

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini akan disampaikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selanjutnya, penulis merumuskan saran, kesimpulan, dan keterbatasan penelitian adalah sebagai berikut:

### **5.1. Kesimpulan**

*E-service quality*, yang mencakup *process quality*, *outcome quality*, dan *service recovery*, terbukti memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi *e-satisfaction*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa *e-satisfaction* paling besar dipengaruhi oleh *outcome quality*, layanan elektronik yang mereka terima, yang kemudian diikuti oleh pengaruh positif dari *service recovery* apabila terjadi masalah. Sementara untuk *process quality* mempunyai pengaruh negatif pada *e-satisfaction*. Secara kuantitatif, besarnya pengaruh masing-masing terhadap kepuasan elektronik pelanggan adalah 0.487 untuk *outcome quality*, 0.260 untuk *service recovery*, dan -0.249 untuk *process quality*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *outcome quality* dan *service recovery* akan berdampak signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sementara itu, untuk *process quality* tidak berdampak secara signifikan.

Berikut adalah hasil analisis pengaruh *process quality*, *outcome quality*, dan *service recovery* terhadap *e-satisfaction*:

- a. *Process quality* memiliki pengaruh negatif terhadap *e-satisfaction*.
- b. *Outcome quality* mempunyai pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap *e-satisfaction*.

- c. *Service recovery* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*.
- d. Dari 220 responden dari penelitian ini, pengguna aplikasi Steam paling banyak didominasi pada umur 15-22 tahun yaitu 130 responden, dan terbanyak kedua pada umur 23-35 tahun sebanyak 87 responden dan pada rentang umur 36-45 tahun memiliki jumlah responden sebanyak 2 dan pada umur 46-64 tahun sebanyak 1 responden. *Process quality*, *outcome quality*, dan *service recovery* mempengaruhi 40.2% dari *e-satisfaction*. Sisa dari itu (59.8%) *e-satisfaction* dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada model penelitian ini.

## 5.2. Saran dan Keterbatasan Penelitian

Dalam hal ini, kepuasan pelanggan adalah hal yang penting bagi perusahaan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memahami hal-hal yang masih dianggap kurang bagi pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Melalui penelitian ini, ditemukan bahwa *e-satisfaction* dipengaruhi paling besar oleh *outcome quality*, diikuti oleh *service recovery*. Oleh karena itu, penulis menyarankan perusahaan untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan perhatian lebih kepada *outcome quality* dengan melakukan inovasi dan *upgrade* yang secara berkala pada sistem *update* otomatis dan meminimalkan kendala instalasi dalam pembelian produk *game* yang diterima oleh pengguna yang menjadi *gaming experience* pada produk yang mereka gunakan. Menurut temuan dari data deskriptif, pengguna aplikasi Steam paling banyak digunakan oleh responden dengan umur 15-22 tahun dan terbanyak

kedua digunakan oleh responden dengan umur 23-25 tahun. Dari hasil penelitian ini, perusahaan dapat memfokuskan target pasar mereka pada pengguna dalam rentang umur tersebut. Sementara untuk umur 36-45 tahun dengan jumlah 2 responden dan umur 46-64 tahun dengan jumlah 1 responden. Dari hasil data tersebut perusahaan dapat membuat keputusan target pasar setelah umur 36 tahun, pengguna aplikasi Steam akan mengalami penurunan sehingga perusahaan dapat dengan bijak dalam menentukan atau memilih target pasar pengguna aplikasi Steam mereka. Perusahaan juga harus memperhatikan jumlah produk yang dipesan, memperhatikan harga dan faktor dengan benar, meminimalisir kesalahan dalam instalasi produk, dan menyertakan intruksi manual jika diperlukan.

2. Selanjutnya untuk peningkatan *service recovery*, cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengganti seluruh biaya kegagalan layanan secara penuh seperti produk yang gagal terinstalasi akibat *device* atau faktor yang tidak diketahui yang menyebabkan produk tidak dapat terinstal, secara proaktif berdiskusi untuk mengajukan tindakan seperti pengajuan *refund* apabila produk benar-benar cacat atau terjadi *bug* mengakibatkan kegagalan instalasi dan memenuhi persyaratan *refund*, maka perusahaan wajib untuk melayani *refund* tersebut dan berkomitmen untuk tidak mengulangi kesalahan tersebut.
3. Terakhir, *process quality* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *e-satisfaction*. Dalam hal ini, perusahaan mempunyai pertimbangan untuk memberikan fokus yang lebih terhadap *outcome quality* dan *service recovery*. Jika melihat dari hasil penelitian dari Anderson dan Fornell (1994) dan penelitian dari Oliver (1980), penulis memberikan pertimbangan yang didasarkan pada analisis

logika dan pertimbangan praktis bahwa perusahaan dapat melakukan riset harapan pengguna, melibatkan keinginan pengguna dalam pengambilan keputusan perusahaan serta mengurangi fitur yang kurang dibutuhkan atau tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna aplikasi Steam.

Terdapat keterbatasan penelitian berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan online pada industri game dan merupakan distributor game oleh perusahaan Valve yang bernama Steam. Penelitian selanjutnya dapat berfokus pada perusahaan lainnya seperti Epic Games, Ubisoft, Rockstar, dan sebagainya.
2. Penelitian ini hanya meneliti beberapa variabel saja, sehingga penelitian selanjutnya dapat meluaskan variabel yang diteliti agar dapat diketahui secara mendalam.
3. Hasil penelitian ini didapatkan melalui penyebaran kuesioner pada komunitas yang penulis buat yang menggunakan Steam dengan frekuensi yang hampir sama (dikarenakan komunitas yang dibuat penulis pada tahun 2018 dan berisi dengan kalangan satu angkatan dan orang yang dikenal). Sehingga, penelitian selanjutnya dapat mendalami responden dari kota, pekerjaan, dan komunitas yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W., & Fornell, C. (1994). A customer satisfaction research prospectus. *Service quality: New directions in theory and practice*, 241-268.
- Chang HH, Wang YH, Yang WY. The impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value. *Total Qual Manag Bus Excell.* 2009;20(4):423-443. doi:10.1080/14783360902781923
- Clemes, M. D., Gan, C., & Zhang, J. (2014). An empirical analysis of online shopping adoption in Beijing, China. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(3), 364-375.
- Collier JE, Bienstock CC. Measuring service quality in E-retailing. *J Serv Res.* 2006;8(3):260-275. doi:10.1177/1094670505278867
- Cristobal, E., Flavian, C., & Guinaliu, M. (2007). Perceived e-service quality (PeSQ) measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty. *Managing service quality: An international journal*, 17(3), 317-340.
- Elkhani, N., Soltani, S., & Jamshidi, M. H. M. (2014). Examining a hybrid model for e-satisfaction and e-loyalty to e-ticketing on airline websites. *Journal of Air Transport Management*, 37, 36-44.
- Gamesindustry. (2020). Diakses pada 29 oktober 2023, dari <https://www.gamesindustry.biz/steam-breaks-concurrent-users-record-at-nearly-25m>
- Hamari J, Lehdonvirta V. Game design as marketing: How game mechanics create demand for virtual goods. *Int J Bus Sci Appl Manag.* 2010;5(1):14-29.
- Harvey L, Green D. Defining Quality. *Assess Eval High Educ.* 1993;18(1):9-34. doi:10.1080/0260293930180102
- Johnston R, Michel S. Three outcomes of service recovery: Customer recovery, process recovery and employee recovery. *Int J Oper Prod Manag.* 2008;28(1):79-99. doi:10.1108/01443570810841112
- Kaya B, Behravesh E, Abubakar AM, Kaya OS, Orús C. The Moderating Role of Website Familiarity in the Relationships Between e-Service Quality, e-Satisfaction and e-Loyalty. *JInternetCommer.* 2019;18(4):369-394. doi:10.1080/15332861.2019.1668658
- Kim, B., Yoon, J., & Moon, S. Y. (2013). Effects of service quality on customer satisfaction, brand image, and customer loyalty of female university students in a coffee shop. *The Journal of the Korea Contents Association*, 13(12), 428-438.

- Lee GG, Lin HF. Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *Int J Retail Distrib Manag.* 2005;33(2):161-176. doi:10.1108/09590550510581485
- Liang, Y. H. (2012). Exploring the relationship between perceived electronic service quality, satisfaction, and personality: a study of Taiwan's online game industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(7-8), 949-963.
- Lin D, Bezemer CP, Hassan AE. An empirical study of early access games on the Steam platform. *Empir Softw Eng.* 2018;23(2):771-799. doi:10.1007/s10664-017-9531-3
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- Onete, B., Teodorescu, I., & Vasile, V. (2015). EVALUATING e-satisfaction AND e-LOYALTY BASED ON WEB LEARNING EXPERIENCE. *The International Scientific Conference eLearning and Software for Education; Bucharest Vol. 3*, page 72-79.
- Putra HP, Wulandari A. PENGARUH PENERAPAN E-COMMERCE ( Studi Kasus Pada Pengguna Steam Valve ). *J Ecodemica.* 2015;III(2):446-454.
- Rahmawanti W. Pengaruh Kualitas Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Webqual 4.0. *J Ilm Inform dan Komput.* 2016;21(100):129-135.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach.* West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Sholeh AN, Budiyanto A. Preferensi (Komunikasi Pemasaran dan E-Service Quality) Mahasiswa Manajemen Universitas Pamulang Terhadap Pemilihan Situs Belanja Online. *J Madani Ilmu Pengetahuan, Teknol dan Hum.* 2020;3(2):304-318. doi:10.33753/madani.v3i2.134
- Soliha, E., & Fatmawati, N. (2017). Kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian konsumen sepeda motor matic "Honda.". *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 10(1), 1-20.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*
- Subrahmanya, S., & Rao, B. M. (2017). Consumer perception about the influence of online retail service quality on e-satisfaction, moderated by purchase volume and perceived value. *Journal of Business and Retail Management Research; London Vol. 12, Iss. 1*, page 178-188

- Thegamer. (2022). Diakses pada 29 oktober 2023, dari <https://www.thegamer.com/steam-2021-review/>
- Thorhauge AM, Nielsen RKL. Epic, Steam, and the role of skin-betting in game (platform) economies. *J Consum Cult.* 2021;21(1):52-67. doi:10.1177/1469540521993929
- Tjiptono dan Chandra (2011), *Service, Quality,dan Satisfaction*.Yogyakarta: Penerbit AndiOffset
- Wang D, Moh M, Moh TS. Using deep learning and steam user data for better video game recommendations. *ACMSE 2020 - Proc 2020 ACM Southeast Conf.* Published online 2020:154-159. doi:10.1145/3374135.3385283
- Widarjono, A. (2018). *Analisis Regresi Dengan SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 201.
- Wilson, N., Keni, K., & Tan, P. (2019). The Effect of Website Design Quality and Service Quality on Repurchase Intention in the E-commerce Industry: A Cross-Continental Analysis. *Gajah Mada International Journal of Busines*, Vol. 21, No. 2, page 187-222.
- Wu, H. C. (2014). The effects of customer satisfaction, perceived value, corporate image and service quality on behavioral intentions in gaming establishments. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 26(4), 540-565.
- Yen CH, Lu HP. Effects of e-service quality on loyalty intention: An empirical study in online auction. *Manag Serv Qual.* 2008;18(2):127-146. doi:10.1108/09604520810859193
- Zeithaml, et al. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the academy of marketing science.* Vol. 11, page: 1-16.
- Zhang, M., Huang, L., Zhen, H., & Wang, A. (2015). E-service quality perceptions: an empirical analysis of the Chinese e-retailing industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 26 Issue 11/12, p1357-1372.

## LAMPIRAN

### Lampiran I: Kuisisioner Penelitian

#### PROCESS QUALITY

##### 1. Kenyamanan

- (1) Saya dapat menemukan produk yang diinginkan dengan mudah karena kategori produk yang jelas dan sederhana di situs *web* dan aplikasi Steam
- (2) Saya bisa menerima produk dengan baik secara langsung setelah melakukan pemesanan.
- (3) Desain halaman *web* dan aplikasi Steam sederhana dan estetika.
- (4) Gambar jelas di situs *web* dan aplikasi Steam.
- (5) Karakter dapat dibaca dan mudah dipahami di situs *Web* dan aplikasi Steam
- (6) Informasi produk lengkap di situs *web* dan aplikasi Steam.

##### 2. Ketepatan informasi

- (7) Situs *web* dan aplikasi Steam dengan baik menampilkan harga produk di situs *web* dan aplikasi Steam.
- (8) Kondisi, proses, dan hasil dari kegiatan promosi ditampilkan di situs *web* dan aplikasi Steam.
- (9) Deskripsi produk objektif di situs *web* dan aplikasi Steam



(10) Informasi tentang produk berhasil dan diterima ditampilkan di situs *web* dan aplikasi STEAM.

(11) Informasi penjualan produk ditampilkan secara detail di situs *web* dan aplikasi Steam

### **3. Keamanan**

(12) Saya tidak dapat melihat informasi pribadi pelanggan lain.

(13) Keamanan informasi pelanggan dapat terjamin.

(14) Supervisor tidak dapat menggunakan informasi pelanggan tanpa otorisasi

### **4. Kegunaan**

(15) Jaringan Steam ini tersedia dan dapat diandalkan

(16) Berbagai layanan pembayaran pihak ketiga tersedia di situs *web* dan aplikasi Steam

(17) Saya dapat meminta dan mengonfirmasi pesanan dengan mudah di situs *web* dan aplikasi Steam

### **OUTCOME QUALITY**

5. Akurasi pengiriman

(18) Saya dapat menerima produk yang dipesan.

(19) Saya dapat menerima produk dalam jumlah penuh.

(20) Deskripsi dan kondisi aktual produk konsisten.

(21) Informasi tentang tagihan dan faktur sudah benar.

## **6. Kelengkapan produk**

- (22) Produk dapat dikirim tepat waktu.
- (23) Banyak pesanan dapat ditangani dengan efisien.
- (24) Produk yang dikirim utuh
- (25) Manual produk disertakan dengan produk

## **SERVICE RECOVERY**

### **7. Pencegahan kegagalan**

- (26) Kendala dan tanggung jawab pengembalian dan pertukaran jelas ditentukan oleh Steam.
- (27) Personil layanan purna jual tersedia untuk menangani keluhan pelanggan.
- (28) Pengembalian dan pertukaran produk dapat ditangani tanpa biaya tambahan.
- (29) Standar kompensasi secara jelas ditentukan oleh pihak Steam ini.

### **8. Pemulihan kegagalan**

- (30) Kompensasi setelah kegagalan layanan dapat mencapai harapan saya.
- (31) *Web* dan aplikasi Steam ini memperhatikan kerusakan psikologis saya karena kegagalan layanan.
- (32) Saya dapat menerima permintaan maaf setelah keluhan.
- (33) Steam ini tulus ketika menangani keluhan saya.

(34) Steam ini akan berkonsultasi dengan saya ketika pemulihan layanan gagal.

(35) Steam ini mencari solusi dengan segera dan proaktif.

(36) Steam ini dapat menangani keluhan saya dengan cepat

(37) Steam ini akan menjelaskan alasan kegagalan layanan kepada saya.

(38) Steam ini dapat melakukan pengembalian dan pertukaran dan memberikan kompensasi kepada saya tepat waktu.

#### **9. Jaminan layanan**

(39) Steam ini membuat komitmen yang kredibel kepada pelanggan.

(40) Steam ini memiliki kemampuan untuk memenuhi komitmen mereka.

(41) Steam ini memiliki reputasi baik.

#### **10. E-SATISFACTION**

(42) Secara umum, saya senang dengan kualitas layanan yang disediakan Steam ini.

(43) Secara umum, saya senang dengan pengalaman berbelanja

(44) Saya merasa cukup positif tentang Steam ini

**Lampiran II :  
Data Kuesioner Penelitian**

No	Process Quality (X1)												Outcome Quality (X2)						Service Recovery (X3)											E-Satisfaction															
	X1.1				X1.2				X1.3				X1.4				X2.1			X2.2			X3.1				X3.2				X3.3			Y1	Y2	Y3									
1	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4			
3	4	4	4	4	4	4	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	3	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	3	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	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			
6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
11	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4
12	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
15	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4

1 6	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4							
1 7	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4						
1 8	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4						
1 9	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4						
2 0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
2 1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4					
2 2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5				
2 3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
2 4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4				
2 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	4				
2 6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3				
2 7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4
2 8	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3			
2 9	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3			
3 0	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4			
3 1	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	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	4		

3 2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5							
3 3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4						
3 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3					
3 5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5			
3 6	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4				
3 7	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
3 8	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4			
3 9	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4				
4 0	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
4 1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	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 2	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	5	4	
4 3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	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	3	4	4	
4 4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	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	5	3	5	5
4 5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	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 6	4	4	5	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4 7	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	5	



6 4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4											
6 5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4										
6 6	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3									
6 7	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4								
6 8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	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	5	4	4	4	4						
6 9	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5							
7 0	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4						
7 1	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
7 2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5				
7 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	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4				
7 4	4	4	4	4	5	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	5	4	4	4	5	5	4				
7 5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5
7 6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
7 7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4			
7 8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4			
7 9	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	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5



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

96	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4				
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	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	5	4			
98	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	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	5	5	4	4	4			
99	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4					
100	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4				
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4			
102	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4			
103	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	
104	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	5		
105	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4
106	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	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	5	4	5		
107	4	4	4	5	4	4	4	4	4	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	4	3	

1 0 8	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4										
1 0 9	4	4	5	5	3	3	4	4	4	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	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5							
1 1 0	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4							
1 1 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4						
1 1 2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3				
1 1 3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4				
1 1 4	4	4	4	5	4	4	4	5	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	5	5	4	4	5	4	4	4	4				
1 1 5	4	5	4	5	4	4	4	5	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	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
1 1 6	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	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
1 1 7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	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	

118	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4									
119	4	4	4	5	4	5	4	4	5	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	5	4	4	4	4	4	4	5					
120	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	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	4	4	4				
121	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	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5			
122	4	4	4	5	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		
123	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4			
124	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	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	5	4	4	4	4	4		
125	4	4	4	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	
126	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	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
127	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

1 2 8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4							
1 2 9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
1 3 0	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5					
1 3 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5					
1 3 2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	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	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4		
1 3 3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	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		
1 3 4	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		
1 3 5	4	4	5	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
1 3 6	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	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	
1 3 7	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



148	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
149	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
150	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
151	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
152	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
153	4	4	5	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	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
156	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	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	5

1 5 8	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4				
1 5 9	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4				
1 6 0	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
1 6 1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
1 6 2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5		
1 6 3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	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	5	4	4	5		
1 6 4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4		
1 6 5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
1 6 6	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3		
1 6 7	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4		



1 6 8	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5							
1 6 9	5	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	5	4	2	3	3	2	5	4	4	3		
1 7 0	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	2	5	4	2	1	3	1	2	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3		
1 7 1	4	4	1	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5		
1 7 2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4		
1 7 3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
1 7 4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
1 7 5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
1 7 6	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	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	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
1 7 7	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3

1 7 8	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4								
1 7 9	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4							
1 8 0	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3						
1 8 1	5	2	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	1	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
1 8 2	4	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
1 8 3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5						
1 8 4	5	3	5	4	2	4	5	4	5	3	4	2	5	4	4	5	4	2	5	1	3	3	5	3	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	1	5	5	2	4	5	4	3	3	3	3							
1 8 5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4
1 8 6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4		
1 8 7	4	4	5	4	4	5	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	5		

1 8 8	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4					
1 8 9	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5				
1 9 0	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4				
1 9 1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5				
1 9 2	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5		
1 9 3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
1 9 4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
1 9 5	4	4	5	4	4	4	5	1	3	4	3	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	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
1 9 6	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
1 9 7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5

1 9 8	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4					
1 9 9	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	1	4	5	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
2 0 0	4	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5				
2 0 1	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4				
2 0 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4			
2 0 3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4			
2 0 4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5		
2 0 5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
2 0 6	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	
2 0 7	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

208	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4		
209	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
211	3	5	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
212	4	4	3	3	4	5	3	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
213	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	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	5	5	5	4	
214	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	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	5	5	
216	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	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	5	4	4	4		
217	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	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	5	4		

218	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5				
219	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4



**Lampiran III :  
Uji Validitas dan Reliabilitas**

		Correlations						
		X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3	X1.1.4	X1.1.5	X1.1.6	Kenyamanan
X1.1.1	Pearson Correlation	1	.434*	.664**	.651**	.492**	.661**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.017	.000	.000	.006	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.1.2	Pearson Correlation	.434*	1	.453*	.345	.584**	.399*	.662**
	Sig. (2-tailed)	.017		.012	.062	.001	.029	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.1.3	Pearson Correlation	.664**	.453*	1	.591**	.607**	.678**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012		.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.1.4	Pearson Correlation	.651**	.345	.591**	1	.707**	.761**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.062	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.1.5	Pearson Correlation	.492**	.584**	.607**	.707**	1	.733**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.1.6	Pearson Correlation	.661**	.399*	.678**	.761**	.733**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.029	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kenyanamanan	Pearson Correlation	.798**	.662**	.832**	.832**	.858**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

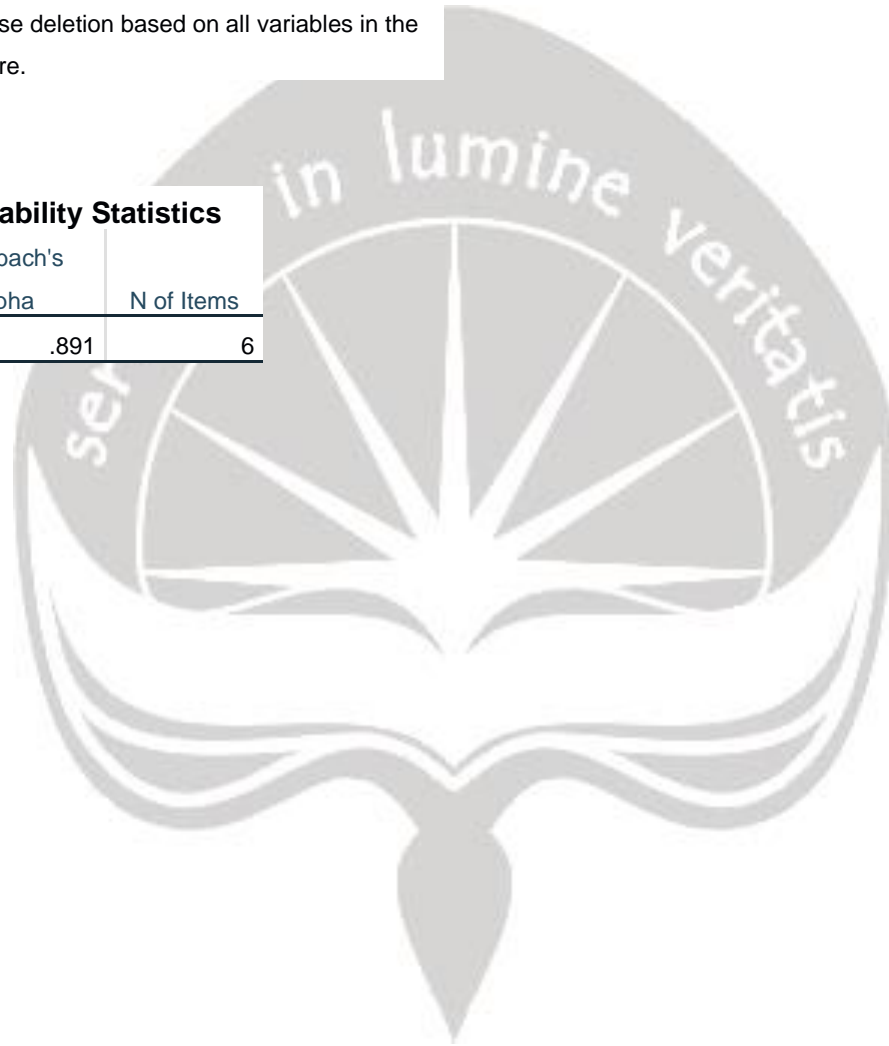
### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.891	6





### Correlations

		X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3	X1.2.4	X1.2.5	Ketepatan Informasi
X1.2.1	Pearson Correlation	1	.475**	.372*	.457*	.440*	.721**
	Sig. (2-tailed)		.008	.043	.011	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2.2	Pearson Correlation	.475**	1	.448*	.530**	.592**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.008		.013	.003	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2.3	Pearson Correlation	.372*	.448*	1	.415*	.644**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.043	.013		.023	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2.4	Pearson Correlation	.457*	.530**	.415*	1	.600**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.011	.003	.023		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2.5	Pearson Correlation	.440*	.592**	.644**	.600**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.015	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Ketepatan Informasi	Pearson Correlation	.721**	.766**	.749**	.773**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

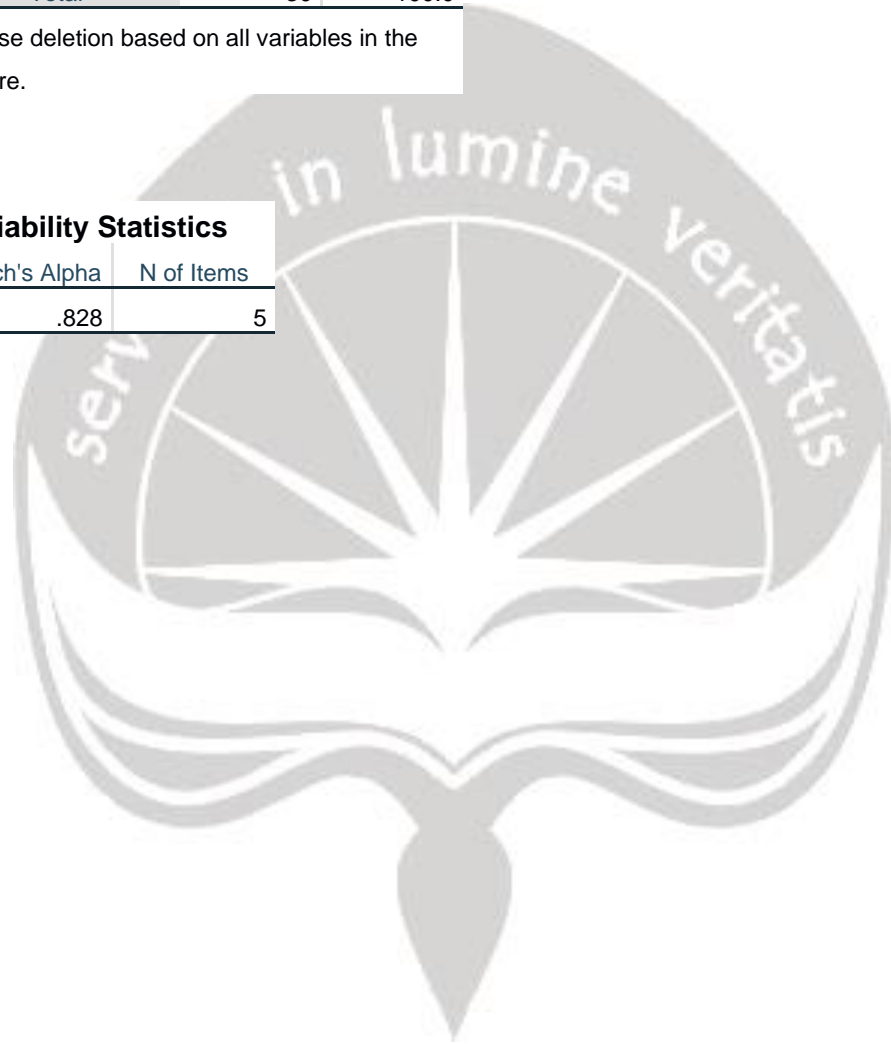
### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	5



### Correlations

		X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3	Keamanan
X1.3.1	Pearson Correlation	1	.402*	.490**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.028	.006	.000
	N	30	30	30	30
X1.3.2	Pearson Correlation	.402*	1	.530**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.028		.003	.000
	N	30	30	30	30
X1.3.3	Pearson Correlation	.490**	.530**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.006	.003		.000
	N	30	30	30	30
Keamanan	Pearson Correlation	.722**	.856**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.710	3

### Correlations

		X1.4.1	X1.4.2	X1.4.3	Kegunaan
X1.4.1	Pearson Correlation	1	.648**	.624**	.884**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X1.4.2	Pearson Correlation	.648**	1	.704**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
X1.4.3	Pearson Correlation	.624**	.704**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Kegunaan	Pearson Correlation	.884**	.875**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.843	3

### Correlations

		X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.1.4	Akurasi Distribusi
X2.1.1	Pearson Correlation	1	.754**	.611**	.634**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.1.2	Pearson Correlation	.754**	1	.660**	.550**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.1.3	Pearson Correlation	.611**	.660**	1	.554**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.1.4	Pearson Correlation	.634**	.550**	.554**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Akurasi Distribusi	Pearson Correlation	.864**	.872**	.847**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	4

### Correlations

		X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3	X2.2.4	Kelengkapan Produk
X2.2.1	Pearson Correlation	1	.453*	.677**	.507**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.012	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2.2	Pearson Correlation	.453*	1	.271	.635**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.012		.148	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2.3	Pearson Correlation	.677**	.271	1	.401*	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.148		.028	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2.4	Pearson Correlation	.507**	.635**	.401*	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.028		.000
	N	30	30	30	30	30
Kelengkapan Produk	Pearson Correlation	.868**	.718**	.751**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.790	4

### Correlations

		X3.1.1	X3.1.2	X3.1.3	X3.1.4	Pencegahan Kegagalan
X3.1.1	Pearson Correlation	1	.342	.325	.235	.728**
	Sig. (2-tailed)		.064	.080	.211	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.1.2	Pearson Correlation	.342	1	.461*	.423*	.716**
	Sig. (2-tailed)	.064		.010	.020	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.1.3	Pearson Correlation	.325	.461*	1	.468**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.080	.010		.009	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.1.4	Pearson Correlation	.235	.423*	.468**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.211	.020	.009		.000
	N	30	30	30	30	30
Pencegahan Kegagalan	Pearson Correlation	.728**	.716**	.747**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.676	4

### Correlations

		X3.2. 1	X3.2. 2	X3.2. 3	X3.2. 4	X3.2. 5	X3.2. 6	X3.2. 7	X3.2. 8	X3.2. 9	Pemuliha n Kegagala n
X3.2.1	Pearson Correlation	1	.429*	.365*	.502**	.305	.389*	.396*	.603**	.504**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.018	.047	.005	.101	.033	.030	.000	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2.2	Pearson Correlation	.429*	1	.096	.433*	.358	.414*	.469**	.606**	.276	.649**
	Sig. (2-tailed)	.018		.613	.017	.052	.023	.009	.000	.140	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2.3	Pearson Correlation	.365*	.096	1	.368*	.419*	.374*	.637**	.442*	.588**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.047	.613		.045	.021	.042	.000	.014	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2.4	Pearson Correlation	.502**	.433*	.368*	1	.518**	.542**	.530**	.461*	.570**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.005	.017	.045		.003	.002	.003	.010	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2.5	Pearson Correlation	.305	.358	.419*	.518**	1	.501**	.452*	.521**	.426*	.697**
	Sig. (2-tailed)	.101	.052	.021	.003		.005	.012	.003	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2.6	Pearson Correlation	.389*	.414*	.374*	.542**	.501**	1	.417*	.560**	.559**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.033	.023	.042	.002	.005		.022	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2.7	Pearson Correlation	.396*	.469**	.637**	.530**	.452*	.417*	1	.384*	.543**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.030	.009	.000	.003	.012	.022		.036	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



X3.2.8	Pearson Correlation	.603**	.606**	.442*	.461*	.521**	.560**	.384*	1	.491**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014	.010	.003	.001	.036		.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2.9	Pearson Correlation	.504**	.276	.588**	.570**	.426*	.559**	.543**	.491**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.005	.140	.001	.001	.019	.001	.002	.006		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pemulihan Kegagala n	Pearson Correlation	.683**	.649**	.640**	.770**	.697**	.748**	.732**	.783**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	9

### Correlations

		X3.3.1	X3.3.2	X3.3.3	Jaminan Layanan
X3.3.1	Pearson Correlation	1	.568**	.328	.783**
	Sig. (2-tailed)		.001	.076	.000
	N	30	30	30	30
X3.3.2	Pearson Correlation	.568**	1	.634**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30
X3.3.3	Pearson Correlation	.328	.634**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.076	.000		.000
	N	30	30	30	30
Jaminan Layanan	Pearson Correlation	.783**	.897**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.758	3

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	E-Satisfaction
Y1	Pearson Correlation	1	.748**	.373*	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.043	.000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.748**	1	.342	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.064	.000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.373*	.342	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.043	.064		.000
	N	30	30	30	30
E-Satisfaction	Pearson Correlation	.894**	.894**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	3

**Lampiran IV:  
Karakteristik Responden**

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	141	64.1	64.1	64.1
	Perempuan	79	35.9	35.9	100.0
Total		220	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-22 Tahun	130	59.1	59.1	59.1
	23-35 Tahun	87	39.5	39.5	98.6
	36-45 Tahun	2	.9	.9	99.5
	46-64 Tahun	1	.5	.5	100.0
Total		220	100.0	100.0	

**Pernah Melakukan Pembelian di STEAM**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	220	100.0	100.0	100.0

**Lampiran V:  
Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1.1	220	3.00	5.00	4.0773	.41483
X1.1.2	220	2.00	5.00	4.0136	.50999
X1.1.3	220	1.00	5.00	4.1273	.71012
X1.1.4	220	3.00	5.00	4.1273	.48932
X1.1.5	220	2.00	5.00	4.0818	.55116
X1.1.6	220	2.00	5.00	4.1455	.57077
Kenyamanan	220	3.00	5.00	4.0955	.32208
X1.2.1	220	3.00	5.00	4.0909	.49740
X1.2.2	220	1.00	5.00	4.1727	.54662
X1.2.3	220	2.00	5.00	4.0318	.57647
X1.2.4	220	3.00	5.00	4.1500	.54080
X1.2.5	220	1.00	5.00	4.0864	.56277
Ketepatan Informasi	220	3.00	5.00	4.1064	.32231
X1.3.1	220	2.00	5.00	4.1000	.58832
X1.3.2	220	2.00	5.00	4.0227	.58476
X1.3.3	220	2.00	5.00	4.0500	.54249
Keamanan	220	2.67	5.00	4.0576	.40258
X1.4.1	220	2.00	5.00	4.0636	.51952
X1.4.2	220	2.00	5.00	4.2091	.55056
X1.4.3	220	3.00	5.00	4.1864	.47475
Kegunaan	220	2.67	5.00	4.1530	.36780
Process Quality	220	3.21	4.88	4.1031	.26986
Valid N (listwise)	220				

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1.1	220	2.00	5.00	4.1000	.40431
X2.1.2	220	3.00	5.00	4.1682	.46216
X2.1.3	220	1.00	5.00	4.1136	.60500
X2.1.4	220	1.00	5.00	4.2545	.56433
Akurasi Distribusi	220	2.75	5.00	4.1591	.34411
X2.2.1	220	2.00	5.00	4.1864	.57082
X2.2.2	220	1.00	5.00	4.1773	.60472
X2.2.3	220	2.00	5.00	4.2000	.53720
X2.2.4	220	1.00	5.00	3.8364	.79985
Kelengkapan Produk	220	2.75	5.00	4.1000	.40077
Outcome Quality	220	2.88	5.00	4.1295	.31647
Valid N (listwise)	220				



### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1.1	220	2.00	5.00	4.0409	.44121
X3.1.2	220	1.00	5.00	4.0045	.51902
X3.1.3	220	1.00	5.00	4.1091	.60960
X3.1.4	220	1.00	5.00	4.0773	.57213
Pencegahan Kegagalan	220	2.50	5.00	4.0580	.36042
X3.2.1	220	2.00	5.00	4.1318	.55385
X3.2.2	220	1.00	5.00	4.0773	.64704
X3.2.3	220	2.00	5.00	4.0545	.57871
X3.2.4	220	2.00	5.00	4.0727	.63690
X3.2.5	220	2.00	5.00	4.1000	.61116
X3.2.6	220	1.00	5.00	4.1227	.61073
X3.2.7	220	2.00	5.00	4.0727	.59233
X3.2.8	220	2.00	5.00	4.0818	.57548
X3.2.9	220	2.00	5.00	4.0818	.59113
Pemulihan Kegagalan	220	2.33	5.00	4.0884	.36131
X3.3.1	220	3.00	5.00	4.0864	.51178
X3.3.2	220	2.00	5.00	4.1091	.52942
X3.3.3	220	3.00	5.00	4.2500	.51129
Jaminan Layanan	220	3.00	5.00	4.1485	.37579
Service Recovery	220	2.78	5.00	4.0983	.29624
Valid N (listwise)	220				

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	220	2.00	5.00	4.1318	.57805
Y2	220	3.00	5.00	4.2591	.58220
Y3	220	3.00	5.00	4.1818	.55199
E-Satisfaction	220	3.00	5.00	4.1909	.41523
Valid N (listwise)	220				



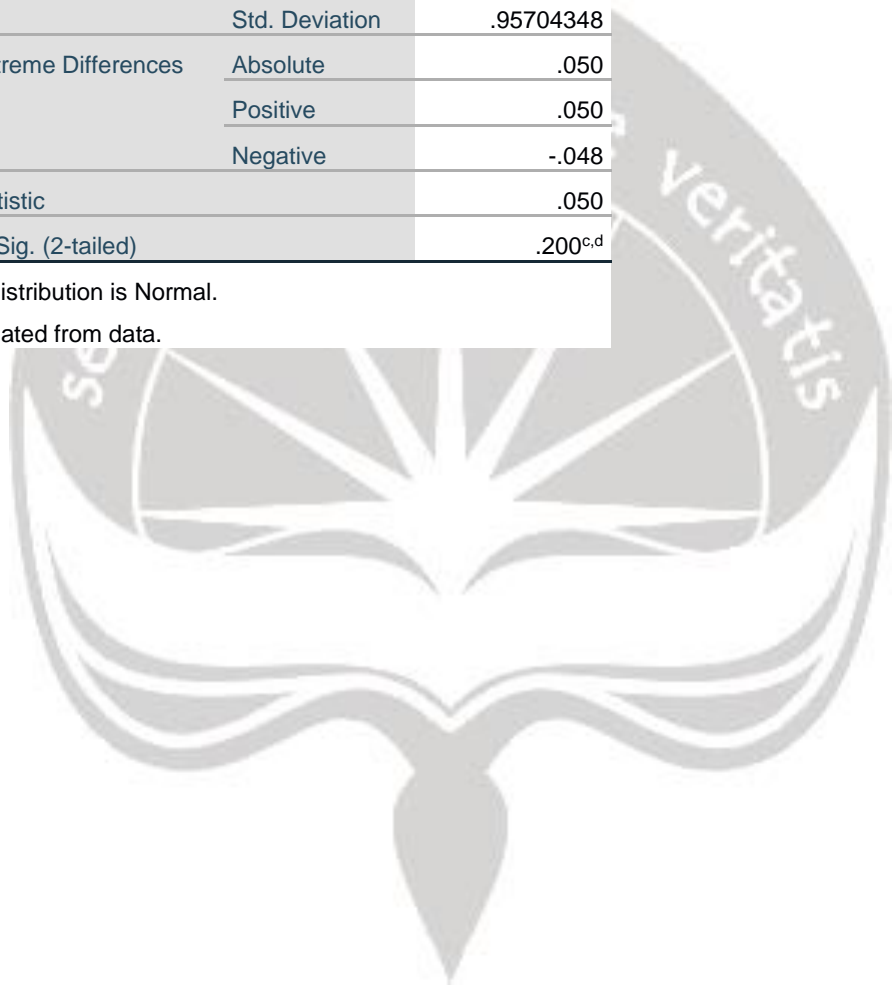


**Lampiran VI: Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		220
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.95704348
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.050
	Negative	-.048
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.



**Lampiran VII:  
Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.098	1.323		3.855	.000		
	Process Quality	-.069	.015	-.249	-4.645	.000	.952	1.051
	Outcome Quality	.240	.029	.487	8.266	.000	.786	1.272
	Service Recovery	.066	.015	.260	4.503	.000	.819	1.222

a. Dependent Variable: E-Satisfaction



**Lampiran VIII:  
Uji Heteroskadisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.840	.726		2.536	.012
	Process Quality	-.007	.008	-.062	-.898	.370
	Outcome Quality	.003	.016	.015	.200	.841
	Service Recovery	-.010	.008	-.091	-1.213	.226

a. Dependent Variable: ABS\_Res



**Lampiran IX:  
Uji Regresi Berganda**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 <sup>a</sup>	.410	.402	.964

a. Predictors: (Constant), Service Recovery, Process Quality, Outcome Quality

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139.247	3	46.416	49.982	.000 <sup>b</sup>
	Residual	200.589	216	.929		
	Total	339.836	219			

a. Dependent Variable: E-Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Service Recovery, Process Quality, Outcome Quality

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.098	1.323		3.855	.000
	Process Quality	-.069	.015	-.249	-4.645	.000
	Outcome Quality	.240	.029	.487	8.266	.000
	Service Recovery	.066	.015	.260	4.503	.000

a. Dependent Variable: E-Satisfaction