

BAB V

PENUTUP

Bagian ini menyajikan kesimpulan dari penelitian serta memberikan rekomendasi untuk penelitian lanjutan. Bab ini akan mengevaluasi hasil penelitian dari bab sebelumnya secara rinci, menyajikan implikasi manajerial yang mendalam, menguraikan dengan detail keterbatasan-keterbatasan yang ditemui dalam penelitian, dan memberikan saran-saran yang komprehensif untuk penelitian di masa depan yang akan memanfaatkan penelitian ini sebagai acuan utama.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan diskusi yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, kesimpulan utama dari penelitian ini akan dirangkum sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa lebih puas ketika pelayanan memiliki standar kualitas yang tinggi sehingga memperkuat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan:

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (H1 diterima).

2. Suasana tempat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena elemen-elemen seperti pencahayaan yang hangat, musik latar yang menenangkan, tata letak yang rapi, serta aroma yang menyegarkan dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman. Ketika pelanggan merasa nyaman dan menikmati pengalaman mereka di dalam kafe, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diterima, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali di masa mendatang. Suasana yang baik juga dapat memperkuat persepsi positif terhadap kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan, serta membangun loyalitas pelanggan. Ini menegaskan bahwa suasana atau lingkungan yang diciptakan di dalam toko dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Sehingga dapat disimpulkan:

Suasana tempat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (H2 diterima).

3. Kewajaran harga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa harga yang mereka bayar sesuai dengan nilai dan kualitas produk atau pelayanan yang diterima, mereka cenderung merasa lebih puas. Selain itu, persepsi tentang kewajaran harga dapat membuat pelanggan lebih nyaman dan yakin dalam melakukan pembelian, mengurangi keluhan, dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk merekomendasikan produk atau pelayanan tersebut kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kewajaran harga memberikan kontribusi yang positif terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kewajaran harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (H3 diterima).

4. Kepuasan pelanggan memiliki dampak positif signifikan yang penting terhadap loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka dapatkan, mereka cenderung untuk tetap setia dan melakukan pembelian kembali di masa yang akan datang. Dengan demikian, jika berhasil menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang tinggi dapat membangun basis pelanggan yang loyal, yang menjadi aset berharga dalam jangka panjang. Hal ini menunjukkan kepuasan pelanggan meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan secara positif, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (H4 diterima).

5.2 Implikasi Manajerial

Menurut temuan penelitian ini, empat hipotesis telah diuji dan diterima. Hasil studi ini bertujuan memberikan informasi berharga serta berkontribusi pada industri makanan dan minuman. Informasi ini juga dapat dimanfaatkan oleh pemilik kafe Lestari Corner sebagai data yang berguna untuk

meningkatkan kelangsungan bisnis mereka. Dari sudut pandang manajerial, menjaga kualitas layanan menjadi hal yang penting.

Dilihat dari pertumbuhan pesat kafe-kafe di Yogyakarta, manajer perlu memahami cara meningkatkan kualitas layanan guna memperoleh kepuasan dan loyalitas pelanggan. Salah satu variabel kunci, yaitu kualitas layanan, telah terbukti memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun begitu, satu aspek kualitas layanan yang dinamakan tangible mengalami ketidakcocokan dalam pengukuran, khususnya dalam hal kapasitas ruang kafe Lestari Corner. Ini menyarankan bahwa pihak kafe Lestari Corner dapat mempertimbangkan untuk menyesuaikan kapasitas ruang di tokonya, seperti menambah kapasitas ruangan ber-AC dimana saat ini ruangan ber-AC kurang memadai. Selain itu, upaya untuk meningkatkan dimensi lain dari kualitas layanan juga perlu dilakukan untuk memastikan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Misalnya, meningkatkan responsifitas karyawan, meningkatkan fasilitas dan peralatan, mempertimbangkan ketersediaan tempat parkir, serta menciptakan rasa aman bagi pelanggan dengan berbagai metode pembayaran.

Selain itu, kafe Lestari Corner dapat mengoptimalkan suasana tempat mereka dengan menyediakan lingkungan yang nyaman bagi pelanggan, termasuk musik latar yang menyenangkan, pencahayaan yang pas, dan desain interior yang memikat. Dari segi hal penetapan harga, penting untuk memastikan harga yang wajar bagi pelanggan agar mereka merasa puas dan cenderung setia pada produk dalam jangka panjang. Namun, jika ada indikasi bahwa pelanggan merasa harga terlalu mahal, kafe Lestari Corner harus mempertimbangkan strategi penetapan harga yang baru. Dengan memanfaatkan strategi harga yang cerdas, seperti bundling harga atau promo beli satu gratis satu, kafe Lestari Corner dapat mempertahankan basis pelanggannya. Keseluruhan, pemahaman tentang hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas serta implementasi praktik manajemen yang sesuai dapat membantu kafe Lestari Corner dalam menjaga kelangsungan bisnis nya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu, menggunakan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi indikator: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Pendekatan ini dapat menyebabkan hasil survei kuesioner menjadi bias karena pertanyaan antar indikator mungkin hampir serupa dan kurangnya pemahaman responden mengenai detail pertanyaan, yang dapat mengakibatkan hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan menjadi kurang andal. Pertama, responden mungkin kesulitan untuk membedakan dan menilai setiap dimensi secara terpisah. Kedua, mereka bisa saja memahami pertanyaan kuesioner secara berbeda-beda. Ketiga, ada faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi jawaban responden. Akibatnya, hasil survei mungkin tidak akurat dan tidak sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang sebenarnya, sehingga hasil penelitian menjadi kurang andal dan valid.

5.4 Saran Penelitian Selanjutnya

Guna untuk mengatasi keterbatasan dalam penelitian dan meningkatkan kualitas survei, pertanyaan kuesioner harus dirancang lebih jelas dan mudah dipahami melalui uji coba awal dan validasi untuk menghindari ambiguitas. Selain itu, penggunaan skala pengukuran yang lebih terperinci dapat membantu responden membedakan dan menilai setiap dimensi dengan lebih akurat. Diberikan juga penjelasan tambahan kepada responden mengenai maksud dan tujuan setiap pertanyaan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik dan jawaban yang lebih akurat. penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Al Asheq, A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi, T., & Mostofa, M. G. (2023). The intricate relationships of consumers' loyalty and their perceptions of service quality, price and satisfaction in restaurant service. *TQM Journal*, 35(2), 519–539. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2021-0158>
- Anderson, S., & Sin, L. G. (2020). The Influence of Store Atmosphere on Purchasing Decisions and Customer Satisfaction: A Case Study at the Pacific Restaurant, Blitar. *Journal of The Community Development in Asia*, 3(3), 70–78. <https://doi.org/10.32535/jcda.v3i3.891>
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating the Service Encounter. In *Journal of Marketing* (Vol. 54, pp. 69–82).
- Coffee Shop di Kota Yogyakarta: Persebaran dan Kompleksitas Kepadatannya. (2022). <https://datains.medium.com/coffee-shop-di-kota-yogyakarta-persebaran-dan-kompleksitas-kepadatannya-94c2e93282a2>
- Dhasan, D., & Aryupong, M. (2019). Effects of product quality, service quality and price fairness on customer engagement and customer loyalty. *ABAC Journal*, 39(2), 82–102.
- Dhisasmito, P. P., & Kumar, S. (2020). Understanding customer loyalty in the coffee shop industry (A survey in Jakarta, Indonesia). *British Food Journal*, 122(7), 2253–2271. <https://doi.org/10.1108/BFJ-10-2019-0763>
- Effendy, F. H. (2019). Effect of Quality Service, Price and Store Atmosphere on Customer Satisfaction (Study on Cangkir Coffee Shop in Surabaya). *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3, 123–148. <https://doi.org/10.25139/ekt.v3i2.2033>
- Gronross, C. (2015). Service management and marketing: Managing the service profit logic. In *European Journal of Marketing*.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. In *Practical Assessment, Research and Evaluation* (Vol. 21, Issue 1). <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Kartikasari, A. (n.d.). *The Influence of Product Quality , Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty*. 3(1), 49–64.
- M., & Idris, R. (2022). Impact of Store Atmosphere on Customer Loyalty through Perceived Quality and Satisfaction: An Evidence from Boutique Industry in Tarakan. *Petra International Journal of Business Studies*, 5(2), 186–197. <https://doi.org/10.9744/ijbs.5.2.186-197>

- Oliver, R. L. (1999). Applications for Hydrous Ferric Oxide Mine Water Treatment Sludge - A Review. *Reliable Mine Water Technology: Proceedings of the International Mine Water Association Annual Conference 2013, Vols I & II*, 63, 519–524.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Philip Kotler. (2023). *Principles of Marketing* (19th ed.). Pearson International Content.
- Rafika, N. A., & Yulhendri. (2020). *The Effect of Store Atmosphere, Product Quality, Customer Satisfaction and Electronic Word of Mouth on Customer Loyalty in Gubuk Coffee Padang*. 124(2019), 788–802. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.146>
- San, V., Kijkasiwat, P., & Abbasi, A. (2022). Understanding Service Quality and Price Fairness To Customer Loyalty in the Coffee Shop Industry in Thailand. *International Journal of Social Science Research (IJSSR)*, 4(1), 505–515.
- Schindler, P. (2022). *Business Research Methods* (14th ed.). McGrawHill
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). Wiley Global Education US. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781119561248>
- Triandewo, M. A., & Indiarso, R. P. (2021). The Effect of Service Quality, Store Atmosphere, and Price Fairness on Customer Satisfaction and Their Impact To Customer Loyalty on Kopi Kenangan in Jakarta. *International Journal of Business, Economics and Law*, 25(2), 49–59.
- Uddin, M. B. (2019). Customer loyalty in the fast food restaurants of Bangladesh. *British Food Journal*, 121(11), 2791–2808. <https://doi.org/10.1108/BFJ-02-2019-0140>
- Yaqub, R. M. S., Halim, F., & Shehzad, A. (2019). Effect of service quality, price fairness, justice with service recovery and relational bonds on customer loyalty: Mediating role of customer satisfaction. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 13(1), 62–94.
- Zeithaml, A. V. (1988). Persepsi Konsumen Nilai Sarana-Akhir : Kualitas , Sintesis Model dan Bukti. *Jurnal Asosiasi Pemasaran Amerika*, 52(3), 2–22.

LAMPIRAN

Lampiran 1 (Kuisisioner Penelitian)

Salam Sejahtera Bagi Kita Semua.

Perkenalkan saya Maria Wahyu Christiana, Mahasiswa dari Program Studi Sarjana Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Skripsi, dengan ini saya bermaksud melakukan penelitian untuk penyusunan Skripsi saya dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Tempat dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Kafe Lestari Corner**". Penelitian ini ditujukan sebagai salah satu kewajiban saya dalam memenuhi syarat kelulusan. Untuk kepentingan tersebut, saya mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi untuk menjadi responden pada penelitian ini. Seluruh data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk penelitian ini.

Atas ketersediaan teman-teman dalam mengisi kuisisioner saya ucapkan terima kasih.

Pertanyaan Filter:

Saya berdomisili di Yogyakarta.

- Ya
- Tidak

Saya pernah membeli produk kafe Lestari Corner secara langsung di Lestari Corner Maguwoharjo.

- Ya
- Tidak

Profil Responden

Jenis Kelamin

- Pria
- Wanita

Usia

- <17
- 17 – 21
- 22 – 26
- 27 – 31
- >31

Pekerjaan

- Pelajar (SMP/SMA/SMK)
- Mahasiswa
- Wirausaha
- Karyawan
- Lainnya

Rata-rata pendapatan per bulan

- < Rp 1,000,000
- Rp 1,000,001 – Rp 2,000,000
- Rp 2,000,001 – Rp 3,000,000
- > Rp 3,000,000

Seberapa sering anda membeli produk kafe Lestari Corner dalam satu bulan

- < 3 kali
- 3 – 5 kali
- 6 – 8 kali
- > 8 kali

Rata-rata pengeluaran untuk pembelian produk kafe Lestari Corner dalam kurun waktu satu bulan?

- < Rp 1,000,000
- Rp 1,000,001 – Rp 2,000,000
- Rp 2,000,001 – Rp 3,000,000
- > Rp 3,000,000

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Harap pilih satu jawaban istilah pertanyaan atau pernyataan di bawah ini dengan skala likert. Mohon mengisi kuesioner ini sesuai dengan sesungguhnya-sungguhnya, keterangan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

- N : Netral
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju

Bagian 1: Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Service Quality (Tangible)						
1.	Menurut saya ruangan dari kafe Lestari Corner nyaman.					
2.	Menurut saya peralatan (mesin kopi, gelas, piring) yang dipakai kafe Lestari Corner modern dan terkini					
3.	Menurut saya perlengkapan/ <i>furniture</i> kafe Lestari Corner sesuai dan nyaman					
4.	Menurut saya kapasitas ruangan kafe Lestari Corner cukup memadai.					
5.	Menurut saya pelayanan kafe Lestari Corner nyaman dan sesuai standar.					
6.	Menurut saya penampilan para pegawai rapi dan bersih.					
Service Quality (Reliability)						
1.	Menurut saya kafe Lestari Corner memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.					
2.	Menurut saya ketika pelanggan mengalami kesulitan, pegawai kafe Lestari Corner bersimpati.					
3.	Menurut saya semua bagian kafe Lestari corner sangat menyenangkan.					
4.	Secara keseluruhan kafe Lestari Corner memberikan pelayanan yang akurat.					

Service Quality (Responsiveness)		STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya kafe Lestari Corner memberitahu pelanggan kapan tepatnya layanan akan diberikan.					
2.	Menurut saya kafe Lesari Corner memberikan pelayanan yang cepat.					
3.	Menurut saya pegawai kafe Lestari Corner bersedia membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan.					
4.	Menurut saya pegawai kafe Lestari Corner bersedia untuk segera menanggapi permintaan pelanggan.					
Service Quality (Assurance)		STS	TS	N	S	SS
1.	Anda dapat mempercayai pegawai kafe Lestari Corner.					
2.	Anda merasa aman dalam berinteraksi dengan pegawai kafe Lestari Corner.					
3.	Pegawai kafe Lestari Corner sopan.					
Service Quality (Emphaty)		STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya pegawai kafe Lestari Corner memberikan pelayanan/perhatian khusus kepada pelanggan.					
2.	Menurut saya kafe Lestari Corner melayani pelanggan dengan sepenuh hati.					
3.	Menurut saya pegawai kafe Lestari Corner mengetahui apa yang pelanggan butuhkan.					
Store Atmosphere		STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya kafe Lestari Corner ini memiliki suasana yang nyaman.					
2.	Menurut saya suasana di kafe Lestari Corner bersahabat untuk saya.					
3.	Menurut saya kafe Lestari Corner nyaman untuk menghabiskan waktu.					
4.	Menurut saya kafe Lestari Corner membuat saya rileks.					

Price Fairness		STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya kafe Lestari Corner ini menawarkan paket harga terbaik untuk memenuhi kebutuhan saya.					
2.	Menurut saya harga makanan yang ditawarkan oleh kafe Lestari Corner ini masuk akal					
3.	Menurut saya harga di kafe Lestari Corner ini sesuai dengan apa yang saya dapatkan.					
4.	Menurut saya secara keseluruhan kafe Lestari Corner ini memberikan pilihan harga yang lebih unggul dibandingkan kafe lainnya.					
Customer Satisfaction		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan kafe Lestari Corner.					
2.	Saya sangat menikmati waktu saya ketika berkunjung di kafe Lestari Corner.					
3.	Menurut saya keputusan untuk mengunjungi kafe Lestari Corner adalah keputusan yang bijak berdasarkan pengalaman saya memilih kafe.					
4.	Menurut saya kualitas produk dan pelayanan di kafe Lestari Corner memenuhi harapan saya.					
5.	Secara keseluruhan, saya puas dengan kafe Lestari Corner.					
Customer Loyalty		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan mengatakan hal-hal positif tentang kafe Lestari Corner kepada orang lain.					
2.	Saya akan merekomendasikan kafe Lestari Corner kepada siapapun yang meminta saran saya terkait kafe.					
3.	Saya akan mendorong teman dan kerabat untuk mencoba produk dan layanan di kafe Lestari Corner.					
4.	Saya lebih memilih untuk mengunjungi kafe Lestari Corner di masa mendatang.					

5.	Saya akan tetap memilih kafe Lestari Corner meskipun terdapat kenaikan harga produk dan layanannya.					
----	---	--	--	--	--	--



Lampiran 2: Data Mentah Kuesioner

Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Rata-rata pendapatan per bulan
1	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
2	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
3	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
4	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
5	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
6	Pria	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
7	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
8	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
9	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
10	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
11	Pria	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
12	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
13	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
14	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
15	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
16	Pria	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
17	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
18	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
19	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
20	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
21	Wanita	22 - 26	Karyawan	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
22	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
23	Pria	22 - 26	Wirausaha	> Rp 3.000.000
24	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
25	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
26	Pria	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
27	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
28	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
29	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
30	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
31	Wanita	22 - 26	Lainnya	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
32	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
33	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
34	Pria	22 - 26	Karyawan	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
35	Pria	22 - 26	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
36	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000

37	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
38	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
39	Pria	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
40	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
41	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
42	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
43	Wanita	22 - 26	Karyawan	> Rp 3.000.000
44	Wanita	22 - 26	Wirausaha	> Rp 3.000.000
45	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
46	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
47	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
48	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
49	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
50	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
51	Wanita	22 - 26	Lainnya	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
52	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
53	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
54	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
55	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
56	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
57	Pria	>31	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
58	Wanita	27 - 31	Lainnya	> Rp 3.000.000
59	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
60	Pria	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
61	Pria	17 - 21	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
62	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
63	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
64	Wanita	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
65	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
66	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
67	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
68	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
69	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
70	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
71	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
72	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
73	Pria	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
74	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
75	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
76	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000

77	Pria	27 - 31	Karyawan	> Rp 3.000.000
78	Pria	22 - 26	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
79	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
80	Wanita	27 - 31	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
81	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
82	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
83	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
84	Wanita	27 - 31	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
85	Wanita	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
86	Wanita	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	< Rp 1.000.000
87	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
88	Pria	27 - 31	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
89	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
90	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
91	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
92	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
93	Wanita	17 - 21	Wirausaha	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
94	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
95	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
96	Wanita	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
97	Pria	27 - 31	Lainnya	> Rp 3.000.000
98	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
99	Pria	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	< Rp 1.000.000
100	Pria	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
101	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
102	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
103	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
104	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
105	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
106	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
107	Pria	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
108	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
109	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
110	Pria	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	< Rp 1.000.000
111	Wanita	22 - 26	Wirausaha	> Rp 3.000.000
112	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
113	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000

114	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
115	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
116	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
117	Wanita	22 - 26	Wirausaha	> Rp 3.000.000
118	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
119	Pria	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
120	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
121	Wanita	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	< Rp 1.000.000
122	Pria	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
123	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
124	Pria	27 - 31	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
125	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
126	Wanita	22 - 26	Wirausaha	> Rp 3.000.000
127	Pria	17 - 21	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
128	Pria	27 - 31	Karyawan	> Rp 3.000.000
129	Wanita	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	< Rp 1.000.000
130	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
131	Pria	22 - 26	Lainnya	> Rp 3.000.000
132	Wanita	22 - 26	Karyawan	> Rp 3.000.000
133	Pria	27 - 31	Lainnya	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
134	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
135	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
136	Pria	27 - 31	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
137	Wanita	17 - 21	Lainnya	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
138	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
139	Wanita	17 - 21	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
140	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
141	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
142	Pria	27 - 31	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
143	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
144	Wanita	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	< Rp 1.000.000
145	Pria	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
146	Wanita	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
147	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
148	Wanita	22 - 26	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
149	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
150	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000

151	Pria	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
152	Pria	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
153	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
154	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
155	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
156	Pria	17 - 21	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
157	Wanita	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
158	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
159	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
160	Pria	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
161	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
162	Wanita	22 - 26	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
163	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
164	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
165	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
166	Pria	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
167	Wanita	27 - 31	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
168	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
169	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
170	Wanita	27 - 31	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
171	Pria	22 - 26	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
172	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
173	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
174	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
175	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
176	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
177	Pria	22 - 26	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
178	Wanita	17 - 21	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	< Rp 1.000.000
179	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
180	Wanita	27 - 31	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
181	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
182	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
183	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
184	Wanita	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
185	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
186	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
187	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
188	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
189	Wanita	22 - 26	Karyawan	> Rp 3.000.000

190	Pria	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
191	Wanita	27 - 31	Karyawan	> Rp 3.000.000
192	Pria	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
193	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
194	Wanita	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
195	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
196	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
197	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
198	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
199	Wanita	22 - 26	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
200	Pria	27 - 31	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
201	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
202	Wanita	27 - 31	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
203	Wanita	27 - 31	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
204	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
205	Wanita	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	< Rp 1.000.000
206	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
207	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
208	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
209	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
210	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
211	Wanita	22 - 26	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
212	Wanita	22 - 26	Wirausaha	> Rp 3.000.000
213	Pria	17 - 21	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
214	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
215	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
216	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
217	Wanita	27 - 31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
218	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
219	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
220	Wanita	27 - 31	Lainnya	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
221	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
222	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
223	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	< Rp 1.000.000
224	Wanita	22 - 26	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
225	Pria	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
226	Pria	27 - 31	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
227	Pria	22 - 26	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
228	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000

229	Wanita	22 - 26	Wirausaha	> Rp 3.000.000
230	Wanita	27 - 31	Karyawan	> Rp 3.000.000
231	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
232	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
233	Pria	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
234	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
235	Pria	27 - 31	Wirausaha	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
236	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
237	Pria	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
238	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
239	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
240	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
241	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
242	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
243	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
244	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
245	Pria	22 - 26	Wirausaha	> Rp 3.000.000
246	Pria	22 - 26	Wirausaha	> Rp 3.000.000
247	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
248	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
249	Wanita	27 - 31	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
250	Wanita	>31	Karyawan	> Rp 3.000.000
251	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
252	Wanita	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
253	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
254	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
255	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
256	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
257	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
258	Pria	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
259	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
260	Wanita	<17	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
261	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
262	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
263	Wanita	>31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
264	Wanita	>31	Wirausaha	> Rp 3.000.000
265	Wanita	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
266	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
267	Pria	17 - 21	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000

268	Pria	>31	Karyawan	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
269	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
270	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
271	Wanita	17 - 21	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
272	Pria	22 - 26	Mahasiswa	> Rp 3.000.000
273	Pria	17 - 21	Pelajar (SMP/SMA/SMK)	Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
274	Pria	22 - 26	Mahasiswa	Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000



Data Responden

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Tangible

No.	SQT1	SQT2	SQT3	SQT4	SQT5	SQT6							
1	4	5	4	5	5	4	26	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	27	4	5	4	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	4	29	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	5	5	30	3	3	3	3	3	3
6	5	3	4	5	3	3	31	4	3	4	4	4	3
7	4	5	5	5	5	5	32	5	4	5	4	5	4
8	4	4	4	5	5	5	33	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	3	4	34	4	4	4	3	4	4
10	5	4	4	5	4	5	35	4	4	4	4	4	5
11	4	4	5	5	5	5	36	4	5	4	5	4	5
12	5	5	5	5	5	5	37	4	5	4	5	3	4
13	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	39	5	4	5	4	5	4
15	5	5	5	4	5	5	40	5	4	4	4	5	5
16	4	4	5	3	4	4	41	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	42	3	3	3	3	3	3
18	5	5	5	5	4	4	43	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	5	44	5	4	4	4	5	4
20	4	4	4	4	4	4	45	5	5	5	5	4	4
21	4	5	5	5	5	4	46	4	4	4	5	5	5
22	3	3	3	3	3	3	47	3	4	4	4	5	5
23	4	5	4	5	5	4	48	5	5	5	5	5	4
24	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	5
							51	4	5	4	4	5	5

52	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	3
54	4	5	5	4	4	5
55	5	5	4	4	4	5
56	5	5	4	4	5	5
57	5	5	5	4	4	4
58	5	5	5	4	4	5
59	5	5	5	4	4	5
60	5	5	5	5	4	4
61	5	5	4	4	4	5
62	5	5	4	4	5	5
63	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	4
65	5	5	4	4	5	5
66	5	5	5	5	4	5
67	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	4	4
70	5	5	4	4	4	5
71	4	5	5	5	5	5
72	4	4	5	5	5	5
73	5	5	4	4	5	5
74	5	5	5	4	4	4
75	5	5	4	4	5	4
76	5	5	4	4	5	5
77	4	5	5	4	5	4
78	5	5	5	4	4	4
79	4	4	4	5	4	4
80	4	4	5	5	4	4

81	5	4	5	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5
84	4	5	5	4	4	4
85	4	4	4	5	5	5
86	5	5	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5
89	5	4	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	5
91	4	4	4	4	4	4
92	4	5	4	4	5	3
93	4	4	5	4	4	5
94	5	4	4	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4
97	5	4	3	3	4	4
98	4	4	4	4	4	5
99	5	4	5	5	5	3
100	5	4	4	4	5	5
101	5	5	4	4	5	4
102	4	4	5	5	5	5
103	5	5	4	5	4	4
104	5	5	4	4	4	5
105	4	4	4	4	5	5
106	5	5	5	4	5	4
107	5	5	4	4	5	5
108	5	5	4	5	4	5
109	5	5	5	5	5	4

110	5	5	4	4	5	5
111	5	5	3	4	4	4
112	4	3	3	4	5	5
113	4	5	5	5	5	5
114	5	4	4	4	4	4
115	4	4	3	5	4	3
116	4	4	4	5	5	5
117	4	4	4	4	4	4
118	4	4	5	5	5	5
119	5	4	4	5	4	4
120	5	4	4	5	4	5
121	4	4	4	4	5	4
122	4	5	5	5	4	4
123	4	4	5	5	4	4
124	4	4	3	5	5	5
125	4	5	4	4	4	4
126	4	5	3	4	3	5
127	4	5	4	4	5	3
128	4	5	4	5	4	4
129	4	4	5	5	4	3
130	4	5	4	4	4	4
131	4	4	5	5	5	4
132	3	3	2	4	4	2
133	4	4	5	5	4	5
134	4	5	4	5	5	5
135	5	5	5	5	4	4
136	5	5	5	4	4	4
137	4	5	5	4	4	5
138	5	5	4	4	5	5

139	5	5	4	3	5	4
140	4	4	4	4	5	5
141	5	5	4	4	5	5
142	5	5	4	4	4	4
143	4	4	4	4	5	5
144	5	5	4	4	5	5
145	5	5	4	4	4	5
146	4	4	4	4	4	4
147	5	5	4	4	5	4
148	5	5	4	4	5	3
149	5	5	4	4	5	4
150	5	5	4	4	5	5
151	4	4	5	5	5	4
152	5	5	4	5	4	4
153	5	5	4	4	5	5
154	5	5	5	4	5	4
155	5	5	4	3	5	5
156	5	5	4	4	5	4
157	5	5	4	4	5	5
158	5	5	4	4	5	3
159	5	5	4	4	4	4
160	5	5	4	4	5	5
161	5	5	3	4	5	5
162	5	4	4	5	4	5
163	4	4	5	5	5	5
164	5	4	4	4	3	4
165	5	5	4	5	4	5
166	5	5	4	4	4	5
167	5	5	5	5	5	4

168	5	5	4	4	5	4
169	5	5	4	4	5	4
170	5	5	4	5	5	5
171	5	5	4	4	5	5
172	5	5	4	4	5	5
173	3	3	4	3	5	3
174	4	4	4	4	5	4
175	4	4	5	5	5	5
176	4	5	5	5	4	4
177	4	4	4	3	4	4
178	4	3	4	4	3	4
179	4	4	4	5	4	4
180	4	4	5	5	4	5
181	4	4	5	5	4	5
182	4	4	5	5	5	5
183	4	4	5	5	4	5
184	4	4	5	5	5	4
185	5	5	4	4	5	5
186	5	5	4	5	5	5
187	5	5	4	4	4	5
188	5	5	4	4	5	4
189	5	5	4	4	5	4
190	5	5	4	4	5	4
191	5	5	5	5	4	5
192	5	5	4	5	5	4
193	5	4	4	5	5	4
194	4	5	5	5	5	5
195	5	4	4	5	5	4
196	5	5	4	4	5	5

197	5	5	4	4	5	5
198	5	4	4	5	5	4
199	5	5	4	4	5	5
200	5	5	4	5	5	4
201	5	5	4	4	5	5
202	4	4	5	5	4	5
203	5	5	4	5	4	5
204	5	4	4	5	5	5
205	3	3	4	4	4	4
206	4	4	4	5	4	4
207	4	4	4	5	4	4
208	4	4	4	5	4	4
209	4	4	4	5	5	4
210	4	4	3	2	2	4
211	5	5	4	4	5	4
212	4	4	5	5	2	4
213	5	5	4	4	5	5
214	5	5	4	2	3	4
215	4	4	4	4	3	4
216	4	3	3	4	3	4
217	4	4	3	4	4	4
218	4	4	4	5	4	4
219	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	3	4
222	4	4	4	5	4	4
223	4	5	4	4	4	4
224	4	4	4	5	4	5
225	4	4	4	4	4	4

226	5	4	4	4	4	4
227	5	5	4	4	2	2
228	5	5	2	3	4	4
229	5	5	4	4	3	4
230	5	5	4	5	4	5
231	5	5	3	4	4	5
232	4	4	4	5	3	4
233	4	4	5	5	4	5
234	5	4	4	5	4	4
235	4	5	4	5	4	4
236	4	5	4	5	4	4
237	5	4	4	5	4	4
238	5	4	5	5	4	4
239	5	5	4	4	5	4
240	5	4	4	5	4	4
241	5	4	5	5	4	4
242	5	5	4	5	4	4
243	4	4	3	3	3	4
244	5	5	5	5	5	5
245	4	4	3	3	3	4
246	3	4	3	3	4	3
247	4	4	3	3	4	3
248	5	5	5	5	5	3
249	3	4	3	3	4	3
250	4	4	3	3	4	3
251	5	5	5	5	5	5
252	4	4	3	3	3	3
253	5	3	3	3	3	3
254	4	4	3	3	4	3

255	5	5	5	5	5	5
256	4	4	3	3	3	3
257	5	5	5	5	5	5
258	3	4	3	3	3	3
259	5	5	5	5	5	5
260	4	4	3	3	3	4
261	5	5	5	5	5	5
262	5	5	5	5	5	5
263	5	5	5	5	5	5
264	5	5	5	5	5	5
265	5	5	5	5	5	5
266	5	5	5	5	5	5
267	5	5	5	5	5	5
268	3	4	3	3	3	3
269	5	5	5	5	5	5
270	4	4	3	3	3	3
271	4	4	3	3	3	3
272	5	5	5	5	5	5
273	3	4	3	3	3	3
274	5	5	5	5	5	5

Kualitas Pelayanan (Service Quality) Reliability

No.	SQRL1	SQRL2	SQRL3	SQRL4	27	5	5	5	5	54	4	4	5	4
1	4	4	5	4	28	4	5	5	5	55	5	5	4	4
2	5	5	5	5	29	5	2	4	4	56	4	4	5	4
3	5	5	5	5	30	3	3	3	3	57	5	5	5	4
4	4	5	5	5	31	3	4	3	4	58	4	4	4	5
5	5	4	4	5	32	4	5	5	4	59	4	4	4	5
6	4	4	5	3	33	4	4	4	4	60	4	5	5	5
7	5	5	5	5	34	4	5	4	4	61	5	5	5	4
8	5	5	5	5	35	4	4	4	5	62	5	5	5	4
9	3	4	4	4	36	4	4	5	3	63	5	5	5	4
10	5	4	5	5	37	4	5	4	5	64	4	4	5	5
11	4	4	4	5	38	4	4	3	4	65	5	5	4	5
12	4	4	4	4	39	5	4	5	4	66	5	5	5	5
13	4	4	4	4	40	4	4	4	4	67	5	5	4	4
14	4	4	5	5	41	5	5	5	4	68	5	5	4	5
15	4	4	5	5	42	2	2	3	3	69	4	4	4	4
16	4	2	5	5	43	5	5	5	5	70	4	4	4	4
17	4	4	2	4	44	4	5	5	5	71	4	4	4	4
18	4	5	3	5	45	4	4	5	4	72	5	5	5	4
19	5	5	5	5	46	4	4	4	4	73	5	5	4	5
20	4	4	4	4	47	5	5	5	5	74	5	5	5	4
21	5	5	5	5	48	4	4	5	5	75	4	4	5	5
22	3	3	3	3	49	5	5	5	5	76	4	4	5	5
23	4	4	4	4	50	4	4	3	4	77	5	4	5	5
24	5	5	5	5	51	3	4	5	4	78	3	4	4	5
25	5	5	5	5	52	4	4	4	4	79	4	4	4	4
26	2	4	4	4	53	4	2	5	4	80	4	4	4	4

81	4	3	4	4	110	5	5	4	3	139	5	5	4	4
82	5	4	4	4	111	5	5	5	5	140	3	4	4	5
83	4	4	4	4	112	5	5	5	5	141	5	5	5	4
84	3	4	4	4	113	4	4	4	4	142	5	5	5	4
85	4	4	5	5	114	4	4	4	5	143	4	4	4	5
86	4	4	4	4	115	4	4	4	5	144	5	5	4	4
87	4	5	5	5	116	4	4	4	4	145	5	5	4	4
88	4	4	4	4	117	4	4	4	4	146	4	4	4	4
89	3	4	4	4	118	4	4	4	4	147	5	5	4	4
90	4	4	4	4	119	4	4	4	4	148	5	5	4	5
91	4	4	4	4	120	4	4	4	4	149	5	5	4	5
92	4	4	5	5	121	4	4	4	4	150	5	5	4	4
93	4	5	5	5	122	4	4	4	4	151	5	4	3	3
94	4	4	4	4	123	3	4	4	4	152	5	5	5	4
95	4	4	4	4	124	4	5	5	4	153	3	5	4	4
96	3	4	4	4	125	4	4	4	4	154	4	5	4	5
97	5	4	3	4	126	4	4	5	4	155	5	5	4	4
98	4	4	4	4	127	5	4	4	5	156	5	5	5	5
99	4	3	4	5	128	5	4	5	5	157	5	4	4	5
100	4	4	4	4	129	5	4	4	5	158	5	5	5	4
101	5	5	5	4	130	4	4	5	4	159	5	5	5	4
102	4	4	4	5	131	4	5	5	4	160	5	5	5	5
103	5	5	4	4	132	2	3	2	2	161	5	5	4	4
104	5	5	5	4	133	5	4	4	5	162	5	5	5	4
105	4	4	4	4	134	4	4	5	5	163	4	5	4	5
106	5	5	5	4	135	4	4	5	4	164	3	3	4	3
107	5	5	5	4	136	5	5	4	4	165	5	5	4	4
108	5	5	5	4	137	4	5	5	4	166	5	4	5	4
109	5	5	3	5	138	5	3	4	4	167	4	4	5	5

168	5	4	4	5	197	5	4	4	5	226	4	4	4	4
169	5	4	4	5	198	5	4	4	5	227	4	5	5	3
170	5	4	4	5	199	5	4	4	5	228	5	5	4	4
171	5	5	4	4	200	5	5	4	5	229	5	5	4	4
172	5	4	4	5	201	5	5	5	4	230	5	5	4	4
173	3	4	2	5	202	5	4	4	5	231	5	5	4	4
174	4	4	4	4	203	5	5	4	4	232	3	4	4	4
175	4	4	4	4	204	4	5	5	5	233	4	4	5	4
176	4	4	4	4	205	4	4	4	4	234	4	4	5	4
177	4	3	4	4	206	2	3	3	4	235	4	3	4	4
178	4	4	5	5	207	3	3	4	4	236	4	3	4	5
179	4	4	4	4	208	2	3	4	4	237	4	3	4	5
180	4	4	4	4	209	2	3	4	4	238	3	3	5	4
181	4	4	4	4	210	2	2	4	4	239	4	5	4	5
182	4	4	5	4	211	5	4	4	5	240	4	4	5	4
183	4	4	4	4	212	5	5	4	4	241	4	4	4	5
184	4	4	4	4	213	2	3	5	5	242	4	4	5	4
185	5	5	4	4	214	2	4	5	5	243	3	4	3	4
186	4	4	4	5	215	3	3	4	4	244	5	5	5	5
187	5	5	4	4	216	4	3	3	3	245	3	4	3	4
188	5	5	5	4	217	4	2	3	4	246	3	3	4	3
189	5	4	4	5	218	2	4	4	4	247	5	3	3	4
190	5	4	4	5	219	4	4	4	4	248	5	5	5	5
191	5	5	4	4	220	4	4	3	4	249	4	3	4	3
192	5	5	4	5	221	2	3	3	4	250	4	3	4	3
193	5	4	4	5	222	5	3	3	4	251	5	5	5	5
194	5	4	5	5	223	4	3	3	4	252	3	4	4	3
195	5	5	4	4	224	4	4	5	4	253	4	4	3	3
196	5	4	4	5	225	3	3	4	3	254	4	4	3	3

255	5	5	5	5
256	4	3	4	3
257	5	5	5	5
258	3	4	4	3
259	5	5	5	5
260	3	3	3	4
261	5	5	5	5
262	5	5	5	5
263	5	5	4	5
264	5	5	5	5
265	5	5	5	5
266	5	5	5	5
267	5	5	5	5
268	3	4	3	3
269	5	5	5	5
270	4	3	4	3
271	4	3	3	4
272	5	5	5	5
273	4	4	3	3
274	5	5	5	5



Service Quality (Responsiveness)

No.	SQRS1	SQRS2	SQRS3	SQRS4	27	5	5	5	5	54	4	5	5	4
1	4	4	5	4	28	5	4	4	5	55	5	5	5	4
2	5	5	5	5	29	5	5	5	5	56	5	5	4	4
3	5	5	5	5	30	3	3	3	3	57	4	4	5	5
4	4	5	5	5	31	4	4	4	4	58	4	5	4	5
5	4	4	4	4	32	4	5	5	4	59	5	4	5	4
6	4	3	4	5	33	4	4	4	5	60	5	4	4	4
7	5	5	5	5	34	4	4	4	4	61	4	4	5	5
8	5	5	5	5	35	4	3	4	4	62	4	4	4	5
9	4	5	4	4	36	4	4	5	5	63	5	5	4	4
10	4	5	5	5	37	5	4	4	4	64	4	4	5	4
11	5	5	5	5	38	4	3	5	4	65	4	4	5	5
12	5	5	5	5	39	5	5	4	4	66	4	4	4	5
13	4	4	4	4	40	4	4	4	4	67	5	5	5	4
14	5	5	5	5	41	4	4	5	4	68	5	5	4	5
15	5	5	5	4	42	3	3	3	4	69	4	4	4	4
16	1	4	5	5	43	5	5	5	5	70	4	4	4	4
17	3	3	4	3	44	5	4	5	5	71	4	4	4	4
18	5	4	4	5	45	4	4	5	5	72	5	5	4	4
19	5	5	5	5	46	5	4	4	4	73	5	5	4	5
20	3	4	4	4	47	5	5	5	5	74	5	4	4	5
21	5	4	5	5	48	5	5	4	4	75	5	5	4	4
22	3	3	3	3	49	5	5	5	5	76	5	5	4	4
23	4	4	4	4	50	4	4	4	4	77	4	4	5	5
24	4	5	4	5	51	4	3	4	4	78	4	4	4	4
25	5	5	5	5	52	4	4	4	4	79	4	4	4	4
26	2	4	4	4	53	5	3	2	3	80	3	4	3	4

81	4	4	4	4	110	5	5	4	4	139	5	5	4	4
82	4	4	4	4	111	4	4	5	4	140	4	4	4	4
83	4	4	4	4	112	5	4	4	5	141	5	5	5	4
84	4	4	4	4	113	4	4	4	4	142	5	5	5	3
85	4	4	4	4	114	4	4	4	4	143	4	3	4	4
86	3	4	4	4	115	5	4	3	4	144	5	5	4	5
87	5	5	5	5	116	4	4	4	4	145	5	5	4	4
88	4	4	4	4	117	4	4	4	4	146	4	5	5	4
89	4	4	4	4	118	4	4	4	4	147	5	5	4	5
90	4	4	4	4	119	4	5	5	4	148	5	5	5	4
91	4	4	4	4	120	4	3	4	4	149	5	5	4	5
92	4	4	5	5	121	3	4	4	4	150	5	5	4	4
93	4	4	4	4	122	4	4	4	4	151	4	4	3	5
94	4	4	4	4	123	4	4	4	4	152	5	4	5	4
95	3	4	4	4	124	4	5	3	4	153	5	5	5	5
96	4	4	4	4	125	4	4	4	4	154	4	4	4	5
97	4	3	4	4	126	3	4	5	4	155	5	5	5	4
98	4	4	4	4	127	4	5	5	4	156	4	4	5	5
99	4	3	5	5	128	5	4	4	5	157	5	5	4	4
100	4	4	4	4	129	4	4	3	3	158	5	5	4	4
101	5	5	4	4	130	5	4	4	4	159	5	5	4	4
102	4	4	4	5	131	4	5	4	5	160	4	4	4	5
103	5	4	4	5	132	4	3	4	4	161	5	5	5	4
104	4	4	5	5	133	4	5	4	4	162	4	5	5	4
105	4	4	4	4	134	4	4	5	5	163	5	5	5	4
106	5	5	4	4	135	4	5	5	4	164	3	3	4	4
107	5	5	5	4	136	5	5	4	4	165	4	4	5	5
108	5	5	4	4	137	4	4	3	5	166	5	5	5	4
109	3	5	5	4	138	5	5	4	4	167	4	5	4	5

168	5	5	4	4	197	5	5	4	5	226	5	4	4	4
169	5	5	4	5	198	5	4	5	4	227	4	4	5	5
170	5	5	4	4	199	5	4	4	5	228	5	5	4	4
171	5	5	3	4	200	5	5	5	4	229	5	5	4	4
172	4	4	5	5	201	5	4	5	5	230	5	5	4	4
173	3	4	4	3	202	4	5	5	5	231	5	5	4	4
174	4	4	4	4	203	5	5	4	5	232	2	4	4	4
175	4	4	4	5	204	5	4	4	5	233	4	4	3	5
176	4	4	4	4	205	5	5	4	4	234	2	4	5	4
177	4	4	3	5	206	4	3	4	4	235	3	4	4	5
178	5	4	4	5	207	2	3	4	4	236	4	5	4	4
179	5	5	4	4	208	3	2	4	4	237	4	4	5	4
180	4	4	4	4	209	3	2	4	4	238	3	4	3	5
181	4	4	4	4	210	2	2	4	5	239	3	4	4	5
182	4	4	5	5	211	5	5	5	4	240	4	4	4	5
183	4	4	4	4	212	4	4	5	5	241	4	4	5	4
184	4	4	4	5	213	5	4	4	5	242	4	4	5	4
185	5	5	4	4	214	5	5	4	4	243	3	3	3	3
186	5	5	4	5	215	2	2	4	4	244	5	5	5	5
187	4	5	5	4	216	4	2	3	3	245	3	3	4	3
188	5	5	5	4	217	2	2	4	4	246	3	4	3	4
189	4	5	5	4	218	2	2	4	4	247	4	3	4	3
190	5	4	4	5	219	2	2	4	4	248	5	5	5	5
191	5	4	5	4	220	2	3	4	4	249	3	4	3	3
192	4	4	5	5	221	2	2	4	4	250	3	4	3	3
193	5	5	4	4	222	2	2	4	4	251	5	3	5	5
194	5	4	4	5	223	2	4	4	4	252	3	4	3	3
195	5	5	4	4	224	5	4	4	3	253	4	3	3	3
196	5	4	4	5	225	2	3	4	4	254	4	3	3	3

255	5	5	5	5
256	4	4	3	3
257	5	5	5	5
258	3	3	3	3
259	5	5	5	5
260	3	3	3	3
261	5	5	5	5
262	5	5	5	5
263	5	5	5	5
264	5	5	5	5
265	5	5	5	5
266	5	5	5	5
267	5	5	5	5
268	3	3	3	3
269	5	5	5	5
270	3	4	3	3
271	3	5	3	3
272	5	3	5	5
273	4	3	3	3
274	5	5	5	5



Service Quality (Assurance)

No.	SQA1	SQA2	SQA3
1	4	5	4
2	5	5	5
3	4	3	4
4	4	5	4
5	5	5	5
6	5	4	4
7	5	5	5
8	5	5	5
9	3	4	4
10	4	5	5
11	4	4	5
12	4	4	4
13	4	4	5
14	5	5	4
15	5	5	5
16	5	5	5
17	3	4	4
18	4	4	4
19	5	5	5
20	3	3	4
21	5	4	4
22	3	3	3
23	4	4	4
24	5	5	5
25	5	5	5
26	4	4	4

27	5	5	5
28	4	4	4
29	3	4	5
30	3	3	3
31	3	4	4
32	5	4	5
33	4	5	4
34	5	5	5
35	4	4	4
36	3	4	4
37	5	3	4
38	3	4	4
39	5	4	5
40	5	4	4
41	4	4	4
42	3	4	3
43	5	5	5
44	4	5	5
45	4	4	5
46	4	5	5
47	5	5	5
48	4	4	5
49	5	5	5
50	4	5	5
51	4	4	5
52	4	4	4
53	3	4	4

54	5	5	4
55	5	5	4
56	5	5	4
57	5	5	5
58	5	5	4
59	5	5	4
60	5	5	5
61	5	4	5
62	5	5	4
63	5	4	4
64	5	4	5
65	5	5	5
66	5	5	5
67	5	5	5
68	5	5	5
69	5	5	5
70	5	5	5
71	5	5	5
72	5	5	5
73	5	4	4
74	5	4	4
75	5	5	4
76	5	5	4
77	5	5	5
78	4	4	4
79	5	5	5
80	5	4	4

81	5	4	5
82	5	5	5
83	5	5	5
84	5	5	5
85	5	5	4
86	4	4	4
87	5	5	4
88	4	5	4
89	5	5	5
90	5	5	5
91	4	4	4
92	4	5	4
93	5	5	4
94	5	5	5
95	4	5	5
96	5	5	5
97	5	4	3
98	5	5	5
99	3	4	5
100	5	5	5
101	5	5	4
102	5	5	4
103	5	5	4
104	4	4	5
105	4	4	4
106	5	5	4
107	5	4	4
108	5	5	4
109	5	4	4

110	5	5	5
111	5	5	5
112	5	5	5
113	5	4	4
114	5	5	5
115	4	3	3
116	4	4	5
117	4	5	5
118	4	5	4
119	5	5	5
120	5	4	5
121	4	4	4
122	4	5	5
123	5	5	5
124	4	3	3
125	5	5	4
126	4	4	5
127	5	4	4
128	5	4	4
129	5	3	4
130	4	4	5
131	4	5	4
132	4	4	3
133	5	4	4
134	4	4	5
135	5	5	4
136	5	5	4
137	4	5	5
138	5	5	4

139	5	5	4
140	4	4	5
141	4	4	5
142	5	4	4
143	4	5	5
144	5	5	5
145	5	4	5
146	4	4	4
147	5	5	4
148	5	5	4
149	5	5	4
150	5	5	4
151	5	4	4
152	5	5	4
153	5	5	4
154	5	4	4
155	4	4	4
156	4	5	4
157	5	5	4
158	5	5	5
159	5	5	5
160	5	4	5
161	4	5	5
162	5	5	4
163	4	4	5
164	3	4	4
165	5	4	4
166	5	5	4
167	4	5	4

168	5	4	4
169	5	4	5
170	5	5	4
171	5	5	4
172	4	5	5
173	3	2	4
174	4	5	4
175	4	4	4
176	4	4	4
177	4	4	4
178	4	4	5
179	4	4	4
180	5	4	4
181	4	4	4
182	4	4	4
183	4	4	4
184	4	5	5
185	5	5	4
186	5	4	4
187	5	4	5
188	4	5	4
189	5	4	4
190	5	5	4
191	5	5	5
192	5	5	4
193	5	5	5
194	5	4	5
195	5	4	5
196	5	4	4

197	5	5	4
198	5	5	4
199	5	5	4
200	4	5	5
201	4	5	5
202	5	5	4
203	5	5	4
204	5	5	5
205	4	4	5
206	4	4	4
207	4	5	4
208	4	5	4
209	5	5	5
210	5	5	3
211	5	4	4
212	2	4	4
213	5	4	4
214	5	4	4
215	4	4	4
216	4	4	4
217	5	5	5
218	5	5	4
219	4	4	4
220	4	5	4
221	4	4	4
222	4	5	4
223	4	4	4
224	4	4	4
225	4	4	4

226	4	4	4
227	5	5	4
228	4	5	5
229	2	4	4
230	5	4	4
231	5	5	4
232	4	5	4
233	4	5	5
234	4	4	5
235	5	4	5
236	5	4	5
237	5	4	5
238	4	4	5
239	5	5	4
240	4	5	4
241	4	4	5
242	5	4	4
243	4	4	3
244	5	5	5
245	4	3	3
246	3	3	3
247	3	4	3
248	5	5	5
249	3	3	3
250	4	3	3
251	5	5	5
252	3	3	3
253	4	3	3
254	3	3	3

255	5	5	5
256	3	3	3
257	5	5	5
258	3	3	3
259	5	5	5
260	3	3	3
261	5	5	5
262	5	5	5
263	5	5	5
264	5	5	5
265	5	5	5
266	5	5	5
267	5	5	5
268	4	3	3
269	5	5	5
270	3	3	3
271	3	3	3
272	5	5	5
273	3	3	3
274	5	5	5

