

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis penelitian dan analisis keseluruhan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial dan simultan, tingkat ketidakpuasan, sikap terhadap pengajuan komplain, persepsi bahwa komplain akan berhasil, dan kepercayaan diri tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk komplain. Hal ini berarti tidak ada satu pun faktor yang dapat mendorong mahasiswa Atma Jaya Yogyakarta fakultas Ekonomi untuk memiliki niat untuk komplain langsung ke rumah makan.
2. Secara parsial, tingkat ketidakpuasan memiliki pengaruh terhadap word of mouth negatif. Persepsi bahwa komplain akan berhasil dan kepercayaan diri tidak memiliki pengaruh terhadap word of mouth negatif. Secara simultan, tingkat ketidakpuasan, persepsi bahwa komplain akan berhasil, dan kepercayaan diri memiliki pengaruh terhadap word of mouth negatif. Hal ini berarti mahasiswa Atma Jaya Yogyakarta Fakultas ekonomi lebih menyukai menceritakan kejadian buruk yang dialaminya kepada teman atau kerabat daripada komplain langsung ke rumah makan.
3. Secara parsial, tingkat ketidakpuasan memiliki pengaruh terhadap niat untuk beralih. Persepsi bahwa komplain akan berhasil dan kepercayaan diri tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk beralih. Secara simultan, tingkat

ketidakpuasan, persepsi bahwa komplain akan berhasil, dan kepercayaan diri tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk beralih. Hal ini berarti ada kemungkinan bahwa mahasiswa Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Ekonomi yang tidak puas akan berpindah dari penyedia jasa saat ini ke penyedia jasa yang baru.

4. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada variabel niat untuk komplain, word of mouth negatif, dan niat untuk beralih berdasarkan jenis kelamin dan berdasarkan uang saku per bulan. Dalam hasil uji beda ini, niat untuk komplain, word of mouth negatif, dan niat untuk beralih pria dan wanita sama-sama tinggi tetapi wanita memiliki kecenderungan yang lebih besar dibandingkan dengan pria. Pada perbedaan berdasarkan uang saku per bulan juga tidak signifikan terlihat namun responden yang memiliki uang saku > Rp 2.000.000 per bulan berkecenderungan memiliki niat untuk komplain, word of mouth negatif, dan niat untuk beralih paling besar.

## **5.2 Saran**

Beberapa saran yang relevan dengan kesimpulan-kesimpulan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data bahwa hasil yang signifikan hanya variabel word of mouth negatif dan niat untuk beralih, maka bagi pihak rumah makan diharapkan dapat lebih memperhatikan lagi kualitas makanan dan pelayanan mereka karena konsumen yang tidak puas akan menceritakan kejadian buruk

yang dialaminya kepada teman atau kerabat dan bisa juga tidak akan kembali ke rumah makan tersebut.

2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar acuan untuk penelitian selanjutnya sehingga penelitian mengenai perilaku komplain dapat dikembangkan lebih spesifik karena penelitian ini masih bersifat umum dan tidak menggunakan kategori produk tertentu. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan hal tersebut sehingga dapat terlihat dengan jelas pengaruh perilaku komplain terhadap kategori rumah makan tertentu yang mana rumah makan bisa dibedakan menjadi warung ataupun restoran yang pastinya perilaku komplain untuk setiap kategori tersebut pasti berbeda. Sampel yang digunakan untuk penelitian selanjutnya juga diharapkan lebih beragam sehingga dapat dilihat pengaruhnya dari berbagai kalangan.

### **5.3 Kelemahan Penelitian**

Penelitian ini hanya menggunakan responden berupa mahasiswa Atma Jaya Yogyakarta yang menyebabkan pada beberapa variabel independen yaitu persepsi bahwa komplain akan berhasil, sikap terhadap pengajuan komplain, dan kepercayaan diri memberikan pengaruh tidak signifikan. Hal ini berbeda dari penelitian sebelumnya dimana dalam penelitian sebelumnya menggunakan responden dari 20 universitas yang berbeda sehingga dapat memperlihatkan dengan jelas pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku komplain konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agbonifoh, B. & Edoreh, P. (1986). Consumer awareness and complaining behaviour. *European Journal of Marketing*, 20 (6), 43-49.
- Akbar , M. Muzahid and Parvez, Noorjahan. 2009. Impact of Service Quality, Trust and Customer satisfaction on Consumer Loyalty. *ABC Journal*. Vol.29, No. 1, pp. 24 – 38.
- Babin, Barry J., Yong – Ki Lee, Eun – Jun Kim and Mitch Griffin. (2005). Modeling Consumer Satisfaction and Word of Mouth : Restaurant Patronage in Korea. *Journal of Service Marketing* 19.pp. 133 – 139.
- Blodgett, J. G., Granbois, D. H. & Walters, R. G. (1993). The effects of perceived justice on negative word of mouth and repatronage intentions. *Journal of Retailing*, 69 (Winter), 399-428.
- Butelli, Sergio. (2007). Consumer Complaints Behavior (CCB): a Literature review.
- Edvardsson, Bo. (2011). Customer Complaints And Switching Behavior – A Study of Relationship Dynamics in a Telecommunication Company.

Ellena, Frieda. (2007). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah.

Fernandes, Daniel Von der Heyde; Santos, Cristiane Pizzutti dos. (2007), "Consumer Complaining Behavior In Developing Countries: The Case Of Brazil," *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*.

Fraenkel, J. & Wallen, N. (1993). How to Design and evaluate research in education. (2nd ed). New York: McGraw-Hill Inc.

Khairani, Nurulia. (2011). Analisis Pengaruh Citra Merek, Ketidakpuasan Konsumen, Iklan, Word of Mouth, Dan Karakteristik Kategori Produk Terhadap Perpindahan Merek Pada Sabun Pembersih Wajah. Skripsi, Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.

Kuncoro, M., (2009), Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Penerbit Erlangga, Jakarta

Manuadi, Gasa. (2011). Analisis Perilaku Beralih Pada Konsumen Jasa Telekomunikasi Selular Di Kota Denpasar. Thesis, Program Studi Manajemen Universitas Udayana, Bali.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Lembar Kuesioner

Kepada

Yth. Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya Billy Archie Chandra (NPM: 090317643) mahasiswa jurusan manajemen fakultas ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta saat ini sedang menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Komplain Konsumen”.

Untuk keperluan di atas, kuesioner ini saya buat dan bagikan kepada para responden untuk mendapatkan data penelitian yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas akhir saya tersebut. Maka kepada para responden, peneliti mengharapkan kesediaan dari para responden untuk mengisi kuesioner ini. Kemudian jawaban yang anda berikan hanya akan digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ilmiah ini saja dan tidak ada maksud tertentu lainnya.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Billy Archie Chandra

### **DATA RESPONDEN**

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban sesuai dengan anda.

1. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita  
Fakultas : Ekonomi
2. Jurusan :  Akuntansi  Manajemen  Ilmu Ekonomi
3. Uang Saku per Bulan :  < Rp 1.000.000  
 Rp 1.000.000 < x < Rp 2.000.000  
 > Rp 2.000.000

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda centang (✓) berdasarkan pengalaman yang pernah saudara alami ketika makan di suatu rumah makan. Jawaban boleh lebih dari satu.

4. Apakah saudara pernah mengalami kekecewaan ketika makan di suatu rumah makan dalam bentuk: (Jawaban boleh lebih dari 1)
- Berjam-jam menunggu pesanan datang.
  - Makanan yang disajikan tidak sesuai pesanan.
  - Pelayanan yang tidak ramah dan sopan.
  - Kesalahan dalam pembayaran.
  - Peralatan makan yang tidak bersih.
  - Banyak menu makanan yang habis.
  - Lain-lain .....

5. Apa yang saudara lakukan setelah mengalami kejadian buruk tersebut?  
(Jawaban boleh lebih dari 1)

- Komplain langsung ke rumah makan.
- Mengatakan / menceritakan kejadian yang saudara alami kepada teman atau kerabat.
- Tidak akan pernah pergi ke rumah makan itu lagi.

6. Kapan terakhir kali saudara mengalami kejadian buruk tersebut?

- < 6 bulan
- > 6 bulan



Saya meminta kesediaan saudara untuk menjawab pertanyaan- pertanyaan berikut ini. Masing – masing daftar pertanyaan disediakan 5 alternatif jawaban. Saudara diminta memilih alternatif jawaban atas pertanyaan berikut dengan memberi tanda bulat (O) pada kolom yang sudah disiapkan.

### Tingkat Ketidakpuasan

1. Bagaimana perasaan anda saat mengalami kekecewaan ketika makan di suatu rumah makan?

Sangat Tidak Puas	5	4	3	2	1	Sangat Puas
-------------------	---	---	---	---	---	-------------

### Niat untuk Komplain

Apakah mungkin anda:

1. Menyampaikan ketidakpuasan anda kepada manajer rumah makan.

Sangat Mungkin	5	4	3	2	1	Sangat Tidak Mungkin
----------------	---	---	---	---	---	----------------------

2. Memanggil pelayan dan menyuruhnya mengatasi masalah anda.

Sangat Mungkin	5	4	3	2	1	Sangat Tidak Mungkin
----------------	---	---	---	---	---	----------------------

### Word of Mouth Negatif

Apakah mungkin anda:

1. Mengatakan kepada teman atau kerabat tentang pengalaman buruk anda tersebut.

Sangat Mungkin	5	4	3	2	1	Sangat Tidak Mungkin
----------------	---	---	---	---	---	----------------------

2. Membujuk teman atau kerabat anda supaya tidak pergi ke rumah makan tersebut.

Sangat Mungkin	5	4	3	2	1	Sangat Tidak Mungkin
----------------	---	---	---	---	---	----------------------

**Niat untuk Beralih**

Apakah mungkin anda:

1. Melupakan kejadian buruk tersebut dan tidak melakukan apapun.

Sangat Mungkin	5	4	3	2	1	Sangat Tidak Mungkin
----------------	---	---	---	---	---	----------------------

2. Memutuskan untuk tidak pergi ke rumah makan itu lagi.

Sangat Mungkin	5	4	3	2	1	Sangat Tidak Mungkin
----------------	---	---	---	---	---	----------------------

Berikutnya, saya meminta kesediaan saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini. Masing – masing daftar pertanyaan disediakan 5 alternatif jawaban. Saudara diminta memilih alternatif jawaban atas pertanyaan berikut dengan memberi tanda checklist (√) pada kolom yang sudah disiapkan. Perlu diketahui bahwa tidak ada jawaban yang benar dan juga tidak ada jawaban yang salah.

**KETERANGAN :**

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**Sikap Terhadap Pengajuan Komplain**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Orang-orang seharusnya tidak melakukan komplain karena kesalahan dalam bentuk barang maupun jasa adalah suatu hal yang wajar.					
2.	Sangat mengganggu di pikiran saya bila tidak melakukan komplain.					
3.	Terasa nyaman apabila mencurahkan perasaan tidak puas dan frustrasi saya dalam bentuk komplain.					
4.	Sudah menjadi kewajiban saya untuk komplain mengenai ketidakpuasan yang saya alami.					
5.	Saya tidak suka melihat orang lain komplain karena komplain mereka tidak masuk akal.					
6.	Dengan melakukan komplain kepada rumah makan, saya percaya bahwa kualitas rumah makan tersebut akan semakin baik.					
7.	Dengan melakukan komplain kepada rumah makan, orang lain tidak akan mengalami masalah yang sama seperti yang saya alami.					
8.	Konsumen memiliki tanggung jawab untuk mengatakan kepada perusahaan apabila menemukan barang dan jasa yang cacat atau kurang baik.					

### Kepercayaan Diri

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tahu di mana mendapatkan informasi utama yang saya butuhkan sebelum membuat keputusan pembelian.					
2.	Saya tahu kemana harus mencari dan menemukan informasi mengenai produk yang saya butuhkan.					
3.	Saya percaya diri dengan kemampuan saya untuk mengenali merek yang baik.					
4.	Saya percaya dengan pertimbangan saya sendiri ketika memutuskan merek mana yang layak untuk dibeli.					
5.	Saya sering merasa jika sudah membuat pilihan beli yang tepat.					
6.	Teman saya kagum dengan kemampuan saya membuat pilihan beli yang memuaskan.					
7.	Saya merasa telah mengesankan orang lain dengan pembelian yang saya lakukan.					
8.	Saya dapat mengetahui ketika ada suatu penawaran barang atau jasa yang kurang baik.					
9.	Saya dapat melihat trik penjualan yang dilakukan oleh perusahaan.					
10.	Saya tidak suka mengatakan kepada penjual walaupun ada sesuatu yang salah di dalam tokonya.					

### Persepsi Bahwa Komplain Akan Berhasil

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Jika saya melakukan komplain ke perusahaan, perusahaan akan melakukan sesuai yang diharapkan konsumen seperti ganti rugi, pengembalian uang, minta maaf, atau memberi hadiah.					
2.	Jika saya melakukan komplain ke perusahaan, perusahaan akan melakukan sesuai yang diharapkan dan memberikan pelayanan yang lebih baik ke depannya.					
3.	Jika saya melakukan komplain ke perusahaan, perusahaan akan memberikan pelayanan yang baik ke depannya dan ini sekaligus akan menguntungkan konsumen lain.					

## Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dengan SPSS

### Correlations

		NiatKomplainQ1	NiatKomplainQ2	Total
NiatKomplainQ1	Pearson Correlation	1	.203*	.810**
	Sig. (2-tailed)		.043	.000
	N	100	100	100
NiatKomplainQ2	Pearson Correlation	.203*	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.043		.000
	N	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.810**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

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

### Correlations

		WordofMouthQ1	WordofMouthQ2	Total
		1		
WordofMouthQ1	Pearson Correlation	1	.525**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
WordofMouthQ2	Pearson Correlation	.525**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.827**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

**Correlations**

		NiatKomplainQ1	NiatKomplainQ2	Total
NiatKomplainQ1	Pearson Correlation	1	.203	.810**
	Sig. (2-tailed)		.043	.000
	N	100	100	100
NiatKomplainQ2	Pearson Correlation	.203	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.043		.000
	N	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.810**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

**Correlations**

		NiatBeralihQ1	NiatBeralihQ2	Total
NiatBeralihQ1	Pearson Correlation	1	.239	.814**
	Sig. (2-tailed)		.017	.000
	N	100	100	100
NiatBeralihQ2	Pearson Correlation	.239	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.017		.000
	N	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.814**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

**Correlations**

		NiatKomplainQ1	NiatKomplainQ2	Total
NiatKomplainQ1	Pearson Correlation	1	.203	.810**
	Sig. (2-tailed)		.043	.000
	N	100	100	100
NiatKomplainQ2	Pearson Correlation	.203	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.043		.000
	N	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.810**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

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

**Correlations**

		SikapKo mplainQ 1	SikapKo mplainQ 2	SikapKo mplainQ 3	SikapKo mplainQ 4	SikapKo mplainQ 5	SikapKo mplainQ 6	SikapKo mplainQ 7	SikapKo mplainQ 8	Total
SikapKo mplainQ 1	Pearson Correlation	1	.136	.188	.193	.270**	.180	-.099	.094	.518**
	Sig. (2-tailed)		.177	.061	.055	.007	.073	.328	.351	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100



SikapKo mplainQ 2	Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.136 .177 100	1 100	.586** .000 100	.231* .021 100	-.090 .371 100	.197 .050 100	.195 .052 100	.101 .320 100	.558** .000 100
SikapKo mplainQ 3	Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.188 .061 100	.586** .000 100	1 .000 100	.268** .007 100	-.140 .165 100	.172 .086 100	.046 .646 100	.174 .083 100	.527** .000 100
SikapKo mplainQ 4	Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.193 .055 100	.231* .021 100	.268** .007 100	1 .005 100	.281** .371 100	.090 .139 100	.149 .139 100	.253 .011 100	.575** .000 100

SikapKo mplainQ 5	Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.270** .007 100	-.090 .371 100	-.140 .165 100	.281** .005 100	1 100	.122 .227 100	.179 .074 100	.164 .104 100	.469** .000 100
SikapKo mplainQ 6	Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.180 .073 100	.197 .050 100	.172 .086 100	.090 .371 100	.122 .227 100	1 100	.489** .000 100	.057 .574 100	.573** .000 100
SikapKo mplainQ 7	Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	-.099 .328 100	.195 .052 100	.046 .646 100	.149 .139 100	.179 .074 100	.489** .000 100	1 100	-.002 .983 100	.492** .000 100

SikapKo mplainQ 8	Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.094 .351 100	.101 .320 100	.174 .083 100	.253 .011 100	.164 .104 100	.057 .574 100	-.002 .983 100	1 .391 100	.391 .000 100
Total	Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.518** .000 100	.558** .000 100	.527** .000 100	.575** .000 100	.469** .000 100	.573** .000 100	.492** .000 100	.391** .000 100	1 100

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

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

**Correlations**

		PersepsiBerhas ilQ1	PersepsiBerhasi IQ2	PersepsiBerhasi IQ3	Total
PersepsiBerhasilQ1	Pearson Correlation	1	.485**	.465**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
PersepsiBerhasilQ2	Pearson Correlation	.485**	1	.594**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
PersepsiBerhasilQ3	Pearson Correlation	.465**	.594**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.825**	.827**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

**Correlations**

	Kepercayaan DiniG1	Kepercayaan DiniG2	Kepercayaan DiniG3	Kepercayaan DiniG4	Kepercayaan DiniG5	Kepercayaan DiniG6	Kepercayaan DiniG7	Kepercayaan DiniG8	Kepercayaan DiniG9	Kepercayaan DiniG10	Total
KepercayaanDiniG1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 100	.611** .000 100	.289** .004 100	.217** .030 100	.097 .338 100	-.009 .933 100	.202* .044 100	.310** .002 100	-.004 .989 100	.439** .000 100
KepercayaanDiniG2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.611** .000 100	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 100	.334** .001 100	.332** .001 100	.005 .957 100	.167 .096 100	.227** .023 100	-.026 .794 100	.433** .000 100
KepercayaanDiniG3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.289** .004 100	.334** .001 100	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 100	.663** .000 100	.329** .001 100	.346** .000 100	.298** .003 100	.128 .204 100	.702** .000 100
KepercayaanDiniG4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.217** .030 100	.332** .001 100	.663** .000 100	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 100	.435** .000 100	.306** .002 100	.235** .003 100	.117 .246 100	.677** .000 100
KepercayaanDiniG5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.097 .338 100	.329** .001 100	.435** .000 100	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 100	.306** .002 100	.341** .001 100	.220** .028 100	.082 .417 100	.546** .000 100
KepercayaanDiniG6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.027 .788 100	.005 .957 100	.306** .002 100	.235** .018 100	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 100	.725** .000 100	.205** .041 100	.205 .041 100	.640** .000 100
KepercayaanDiniG7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.009 .933 100	-.003 .973 100	.306** .002 100	.235** .019 100	.725** .001 100	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 100	.329** .001 100	.116 .249 100	.622** .000 100
KepercayaanDiniG8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.202* .044 100	.167 .096 100	.346** .000 100	.309** .002 100	.453** .000 100	.302** .002 100	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 100	.080 .427 100	.622** .000 100
KepercayaanDiniG9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.310** .002 100	.227** .023 100	.298** .003 100	.299** .003 100	.238** .017 100	.329** .001 100	.427** .000 100	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 100	.602** .000 100
KepercayaanDiniG10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.004 .989 100	-.026 .794 100	.128 .204 100	.117 .246 100	.205** .041 100	.116 .249 100	.080 .427 100	-.021 .839 100	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 100
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.439** .000 100	.433** .000 100	.702** .000 100	.677** .000 100	.546** .000 100	.622** .000 100	.622** .000 100	.602** .000 100	.309** .002 100	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N

\*\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NiatKomplainQ1	10.8200	6.695	.622	.789
NiatKomplainQ2	9.7000	7.727	.546	.861
Total	6.8400	2.984	1.000	.335

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WordofMouthQ1	11.7200	6.547	.722	.913
WordofMouthQ2	12.5200	5.020	.818	.785
Total	8.0800	2.478	1.000	.666

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NiatBeralihQ1	11.0300	6.413	.636	.801
NiatBeralihQ2	10.3300	7.213	.576	.860
Total	7.1200	2.834	1.000	.383

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PersepsiBerhasilQ1	19.6900	9.691	.722	.781
PersepsiBerhasilQ2	19.4700	10.474	.749	.796
PersepsiBerhasilQ3	19.2900	10.693	.732	.804
Total	11.6900	3.630	1.000	.750

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SikapKomplainQ1	55.8600	38.808	.399	.685
SikapKomplainQ2	56.3100	39.186	.464	.681
SikapKomplainQ3	55.9700	39.928	.439	.686
SikapKomplainQ4	55.8300	39.577	.495	.681
SikapKomplainQ5	56.5800	39.680	.351	.692
SikapKomplainQ6	55.7900	39.077	.483	.679
SikapKomplainQ7	55.9600	39.615	.382	.689
SikapKomplainQ8	55.6000	41.737	.308	.702
Total	29.8600	11.152	1.000	.594

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KepercayaanDiriQ1	66.0500	71.846	.373	.728
KepercayaanDiriQ2	65.9500	72.270	.372	.729



KepercayaanDiriQ3	65.9500	67.886	.654	.707
KepercayaanDiriQ4	65.7100	68.208	.626	.709
KepercayaanDiriQ5	66.0600	69.370	.475	.718
KepercayaanDiriQ6	66.3400	68.025	.579	.710
KepercayaanDiriQ7	66.3900	68.402	.560	.712
KepercayaanDiriQ8	66.1900	68.216	.559	.711
KepercayaanDiriQ9	66.0800	68.438	.535	.713
KepercayaanDiriQ10	67.0500	72.917	.222	.736
Total	34.8300	19.153	1.000	.758

**Lampiran 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Niat untuk Komplain dengan SPSS**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.167 <sup>a</sup>	.028	-.013	1.73867

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Diri, Tingkat Ketidakpuasan, Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil, Sikap Terhadap Pengajuan Komplain

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.257	4	2.064	.683	.606 <sup>a</sup>
	Residual	287.183	95	3.023		
	Total	295.440	99			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Diri, Tingkat Ketidakpuasan, Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil, Sikap Terhadap Pengajuan Komplain

b. Dependent Variable: Niat untuk Komplain

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.607	2.156		2.601	.011
	Tingkat Ketidakpuasan	.298	.263	.119	1.134	.260
	Sikap Terhadap Pengajuan Komplain	-.005	.060	-.009	-.076	.939
	Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil	.088	.104	.097	.845	.400
	Kepercayaan Diri	-.028	.042	-.072	-.674	.502

a. Dependent Variable: Niat untuk Komplain

**Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Word of Mouth Negatif dengan SPSS**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.362 <sup>a</sup>	.131	.104	1.49002

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Diri, Tingkat Ketidakpuasan, Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.225	3	10.742	4.838	.004 <sup>a</sup>
	Residual	213.135	96	2.220		

Total	245.360	99		
-------	---------	----	--	--

- a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Diri, Tingkat Ketidakpuasan, Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil
- b. Dependent Variable: Word of Mouth Negatif

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.531	1.703		2.073	.041
	Tingkat Ketidakpuasan	.814	.220	.356	3.701	.000
	Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil	-.037	.082	-.045	-.455	.650
	Kepercayaan Diri	.014	.035	.038	.386	.700

- a. Dependent Variable: Word of Mouth Negatif

**Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Niat untuk Beralih dengan SPSS**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.234 <sup>a</sup>	.055	.025	1.66187

- a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Diri, Tingkat Ketidakpuasan, Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.425	3	5.142	1.862	.141 <sup>a</sup>
	Residual	265.135	96	2.762		

Total	280.560	99		
-------	---------	----	--	--

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Diri, Tingkat Ketidakpuasan, Persepsi Bahwa Komplain

akan Berhasil

b. Dependent Variable: Niat untuk Beralih

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.228	1.900		2.752	.007
	Tingkat Ketidakpuasan	.567	.245	.232	2.310	.023
	Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil	-.035	.091	-.039	-.383	.703
	Kepercayaan Diri	-.007	.040	-.017	-.170	.866

a. Dependent Variable: Niat untuk Beralih

### Lampiran 7. Hasil Uji Beda Berdasarkan Jenis Kelamin

#### T-Test

##### Group Statistics

	Gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Niat untuk Komplain	1.00	45	3.3778	.82679	.12325
	2.00	55	3.4545	.89893	.12121
Word of Mouth Negatif	1.00	45	4.0111	.86923	.12958
	2.00	55	4.0636	.72043	.09714
Niat untuk Beralih	1.00	45	3.4778	.85915	.12807
	2.00	55	3.6273	.82898	.11178

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Niat untuk Komplain	Equal variances assumed	.270	.605	-.440	98	.661	-.07677	.17433	-.42272	.26919
	Equal variances not assumed			-.444	96.624	.658	-.07677	.17287	-.41988	.26634
Word of Mouth Negatif	Equal variances assumed	.411	.523	.330	98	.742	-.05253	.15894	-.36793	.26288
	Equal variances not assumed			.324	85.382	.746	-.05253	.16195	-.37450	.26945
Niat untuk Beralih	Equal variances assumed	.265	.608	.883	98	.380	-.14949	.16938	-.48562	.18663

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Niat untuk Komplain	Equal variances assumed	.270	.605	-.440	98	.661	-.07677	.17433	-.42272	.26919
	Equal variances not assumed			-.444	96.624	.658	-.07677	.17287	-.41988	.26634
Word of Mouth Negatif	Equal variances assumed	.411	.523	-.330	98	.742	-.05253	.15894	-.36793	.26288
	Equal variances not assumed			-.324	85.382	.746	-.05253	.16195	-.37450	.26945
Niat untuk Beralih	Equal variances assumed	.265	.608	-.883	98	.380	-.14949	.16938	-.48562	.18663
	Equal variances not assumed			-.879	92.724	.381	-.14949	.16999	-.48708	.18809

## Lampiran 8. Hasil Uji Beda Berdasarkan Uang Saku Per Bulan

### Oneway

#### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Niat untuk Komplain	< Rp 1.000.000	58	3.3707	.88139	.11573	3.1389	3.6024	1.00	5.00
	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	37	3.4865	.83738	.13766	3.2073	3.7657	1.00	5.00
	> Rp 2.000.000	5	3.5000	1.00000	.44721	2.2583	4.7417	2.00	4.50
	Total	100	3.4200	.86375	.08637	3.2486	3.5914	1.00	5.00
Word of Mouth Negatif	< Rp 1.000.000	58	4.0517	.69893	.09177	3.8679	4.2355	2.00	5.00
	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	37	3.9865	.90128	.14817	3.6860	4.2870	2.00	5.00
	> Rp 2.000.000	5	4.3000	.97468	.43589	3.0898	5.5102	3.00	5.00
	Total	100	4.0400	.78714	.07871	3.8838	4.1962	2.00	5.00
Niat untuk	< Rp 1.000.000	58	3.5690	.88083	.11566	3.3374	3.8006	1.50	5.00

Beralih	Rp	37	3.4595	.78509	.12907	3.1977	3.7212	2.00	5.00
	1.000.000								
	- Rp								
	2.000.000								
	> Rp	5	4.2000	.57009	.25495	3.4921	4.9079	3.50	5.00
	2.000.000								
	Total	100	3.5600	.84172	.08417	3.3930	3.7270	1.50	5.00

#### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Niat untuk Komplain	Between Groups	.337	2	.168	.222	.801
	Within Groups	73.523	97	.758		
	Total	73.860	99			
Word of Mouth Negatif	Between Groups	.452	2	.226	.360	.699
	Within Groups	60.888	97	.628		
	Total	61.340	99			
Niat untuk Beralih	Between Groups	2.427	2	1.213	1.738	.181
	Within Groups	67.713	97	.698		
	Total	70.140	99			

#### Lampiran 9. Jawaban Kuesioner Responden

Responden	Jenis Kelamin	Uang Saku	Niat untuk Komplain		Word of Mouth		Niat untuk Beralih		Ketidakpuasan
			Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	
			Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1



1	1	2	2	2	4	4	3	3	4
2	2	1	3	4	4	4	1	3	5
3	1	2	3	5	3	2	2	3	5
4	1	1	4	3	4	3	2	2	3
5	1	1	3	4	4	4	2	3	4
6	2	1	4	4	4	4	3	4	5
7	1	2	3	4	4	2	2	2	4
8	1	1	2	3	4	1	3	3	3
9	1	2	3	5	5	5	3	3	5
10	1	1	2	4	5	4	4	4	4
11	2	1	1	1	5	4	5	2	4
12	2	2	1	4	5	4	2	3	5
13	1	1	3	5	5	3	5	5	5
14	1	1	3	4	5	3	4	4	5
15	2	1	3	5	5	4	5	5	5
16	1	2	4	4	5	5	4	5	5
17	2	3	4	4	5	5	4	5	5
18	2	2	3	5	4	2	1	5	5
19	2	2	5	5	5	5	1	5	5
20	2	2	2	5	5	4	4	5	5
21	2	2	1	4	4	3	3	3	5
22	2	2	3	4	5	5	4	5	4
23	2	2	3	3	5	2	3	3	4
24	2	2	3	3	5	3	4	3	5
25	2	3	3	5	4	3	3	4	4
26	1	2	2	4	4	4	5	4	4
27	1	1	2	3	4	3	3	3	2
28	2	1	2	5	4	4	3	4	4
29	2	2	4	4	4	3	3	5	5
30	1	1	3	5	5	5	5	5	5
31	2	1	3	4	4	3	5	5	5

32	1	1	3	4	2	3	2	4	3
33	1	1	3	4	4	4	3	4	4
34	1	2	2	5	5	5	4	2	5
35	1	1	1	5	5	4	5	5	4
36	2	1	3	3	2	2	3	4	4
37	2	3	2	2	5	5	3	5	5
38	2	1	3	4	4	4	3	4	4
39	2	3	3	3	4	2	5	5	3
40	2	2	5	3	5	3	1	4	3
41	2	1	1	4	5	5	4	5	4
42	2	1	3	3	5	4	3	3	5
43	1	3	4	5	5	5	4	4	4
44	2	1	3	4	4	3	3	3	4
45	2	1	2	5	5	5	3	4	5
46	1	1	2	4	4	3	3	4	5
47	2	2	4	4	5	5	3	5	5
48	1	1	5	5	5	5	5	5	4
49	1	1	5	5	4	4	1	5	5
50	1	1	4	4	4	4	5	5	5
51	2	1	4	4	5	5	3	5	5
52	2	2	2	5	5	5	5	4	5
53	2	1	1	2	4	1	2	1	3
54	2	1	5	5	4	4	4	4	5
55	2	1	1	2	3	4	4	4	5
56	2	1	2	5	5	3	3	4	5
57	2	1	5	5	4	4	4	5	3
58	1	2	2	5	5	3	2	4	5
59	2	2	2	5	4	3	3	3	3
60	2	1	4	5	5	4	2	5	5
61	2	1	2	3	5	5	5	5	5
62	2	1	1	4	5	5	5	5	5

63	1	1	4	4	4	3	3	5	5
64	1	1	3	4	5	3	2	4	4
65	1	1	4	4	4	4	3	4	4
66	2	1	4	5	5	3	4	3	4
67	1	2	3	4	5	4	2	4	4
68	1	2	1	2	5	4	4	5	4
69	1	2	2	5	5	5	5	4	5
70	2	1	1	5	3	3	4	5	4
71	2	1	2	2	5	4	4	2	5
72	2	1	3	4	4	4	3	4	5
73	2	1	3	2	4	2	2	2	5
74	2	1	4	5	4	3	1	4	4
75	2	1	2	4	5	4	3	4	5
76	2	2	4	4	5	5	3	3	4
77	2	1	4	5	5	3	3	3	5
78	2	2	3	5	5	3	3	4	5
79	2	1	2	5	5	3	1	5	5
80	1	1	1	5	5	5	3	5	5
81	1	1	2	2	5	3	2	4	4
82	2	1	4	4	5	5	3	5	5
83	1	1	1	3	5	4	4	2	5
84	1	2	5	4	5	5	2	3	4
85	2	2	4	5	5	3	3	5	5
86	1	2	1	1	4	3	2	5	4
87	1	2	3	5	3	1	2	3	5
88	1	2	3	4	4	4	4	3	5
89	1	1	2	5	5	4	4	4	5
90	1	2	4	4	2	2	4	4	5
91	1	2	4	2	2	2	2	3	3
92	2	1	4	3	5	2	3	3	3
93	1	1	5	3	5	4	4	4	5

94	2	2	4	3	4	4	5	5	5		
95	2	2	3	3	4	3	4	5	5		
96	2	2	5	5	4	3	2	5	4		
97	1	1	2	4	5	3	3	3	5		
98	1	1	1	5	5	5	2	2	5		
99	1	2	2	4	5	4	4	3	4		
100	1	1	1	5	5	4	3	3	5		
Responden	Sikap Terhadap Pengajuan Komplain								Persepsi Bahwa Komplain akan Berhasil		
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q1	Q2	Q3
1	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5
4	2	3	3	2	3	4	5	4	4	3	4
5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5
6	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
7	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4
8	2	3	2	2	3	3	4	4	1	2	3
9	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5
10	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5
14	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4
15	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
16	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4
17	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4
18	4	3	4	4	3	2	2	5	4	4	4
19	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
20	5	4	5	4	4	4	4	5	2	4	3
21	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3

22	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
23	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5
24	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
26	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3
27	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	2	5	4	4	2	4	4
29	4	5	4	4	3	5	5	3	2	5	5
30	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
31	4	2	3	3	2	4	5	3	3	4	4
32	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4
33	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
35	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3
36	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
37	4	3	4	5	2	5	5	4	4	4	5
38	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
39	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
40	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
41	3	2	4	2	1	4	2	4	5	4	3
42	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
43	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4
44	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4
45	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	5
46	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
47	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
49	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	5
50	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
52	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5

53	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
54	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4
55	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5
56	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
57	1	3	3	3	2	5	4	4	4	4	5
58	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4
59	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
61	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
62	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
63	2	5	5	5	1	4	4	4	3	4	4
64	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4
65	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4
66	5	3	4	3	3	5	1	5	2	4	4
67	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
69	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3
70	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
71	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5
72	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3
73	4	2	2	5	4	1	2	5	4	2	5
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
78	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
79	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5
81	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
82	1	3	4	4	3	1	5	4	2	3	4
83	5	3	4	3	3	3	3	5	4	3	5

84	5	4	4	3	2	4	4	2	3	4	4
85	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
86	4	4	4	4	2	4	2	5	1	3	3
87	2	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5
90	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
92	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
93	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2
94	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5
95	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
96	5	4	4	4	3	4	3	5	3	5	5
97	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4
98	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4
99	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

Responden	Kepercayaan Diri									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4
5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3
7	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3
8	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3
9	4	3	3	4	4	5	5	5	5	2
10	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
11	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2

12	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3
13	4	4	3	3	3	4	4	5	5	2
14	4	4	4	4	5	3	4	2	5	2
15	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3
16	4	4	5	5	4	3	3	4	5	2
17	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2
18	2	3	4	5	4	3	4	2	2	3
19	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
20	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2
21	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3
22	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2
23	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3
24	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4
25	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
26	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
27	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4
28	3	4	4	5	4	4	4	3	5	2
29	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	5	2	2	2	4	4	2
32	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4
33	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3
34	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2
35	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2
36	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
37	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
38	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
40	3	4	5	5	3	3	3	3	3	2
41	4	5	3	4	2	3	3	4	5	3
42	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3



43	4	4	3	5	4	4	3	4	2	1
44	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2
45	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2
46	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
48	3	3	4	4	2	2	3	3	3	1
49	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3
50	3	3	4	5	5	3	3	4	4	2
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2
52	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
53	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4
54	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
55	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3
56	3	4	3	4	2	3	3	4	2	2
57	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3
58	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	5	5	4	4	4	3	3	4	3	2
62	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
63	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
64	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
65	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2
66	4	5	5	5	4	3	3	4	5	2
67	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3
68	4	4	3	4	5	3	2	3	4	1
69	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2
70	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3
71	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1
72	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2
73	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4

74	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
75	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2
76	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
78	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
79	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
80	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3
81	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2
82	4	4	3	4	5	3	3	1	4	3
83	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
84	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2
85	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3
86	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3
87	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
89	4	4	4	4	4	3	4	2	4	1
90	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2
91	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
93	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2
94	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5
95	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
96	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1
97	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2
98	5	5	5	5	4	2	2	3	3	2
99	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
100	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3