P
1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	2	4	5	2
5	5	3	1	5	4	5	5	4	3	3	2	5	5	5	3	2	2	3
5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	2	2	4	2	2	4
5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	3	3	4	2
4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	1
4	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	1
4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2
5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	1
4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	5	4	3
5	5	4	4	2	3	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	2	4	3
5	5	4	4	4	2	5	5	2	5	5	5	3	3	4	4	2	4	2
4	4	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	2	2
5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	5	4	2
3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3
5	3	4	4	2	2	4	3	4	5	4	4	3	4	2	3	4	3	3

K	K	K	K	K	P	P	P	N	N	N	K	K	K	K	L	L	L	L
L	L	L	M	M	P	P	P	K	K	K	P	P	P	P	P	P	P	P
1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
4	5	2	4	2	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2
4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	3
4	5	4	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	1
5	5	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	5	2	3	2
5	4	4	4	2	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4
4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	2
5	5	4	3	4	2	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	2	2	4
5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2
5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	2	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5
3	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	1	4	3	4	2	4	3
5	5	4	2	2	3	2	4	2	5	5	5	4	1	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3
5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2
4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	2
5	5	3	4	3	3	4	5	2	5	5	2	4	5	3	3	3	3	3
4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4
4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	1
5	5	4	4	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	2	3	2	2	3

K	K	K	K	K	P	P	P	N	N	N	K	K	K	K	L	L	L	L
L	L	L	M	M	P	P	P	K	K	K	P	P	P	P	P	P	P	P
1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
4	4	4	5	2	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	1
5	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	2
5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	2	3	3
5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	1
4	5	4	2	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2
3	5	4	2	4	3	4	3	3	5	5	2	2	3	2	3	2	4	3
4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5
4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	1
4	4	2	2	4	4	2	4	2	5	5	4	4	5	4	3	3	3	1
4	5	4	1	4	4	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4
4	3	5	2	2	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4
5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	2	5	4	4	5	2	4	2
5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	5	2
4	5	4	4	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	2	4	2	2	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	2
5	4	2	2	2	2	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3
5	4	2	4	2	3	3	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	2
5	5	2	4	4	2	2	4	2	5	5	2	4	4	3	4	2	3	3