

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Responden yang didapatkan untuk penelitian ini ada sebanyak 369 orang. Responden yang mengisi kuesioner penelitian ini mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan persentase 67,21%. Rata-rata responden yang mengisi kuesioner penelitian merupakan mahasiswa (70,73%) yang berusia ≤ 20 tahun (43,90%), di mana rata-rata merupakan lulusan SMA/SMK (51,76%) dan pendapatan bulanan yang didapatkan sebesar \leq Rp 1.000.000 (52,30%). Dari 369 responden yang terkumpul, sebanyak 63 orang (17,07%) tidak pernah menggunakan aplikasi Flip dan sebanyak 24 orang (7,84%) melakukan transaksi kurang dari 3 kali dengan menggunakan aplikasi Flip. Dikarenakan tidak sesuai dengan kriteria responden yang dibutuhkan untuk melakukan analisis data, maka data responden tersebut akan dihapus dan data yang valid untuk dilakukan analisis data menjadi sebanyak 282 responden.

Hasil yang diperoleh setelah melakukan penelitian adalah terdapat satu hipotesis yang ditolak, yaitu: H1b yang menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer loyalty*. Peneliti terdahulu yang mendapatkan hasil penelitian yang sama mengatakan bahwa *customer loyalty* tidak muncul ketika menggunakan *website* atau aplikasi bukan karena *website* atau aplikasi tersebut sendiri, tetapi karena faktor eksternal seperti: koneksi internet dan sistem *gadget* yang digunakan oleh konsumen. Selain hipotesis tersebut, hipotesis yang lain semuanya diterima, seperti: *e-service quality* berpengaruh positif

signifikan terhadap *customer satisfaction* (H1a), *brand image* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction* (H2a), *brand image* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer loyalty* (H2b), dan *customer satisfaction* memediasi pengaruh *e-service quality* dan *brand image* terhadap *customer loyalty* (H3).

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa *e-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*, tetapi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *customer loyalty*. *E-service quality* yang baik dan menarik dapat memunculkan kepuasan pada konsumen, dan nantinya akan berkembang menjadi kepercayaan dan loyalitas konsumen (Lomsap & Sud-On, 2019). Oleh sebab itu, Flip harus terus melakukan pembaruan dan penambahan layanan agar kebutuhan konsumen dapat terpenuhi dan tentunya tetap berpegang pada sistem transaksi tanpa biaya administrasi, sehingga kepuasan muncul pada konsumen dan pada akhirnya dapat meningkat menjadi loyalitas. Sebisa mungkin aplikasi Flip mengantisipasi supaya tidak terjadi *error* ketika digunakan sehingga konsumen tidak kecewa pada saat menggunakan aplikasi Flip. Maka dari itu Flip perlu untuk mengatur jadwal *maintenance* agar aplikasi Flip dapat terawat dengan baik sehingga tidak terjadi permasalahan yang dapat membuat konsumen kecewa.

Selain itu juga didapatkan hasil penelitian yaitu *brand image* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Seperti yang telah diketahui bahwa ciri khas dari aplikasi Flip adalah aplikasi yang memberikan layanan transaksi tanpa biaya administrasi. Hal ini menarik bagi masyarakat karena belum banyak aplikasi yang memberikan pelayanan seperti Flip. Aplikasi Flip

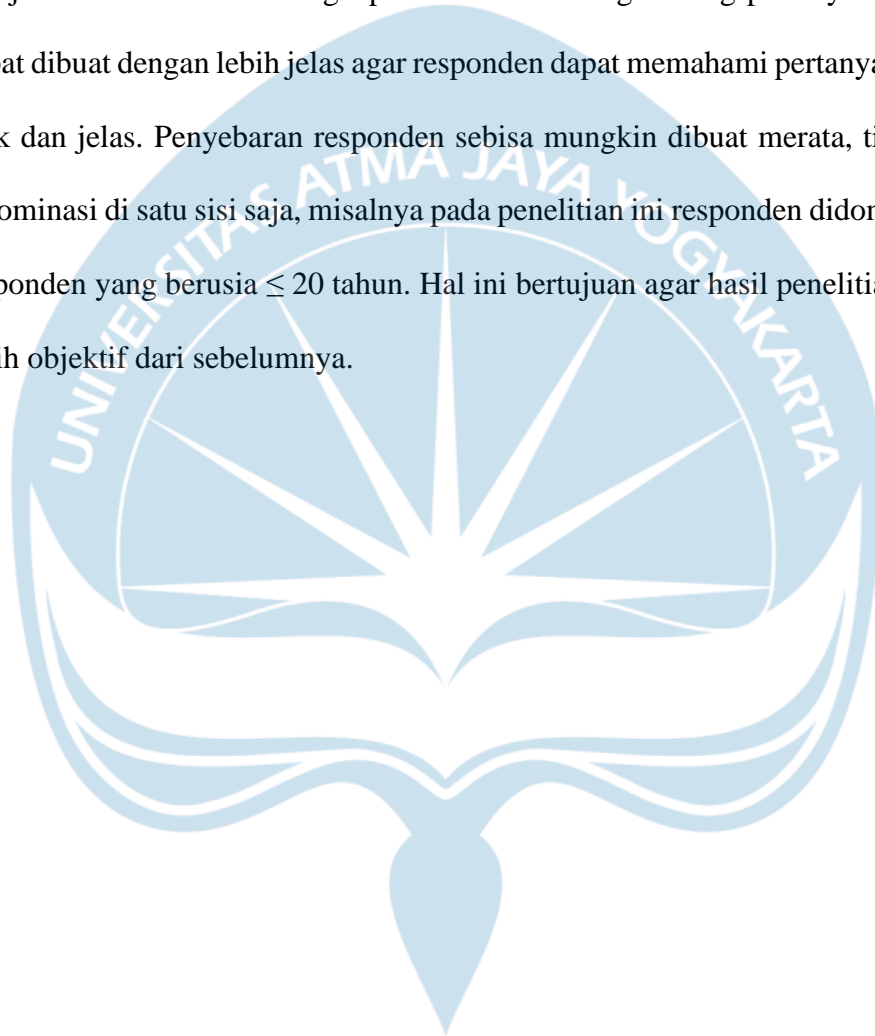
diharapkan pelayanannya tidak berubah dan sesuai dengan ciri khasnya, sehingga dapat memunculkan kepuasan dan loyalitas bagi konsumen, khususnya konsumen baru.

5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *customer loyalty*. Penyebab terjadinya hal ini mungkin karena masyarakat pada umumnya, khususnya yang termasuk dalam generasi X, masih belum terbiasa menggunakan aplikasi Flip dan masih nyaman melakukan transfer antar bank langsung menggunakan *mobile banking*, dan ini juga membuat mereka tidak merasa terbebani meskipun harus membayar Rp 6.500 setiap kali melakukan transaksi antar bank. Pada penelitian juga diketahui terdapat dua indikator *e-service quality* yang tidak valid, dan keduanya merupakan dimensi *system availability*. Pada beberapa kasus yang dialami oleh konsumen Flip, aplikasi Flip pernah beberapa kali gagal mengirimkan dana ke penerima. Tidak hanya itu, terkadang aplikasi Flip tidak dapat digunakan pada jam-jam tertentu karena bank yang bersangkutan sedang melakukan perbaikan. Maka dari itu Flip disarankan untuk selalu mengecek kinerja aplikasinya. Selain itu juga ada baiknya Flip memberikan notifikasi berupa *popup* pada *gadget* konsumen mengenai bank apa saja yang sedang melakukan perbaikan sehingga konsumen mengetahui bahwa pada saat itu tidak dapat melakukan transaksi antar bank dengan menggunakan aplikasi Flip.

Saran yang dapat peneliti berikan untuk penelitian selanjutnya adalah untuk menambahkan beberapa indikator untuk variabel *customer satisfaction* dan

customer loyalty agar variabel independen (*e-service quality* dan *brand image*) dapat dianalisis lebih rinci lagi. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan variabel-variabel lain selain *e-service quality* dan *brand image* yang dapat mempengaruhi *customer satisfaction* dan *customer loyalty* sehingga penelitian menjadi lebih detail dan lengkap. Selain itu masing-masing pertanyaan indikator dapat dibuat dengan lebih jelas agar responden dapat memahami pertanyaan dengan baik dan jelas. Penyebaran responden sebisa mungkin dibuat merata, tidak hanya didominasi di satu sisi saja, misalnya pada penelitian ini responden didominasi oleh responden yang berusia ≤ 20 tahun. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian menjadi lebih objektif dari sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abu ELSamen, A. A. (2015). Online Service Quality and Brand Equity: The Mediation Roles of Perceived Value and Customer Satisfaction. *Journal of Internet Commerce*, 14(4), 509–530. <https://doi.org/10.1080/15332861.2015.1109987>
- Adedoyin, O. B. (2020). Quantitative Research Method Assignment. *Near East University*, 20(13), 8. https://www.researchgate.net/publication/340594619_Quantitative_Research_Method
- Ansary, A., & Nik Hashim, N. M. H. (2018). Brand image and equity: the mediating role of brand equity drivers and moderating effects of product type and word of mouth. *Review of Managerial Science*, 12(4), 969–1002. <https://doi.org/10.1007/s11846-017-0235-2>
- Anuar, N. I. M., Mahdi, N. M. N., Hashim, N. A. A. N., Mohamad, S. R., Zainuddin, S. A., Azmi, N. F., & Zulkiffli, W. F. W. (2020). The barriers towards the adoption of e-wallet payment system. *International Journal of Engineering Research and Technology*, 13(11), 3772–3777. <https://doi.org/10.37624/ijert/13.11.2020.3772-3777>
- Arain, M., Campbell, M. J., Cooper, C. L., & Lancaster, G. A. (2010). What is a pilot or feasibility study? A review of current practice and editorial policy. *BMC Medical Research Methodology*, 10, 1–7. <https://doi.org/10.1186/1471-2288-10-67>
- Astuti, I. S., & Nugroho, E. S. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Dompot Digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 26–36.
- Atmojo, J. J. T., & Widodo, T. (2021). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *E-Proceeding of Management*, 8(5), 4519–4530. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i1.5092>
- Ayu, W. (2016). *Pakai “Flip”, Transfer Antarbank Jadi Gratis*. <https://old.ui.ac.id/pakai-flip-transfer-antarbank-jadi-gratis/>
- Bannigan, K., & Watson, R. (2009). Reliability and validity in a nutshell. *Journal of Clinical Nursing*, 18(23), 3237–3243. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2009.02939.x>
- Berliana, C., & Sanaji. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Dan Commitment Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(4), 2397–2413. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Blut, M. (2016). E-Service Quality : Development of a Hierarchical Model. *Journal of Retailing*, 92(4), 500–517. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2016.09.002>
- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). How Technology Is Changing Work and Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and*

- Organizational Behavior*, 3, 349–375. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Anju, B., Keetharuth, D., Ricketts, T., Barkham, M., Robotham, D., Rose, D., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development : lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research*, 27(7), 1893–1902. <https://doi.org/10.1007/s11136-018-1847-y>
- Durmaz, Y., Çavuşoğlu, S., & Özer, Ö. (2018). The Effect of Brand Image and Brand Benefit on Customer Loyalty: The Case of Turkey. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(5). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i5/4140>
- Elizar, C., Indrawati, R., & Syah, T. Y. R. (2020). *Service Quality , Customer Satisfaction , Customer Trust , and Customer Loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private H Hospital of East Jakarta , Indonesia*. 04(02).
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Disertasi Ilmu Manajemen* (5th ed). Universitas Diponegoro Press.
- Flip. (2023a). *Flip for Business*. <https://flip.id/business>
- Flip. (2023b). *Tentang Flip*. <https://flip.id/tentang-flip>
- Ganiyu, R. A. (2017). Customer Satisfaction and Loyalty: a Study of Interrelationships and Effects in Nigerian Domestic Airline Industry. *Oradea Journal of Business and Economics*, 2(1), 7–20. <https://doi.org/10.47535/1991ojbe013>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Handbook of Market Research*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15
- Jakpat. (2022). *Digital Payment Trends 2nd Semester of 2021 – JAKPAT Survey Report*. <https://blog.jakpat.net/digital-payment-trends-2nd-semester-of-2021-jakpat-survey-report/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition* (Vol. 15E). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kurniawan, S. T., & Widodo, T. (2019). Menyelidiki Peran Perceived Value dalam Mengintervensi Pengaruh E-Service Quality dan E- Recovery Service Quality terhadap Loyalty Intention (Studi pada Bukalapak). *Jurnal Ekonomi*, 27(3), 325–339. <https://je.ejournal.unri.ac.id/index.php/JE/article/view/7923>
- Lee, J., Cha, M. S., & Cho, C. (2013). Online service quality in social commerce websites. *Communications in Computer and Information Science*, 332, 335–351. https://doi.org/10.1007/978-3-642-34447-3_31
- Leninkumar, V. (2017). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i4/2821>

- Lomsap, P., & Sud-On, P. (2019). The impact of online branding and e-service quality on fan trust and loyalty: A case of Thai soccer club. *ACM International Conference Proceeding Series*, 21–26. <https://doi.org/10.1145/3355966.3355985>
- Magdalena, A., & Jaolis, F. (2018). *Analisis antara E-Service Quality , E-Satisfaction, dan E-Loyalty dalam Konteks E-Commerce Bibli.*
- Mumbai, N. (2020). *Adoption of digital wallet by consumers.* 8, 69–75.
- Ofori, K. S., Boateng, H., Okoe, A. F., & Gvozdanovic, I. (2017). Examining customers' continuance intentions towards internet banking usage. *Marketing Intelligence and Planning*, 35(6), 756–773. <https://doi.org/10.1108/MIP-11-2016-0214>
- Omoregie, O. K., Addae, J. A., Coffie, S., Ampong, G. O. A., & Ofori, K. S. (2019). Factors influencing consumer loyalty: evidence from the Ghanaian retail banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 37(3), 798–820. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2018-0099>
- Parasuraman, A., Zeithami, V. A., & Malhotra, A. (2005). *A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.* 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Ramesh, K., Saha, R., Goswami, S., Sekar, & Dahiya, R. (2018). *Consumer ' s response to CSR activities : Mediating role of brand image and brand attitude. September 2018,* 377–387. <https://doi.org/10.1002/csr.1689>
- Sabira, N. N., & Sharif, O. O. (2023). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Halodoc The Effect Of E-Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Halodoc Application.* 10(2), 833–839.
- Sasmita, J., & Suki, N. M. (2015). Young Consumers' Insights on Brand Equity: Effects of Brand Association, Brand Loyalty, Brand Awareness, and Brand Image. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 43(3), 276–292. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-02-2014-0024>
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed).
- Septiani, S. (2023). *Pengaruh E-Service Quality dan Sales Promotion Terhadap E-Customer Loyalty Tokopedia dengan E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening.* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Severi, E., & Ling, K. C. (2013). *The Mediating Effects of Brand Association , Brand Loyalty , Brand Image and The Mediating Effects of Brand Association , Brand Loyalty , Brand Image and Perceived Quality on Brand Equity. February 2013.* <https://doi.org/10.5539/ass.v9n3p125>
- Shaikh, A. A., & Karjaluo, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129–142. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.05.003>
- Shukla, S. (2020). Concept of population and sample. *How to Write a Research Paper,* June, 1–6. https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POP

ULATION_AND_SAMPLE

- Silveira, C. da, Lages, C., & Simões, C. (2013). Reconceptualizing brand identity in a dynamic environment ☆. *Journal of Business Research*, 66(1), 28–36. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.07.020>
- Su, J., & Tong, X. (2015). Brand Personality and Brand Equity: Evidence from the Sportswear Industry. *Journal of Product & Brand Management*, 24(2), 124–133. <https://doi.org/10.1108/JPBM-01-2014-0482>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Syah, T. Y. R., & Olivia, D. (2022). Enhancing Patronage Intention on Online Fashion Industry in Indonesia: The Role of Value Co-Creation, Brand Image, and E-Service Quality. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2065790>
- Taherdoost, H. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument ; How to Test the Validation of a Questionnaire / Survey in a Research*. 5(3), 28–36.
- Ubaidillah, M. (2023). *Hingga 2022, Pengguna Flip Capai 12 Juta Orang*. <https://swa.co.id/swa/trends/hingga-2022-pengguna-flip-capai-12-juta-orang>
- Uchelor, J. C., & Ijaiya, M. A. (2021). *Brand Image: A Conceptual Review from the Perspective of Brand Development*.
- Vania, H. F. (2022). *Mayoritas Masyarakat Gunakan Dompot Digital Sebulan Sekali*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/28/mayoritas-masyarakat-gunakan-dompot-digital-sebulan-sekali>
- Wijaya, B. S. (2013). Dimensions of Brand Image: A Conceptual Review from the Perspective of Brand Communication. *European Journal of Business and Management*, 5(31), 55–65. <https://doi.org/10.13140/ejbm.2013.55.65>
- Wilis, R. A., & Nurwulandari, A. (2020). *The effect of E-Service Quality , E-Trust , Price and Brand Image Towards E-Satisfaction and Its Impact on E-Loyalty of Traveloka ' s Customer*. 4(3), 1061–1099.
- Yati, R. (2023). *Survei APJII: Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*. <https://teknologi.bisnis.com/read/20230308/101/1635219/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- Zhao, X., Jr., J. G. L., & Chen, Q. (2010). *Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis*. 37(2), 197–206. <https://doi.org/10.1086/651257>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian Aplikasi Flip
<p>Halo semuanya. Perkenalkan saya Tamara Victoria Kesuma, mahasiswi Magister Manajemen dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai "Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Aplikasi Flip". Kuesioner ini ditujukan untuk masyarakat yang menggunakan aplikasi Flip kurang lebih 3 kali transaksi dalam kurun waktu 1 tahun terakhir.</p> <p>Peneliti menggunakan data penelitian ini hanya semata-mata untuk kepentingan akademik, sehingga peneliti menjamin sepenuhnya kerahasiaan identitas maupun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan. Suatu kontribusi yang sangat besar terhadap peneliti apabila Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Terima kasih atas waktu dan kerjasamanya.</p>

Identitas Responden	
Identitas responden hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak akan disalahgunakan. Seluruh jawaban akan disimpan dan dijaga kerahasiaannya.	
Jenis Kelamin	Laki-Laki
	Perempuan
Usia	≤ 20 tahun
	21 - 26 tahun
	27 - 35 tahun
	36 - 43 tahun
	> 43 tahun
Pendidikan Terakhir	SMP
	SMA/SMK
	Diploma
	S1
	S2/S3
Pekerjaan	Pelajar
	Mahasiswa
	Pegawai Negeri
	Pegawai Swasta
	Wiraswasta
	Ibu Rumah Tangga
	Lainnya
Pendapatan Bulanan	≤ Rp 1.000.000
	Rp 1.000.001 - Rp 2.500.000
	Rp 2.500.001 - Rp 5.000.000
	> Rp 5.000.000
Apakah pernah menggunakan aplikasi Flip?	Pernah
	Tidak Pernah
Berapa banyak transaksi yang dilakukan dalam kurun waktu 3 bulan terakhir?	< 3 kali
	3 - 6 kali
	7 - 10 kali
	> 10 kali

Cara Pengisian Kuesioner

Mohon berikan penilaian objektif dengan memberi skor pada kolom yang telah disajikan, di mana skor tersebut mewakili alasan atau keadaan yang Anda rasakan sebenarnya. Skor dimulai dari angka 1 hingga 5 yang memiliki arti sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat setuju

	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
Flip mudah untuk digunakan					
Flip memuat halamannya dengan cepat					
Flip memudahkan saya untuk menemukan apa yang saya perlukan					
Flip jujur mengenai penawarannya					
Flip memberikan janji yang akurat tentang transfer dana tanpa biaya administrasi					
Secara keseluruhan, pengalaman transaksi saya dengan menggunakan Flip sangat lancar					
Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang diberikan Flip sangat baik					
Flip selalu tersedia 24 jam					
Flip tidak pernah gagal beroperasi					
Flip melindungi informasi transaksi saya					
Flip tidak membagikan informasi pribadi saya ke aplikasi lain					
Flip melindungi informasi tentang kartu kredit saya					
Saya mengenal <i>brand</i> Flip dengan baik					
Saya merasa <i>brand</i> Flip menarik					
Flip memiliki ciri khas tersendiri					
Flip memiliki logo yang menarik dan mudah diingat					
Saya mengingat Flip karena memberikan penawaran yang menarik					
Flip sudah tidak asing lagi bagi saya					
Flip tidak pernah mengecewakan saya					
Flip memiliki <i>track record</i> yang baik					
Ada alasan untuk menggunakan Flip dibandingkan aplikasi lain					
Flip berbeda dibandingkan dengan aplikasi lain					

Bertransaksi dengan Flip menghemat waktu saya					
Banyak pelayanan yang disediakan oleh Flip					
Saya puas dengan tampilan dan kemudahan dalam mengakses Flip					
Saya puas dengan keamanan bertransaksi di Flip					
Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan selama menggunakan Flip					
Saya merasa puas saat mencoba transaksi dengan menggunakan Flip					
Saya akan menggunakan Flip untuk melakukan transfer antar bank					
Saya akan mencoba layanan lain yang ditawarkan oleh Flip					
Saya yakin Flip merupakan aplikasi yang professional					
Saya akan merekomendasikan Flip kepada orang lain					
Saya akan menulis komentar atau <i>review</i> yang positif mengenai pelayanan Flip					
Saya akan tetap menggunakan Flip untuk melakukan transfer antar bank di masa depan					

Lampiran 2. Rekapitan Jawaban Responden

ESQ01	ESQ02	ESQ03	ESQ04	ESQ05	ESQ06	ESQ07	ESQ08	ESQ09	ESQ10	ESQ11	ESQ12	BI01	BI02	BI03	BI04	BI05	BI06	BI07	BI08	BI09	BI10	CS01	CS02	CS03	CS04	CS05	CS06	CL01	CL02	CL03	CL04	CL05	CL06	
4	4	4	3	5	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	
4	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
5	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	
1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	4	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	
4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
4	5	5	5	4	4	5	2	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	4	4	5	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	
4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	5	3	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4
5	1	4	5	5	4	5	5	3	2	2	3	4	5	5	3	2	2	1	1	1	1	1	2	4	3	3	2	1	3	4	2	5	5	
5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	
4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	5	3	5	3	4	3	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	5	
4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	
5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	3	4	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	3	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	
5	3	4	4	5	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	4	
3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	

5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5			
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4
3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5		
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4		
5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	
5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	
4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	
5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	2	4	2	4	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	2	2	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	
4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	
5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	
5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	5	5	3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
2	3	4	3	3	3	4	5	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3		
5	4	3	3	3	3	3	5	2	4	4	4	2	4	3	5	2	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	

5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4				
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5				
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4				
5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	5	5	5				
4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3				
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4			
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4			
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4			
3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4			
5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5			
5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5			
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	1	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	5	3	3
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5		
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	5		
4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	
3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	

4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	5	5	4	3	5	5	2	1	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	
4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2		
4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	2	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	3	4	5	5	2	2	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5		
5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4		
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3		

4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4		
5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5			
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
3	3	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	2	3	4	
5	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	2	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
4	3	4	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	2	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5

3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4		
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	
4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3
5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	5	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4
4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4
4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5

3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4		
2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	
4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	2	5	2	2	2	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	1	1	4	4	3	4		
3	2	4	5	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	
5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5

Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data

Outer Loading

	Brand Image (X2)	Customer Loyalty (Y)	Customer Satisfaction (Z)	E-Service Quality (X1)
BI01	0,797			
BI02	0,832			
BI03	0,840			
BI04	0,727			
BI05	0,802			
BI06	0,766			
BI07	0,812			
BI08	0,821			
BI09	0,790			
BI10	0,764			
CL01		0,830		
CL02		0,753		
CL03		0,874		
CL04		0,841		
CL05		0,808		
CL06		0,843		
CS01			0,744	
CS02			0,851	
CS03			0,854	
CS04			0,897	
CS05			0,874	
CS06			0,882	
ESQ01				0,762
ESQ02				0,756
ESQ03				0,813
ESQ04				0,786
ESQ05				0,706
ESQ06				0,791
ESQ07				0,808
ESQ08				0,580
ESQ09				0,635
ESQ10				0,803
ESQ11				0,795
ESQ12				0,775

Cross Loading

	Brand Image (X2)	Customer Loyalty (Y)	Customer Satisfaction (Z)	E-Service Quality (X1)
BI01	0,797	0,729	0,684	0,707
BI02	0,832	0,759	0,752	0,742
BI03	0,840	0,750	0,764	0,750
BI04	0,727	0,613	0,673	0,635
BI05	0,802	0,747	0,728	0,717
BI06	0,766	0,706	0,694	0,659
BI07	0,812	0,729	0,748	0,759
BI08	0,821	0,787	0,765	0,772
BI09	0,790	0,680	0,690	0,690
BI10	0,764	0,667	0,702	0,681
CL01	0,782	0,830	0,781	0,716
CL02	0,648	0,753	0,635	0,594
CL03	0,787	0,874	0,784	0,774
CL04	0,762	0,841	0,705	0,696
CL05	0,711	0,808	0,678	0,700
CL06	0,768	0,843	0,761	0,749
CS01	0,622	0,607	0,744	0,626
CS02	0,765	0,761	0,851	0,770
CS03	0,774	0,740	0,854	0,758
CS04	0,829	0,802	0,897	0,820
CS05	0,828	0,787	0,874	0,793
CS06	0,790	0,781	0,882	0,782
ESQ01	0,674	0,663	0,689	0,762
ESQ02	0,721	0,667	0,709	0,756
ESQ03	0,715	0,668	0,726	0,813
ESQ04	0,727	0,707	0,713	0,786
ESQ05	0,651	0,630	0,626	0,706
ESQ06	0,717	0,695	0,750	0,791
ESQ07	0,710	0,698	0,706	0,808
ESQ08	0,474	0,463	0,499	0,580
ESQ09	0,566	0,508	0,531	0,635
ESQ10	0,727	0,687	0,713	0,803
ESQ11	0,717	0,687	0,703	0,795
ESQ12	0,652	0,627	0,665	0,775

Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan AVE

	<i>Cronbach's Alpha</i>	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Brand Image (X2)	0,935	0,937	0,945	0,633
Customer Loyalty (Y)	0,906	0,909	0,928	0,681
Customer Satisfaction (Z)	0,924	0,929	0,940	0,725
E-Service Quality (X1)	0,930	0,935	0,940	0,569

R²

	R Square	R Square Adjusted
Customer Loyalty (Y)	0,839	0,837
Customer Satisfaction (Z)	0,854	0,853

Q² (Blindfolding)

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Brand Image (X2)	2820,000	2820,000	
Customer Loyalty (Y)	1692,000	745,225	0,560
Customer Satisfaction (Z)	1692,000	655,835	0,612
E-Service Quality (X1)	3384,000	3384,000	

Uji Hipotesis Secara Langsung (*Bootstrapping*)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Brand Image (X2) -> Customer Loyalty (Y)	0,527	0,527	0,072	7,289	0,000
Brand Image (X2) -> Customer Satisfaction (Z)	0,534	0,530	0,066	8,101	0,000
Customer Satisfaction (Z) -> Customer Loyalty (Y)	0,291	0,286	0,083	3,499	0,001
E-Service Quality (X1) -> Customer Loyalty (Y)	0,124	0,129	0,077	1,612	0,108
E-Service Quality (X1) -> Customer Satisfaction (Z)	0,415	0,419	0,065	6,351	0,000

Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung Melalui Mediasi

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Brand Image (X2) -> Customer Satisfaction (Z) -> Customer Loyalty (Y)	0,156	0,151	0,047	3,334	0,001
E-Service Quality (X1) -> Customer Satisfaction (Z) -> Customer Loyalty (Y)	0,121	0,120	0,041	2,935	0,003