

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil perhitungan, memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yakni sebanyak 90% telah menilai bahwa komunikasi interpersonalnya tergolong dalam kategori baik.
2. Hasil perhitungan, memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yakni sebanyak 80% telah menilai bahwa kepuasannya tergolong dalam kategori puas.
3. Hasil perhitungan, memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yakni sebanyak 88,6% telah menilai bahwa tergolong dalam kategori loyal.
4. Berdasarkan perhitungan, diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0,809 dan nilai probabilitas (p. value) sebesar 0,000. Karena nilai p. value lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelanggan. Besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,809. Nilai sebesar 0,809 ini jika dimasukkan dalam kategori termasuk memiliki pengaruh yang kuat. Kondisi ini menggambarkan bahwa semakin tinggi komunikasi interpersonalnya, maka kepuasan pelanggan semakin tinggi.
5. Berdasarkan perhitungan, diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0,575 dan nilai probabilitas (p. value) sebesar 0,000. Karena nilai p. value lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara

kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, sedang besar pengaruhnya yakni sebesar 0,575. Nilai sebesar 0,575 ini jika dilihat dari dari pembagian kategori dapat dikatakan termasuk memiliki pengaruh yang cukup kuat. Kondisi ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggannya, maka loyalitas pelanggannya juga semakin tinggi.

6. Hasil perhitungan, menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pelanggan lebih tinggi jika melewati kepuasan pelanggan yakni sebesar 1,384 ($0,809 + 0,575$), daripada pengaruh langsung komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pelanggan (sebesar 0,620).

B. Saran

1. Bagi Kedai Kopi Espresso Bar

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan untuk melakukan strategi loyalitas pelanggan di periode mendatang dan juga dapat dijadikan acuan diberbagai bisnis serupa yang memiliki faktor yang sama untuk digunakan dalam pengembangan usaha yang efektif.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat merangsang penelitian lain di ranah yang sama sehingga akan terus menghasilkan penelitian yang berguna bagi pengembangan ilmu komunikasi. Selain itu, peneliti selanjutnya saat membuat kuesioner dalam penelitian diharapkan hanya menggunakan satu ide (tidak bermakna ganda).

DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, Joseph, A., 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta. Professional Books.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Wood, Julia T., 2007. *Interpersonal Communication: Everyday encounter*. Thomson Higher Education. USA
- Griffin, Jill, 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta. Erlangga.
- Barnes, James G., 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rahayu, Sri. 2005. *SPSS Versi 12.00, Dalam Riset Pemasaran*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2002. *Menguasai Statistik di Era Informasi*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Blog Diah Sugandini, dosen FE UPN Yogyakarta. *Loyalitas Konsumen*. 2010. <http://sugandiniadono.blogspot.com/2010/10/loyalitas-konsumen.html>
Diakses pada tanggal 28 Mei 2012.



LAMPIRAN

KUESIONER

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/Saudari
di tempat

Dengan hormat,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian Skripsi pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, maka penulis melakukan penelitian dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Kedai Kopi Espresso Bar Yogyakarta)**

Sehubungan dengan itu, saya memohon Bapak/Ibu, Saudara/Saudari agar bersedia meluangkan waktu untuk mengisi lembar kuesioner ini sesuai petunjuk yang ada, secara obyektif, jujur dan apa adanya. Perlu saya sampaikan bahwa tujuan penelitian ini semata-mata hanya untuk tujuan ilmiah. Dan sesuai etika penelitian, identitas Bapak/Ibu, Saudara/Saudari akan dirahasiakan.

Demikian, atas segala bantuan anda, saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

Hormat saya,

Natasya Aretha

Petunjuk Pengisian

Beri jawaban atas pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan apa yang anda rasakan.

Setiap butir pernyataan memiliki lima kriteria, yaitu

1. **SS: Sangat Setuju**
2. **S: Setuju**
3. **RR: Ragu-Ragu**
4. **TS: Tidak Setuju**
5. **STS: Sangat Tidak Setuju**

1. Komunikasi Interpersonal

Keterbukaan		SS	S	RR	TS	STS
1	Barista memberikan penjelasan kepada saya dalam memilih menu.					
2	Barista memberitahukan menu yang sold-out					
3	Barista memberitahukan apabila ada fasilitas di Keiko yang rusak atau sedang mengalami gangguan.					
4	Saya tidak segan menyampaikan keluhan apabila merasa tidak nyaman.					
5	Saya bersedia memberikan kritik dan saran dengan tujuan membangun.					

Empati						
7	Barista memahami keinginan saya.					
8	Barista memahami kebutuhan saya.					
9	Barista tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan saya.					
10	Barista tanggap dalam memenuhi kebutuhan saya selama berada di Keiko (misalnya asbak, tissue, colokan listrik, dll)					
Sikap Mendukung						
11	Barista sabar dalam melayani saya.					
12	Barista cekatan dalam melayani saya.					
13	Sikap dan cara berkomunikasi Barista membuat saya nyaman.					
14	Barista mendengarkan keluhan yang saya sampaikan dengan seksama.					
15	Barista segera menindaklanjuti keluhan yang saya sampaikan.					
16	Barista menerima kritik dan saran yang saya sampaikan dengan sikap positif.					
Sikap Positif						
17	Barista menyapa dengan ramah ketika saya datang.					
18	Barista memberikan pendapat positif terhadap pilihan saya					
19	Barista memberikan <i>jokeringan</i> untuk mencairkan suasana.					
20	Barista mengucapkan terima kasih dan memberikan senyuman ketika saya akan pulang.					

Kesetaraan						
21	Barista memperlakukan saya sama dan adil dengan pelanggan lain					
22	Barista mendahulukan pelanggan yang datang lebih dahulu.					
23	Tutur kata Barista membuat saya nyaman untuk ngobrol, seperti seorang teman.					

2. Kepuasan Pelanggan

<i>Investment</i>						
24	Saya merasa nyaman karena Barista bersedia menyisihkan waktu untuk menjadi teman ngobrol ketika saya datang sendirian.					
25	Saya merasa puas karena Barista menyediakan dan memenuhi kebutuhan saya selama berada di Keiko, seperti asbak, tissue, colokan listrik, dll.					
<i>Commitment</i>						
26	Saya bersedia untuk menjalin kontak dengan Barista, baik melalui sosial media ataupun secara langsung					
27	Saya berharap untuk diberitahukan apabila ada promo atau event di Keiko					
28	Saya bersedia kembali ke Keiko di lain kesempatan					
29	Saya akan mengajak teman atau saudara ke Keiko					
<i>Trust</i>						
30	Saya merasa kemampuan Barista dalam melayani saya sudah baik					
31	Saya merasa keahlian Barista dalam membuat menu sudah baik					

32	Saya mempercayakan pilihan menu kepada Barista					
33	Saya tidak akan ragu datang ke Keiko untuk mendapatkan sajian yang terbaik					
Comfort with Relational Dialectics						
34	Saya merasa nyaman karena Barista memberikan saya waktu dalam memilih menu					
35	Saya merasa nyaman karena Barista membiarkan saya memilih menu sesuai keinginan saya saat ini.					
36	Saya merasa nyaman karena Barista tidak mengganggu ketika saya sedang ingin sendiri					

3. Loyalitas Pelanggan

Kemauan untuk membeli kembali atau membeli tambahan produk/jasa dari perusahaan yang sama						
37	Saya akan datang kembali ke Keiko untuk minum kopi					
38	Saya akan datang kembali ke Keiko untuk membeli minuman lainnya					
39	Saya bersedia membeli <i>merchandise</i> Keiko yang dijual.					
40	Saya bersedia datang apabila diundang dalam event yang diadakan oleh Keiko.					
Kemauan untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain						
41	Saya akan menyarankan Keiko sebagai tempat ngopi kepada teman atau komunitas saya.					

42	Saya akan menyarankan Keiko sebagai tempat ngopi kepada anggota keluarga saya.					
43	Saya akan mengajak teman atau komunitas saya untuk datang ke Keiko					
44	Saya akan mengajak anggota keluarga saya untuk datang ke Keiko					
45	Saya akan memberikan pendapat yang positif tentang Keiko apabila ada yang bertanya.					
Komitmen pada perusahaan untuk tidak berpindah kepada pesaing						
46	Produk dan pelayanan Keiko berkualitas baik					
47	Harga tidak menjadi masalah bagi saya					
48	Harga di Keiko sebanding dengan kualitas produk dan layanan yang saya dapatkan					
49	Saya enggan beralih ke <i>coffeeshop</i> lain karena tidak percaya dengan kualitasnya					
50	Saya enggan berpindah ke <i>coffeeshop</i> lain hanya karena harga yang lebih murah					
51	Saya berkeinginan untuk datang terus ke Keiko walaupun mengalami peningkatan harga produk.					

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ktrbkaan1	15.49	2.022	.510	.539
Ktrbkaan2	15.59	2.130	.331	.609
Ktrbkaan3	15.50	1.906	.395	.580
Ktrbkaan4	15.54	2.020	.340	.607
Ktrbkaan5	15.54	1.788	.405	.578

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.41	2.826	1.681	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empti6	11.81	.849	.825	.530
Empti7	11.77	1.019	.752	.593
Empti8	11.76	1.259	.544	.715
Empti9	11.84	1.584	.194	.864

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.73	1.940	1.393	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Mndkung10	19.67	1.992	.722	.652
Mndkung11	19.66	2.489	.554	.709
Mndkung12	19.57	2.886	.353	.759
Mndkung13	19.46	2.716	.596	.709
Mndkung14	19.29	2.700	.460	.735
Mndkung15	19.57	2.741	.368	.759

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.44	3.555	1.885	6

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Positif16	11.46	1.092	.389	.577
Positif17	11.41	1.377	.285	.637
Positif18	11.51	.978	.564	.439
Positif19	11.56	1.062	.416	.557

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.31	1.784	1.336	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.640	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kstraan20	7.84	.917	.555	.417
Kstraan21	7.91	.949	.323	.726
Kstraan22	7.87	.838	.499	.470

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.81	1.719	1.311	3

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Invsmnt23	3.73	.346	.654	^a
Invsmnt24	3.61	.443	.654	^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.34	1.301	1.141	2

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Commtn25	11.56	1.091	.516	.425
Commtn26	11.47	1.470	.219	.649
Commtn27	11.40	1.258	.421	.509
Commtn28	11.51	1.239	.400	.524

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.31	1.987	1.410	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Trst29	11.26	1.498	.742	.627
Trst30	11.26	1.614	.686	.663
Trst31	11.10	2.352	.397	.804
Trst32	11.13	2.085	.532	.748

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.91	3.123	1.767	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Comfirt33	7.69	.740	.597	.754
Comfirt34	7.61	.646	.673	.672
Comfirt35	7.76	.650	.632	.718

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.53	1.383	1.176	3

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ly_a_36	11.83	1.883	.569	.674
Ly_a_37	11.59	2.739	.281	.801
Ly_a_38	11.57	1.611	.724	.571
Ly_a_39	11.39	1.806	.621	.642

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.46	3.295	1.815	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ly_b_40	15.21	2.606	.572	.751
Ly_b_41	15.24	2.708	.455	.791
Ly_b_42	14.96	2.621	.603	.741
Ly_b_43	14.97	2.463	.648	.725
Ly_b_44	15.04	2.708	.585	.748

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.86	3.892	1.973	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ly_c_45	20.61	2.414	.393	.657
Ly_c_46	20.54	2.310	.461	.635
Ly_c_47	20.44	2.076	.566	.595
Ly_c_48	20.44	2.308	.387	.661
Ly_c_49	20.54	2.542	.325	.677
Ly_c_50	20.49	2.369	.386	.660

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.61	3.168	1.780	6

Frequencies

Barista memberikan penjelasan kepada saya dalam memilih menu.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	9	12.9	12.9	12.9
	Setuju	57	81.4	81.4	94.3
	Sangat setuju	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista memberitahukan menu yang sold-out

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.9	2.9	2.9
	Ragu-ragu	9	12.9	12.9	15.7
	Setuju	58	82.9	82.9	98.6
	Sangat setuju	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista memberitahukan apabila ada fasilitas di Keiko yang rusak atau sedang mengalami gangguan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	14	20.0	20.0	20.0
	Setuju	48	68.6	68.6	88.6
	Sangat setuju	8	11.4	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya tidak segan menyampaikan keluhan apabila merasa tidak nyaman.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.9	2.9	2.9
	Ragu-ragu	9	12.9	12.9	15.7
	Setuju	55	78.6	78.6	94.3
	Sangat setuju	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya bersedia memberikan kritik dan saran dengan tujuan membangun.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Ragu-ragu	15	21.4	21.4	22.9
	Setuju	46	65.7	65.7	88.6
	Sangat setuju	8	11.4	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista memahami keinginan saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	13	18.6	18.6	18.6
	Setuju	50	71.4	71.4	90.0
	Sangat setuju	7	10.0	10.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista memahami kebutuhan saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	9	12.9	12.9	12.9
	Setuju	55	78.6	78.6	91.4
	Sangat setuju	6	8.6	8.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	7	10.0	10.0	10.0
	Setuju	58	82.9	82.9	92.9
	Sangat setuju	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Barista tanggap dalam memenuhi kebutuhan saya selama berada di Keiko
(misalnya asbak, tissue, colokan listrik, dll)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	10	14.3	14.3	14.3
	Setuju	58	82.9	82.9	97.1
	Sangat setuju	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista sabar dalam melayani saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Ragu-ragu	19	27.1	27.1	28.6
	Setuju	45	64.3	64.3	92.9
	Sangat setuju	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista cekatan dalam melayani saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	17	24.3	24.3	24.3
	Setuju	51	72.9	72.9	97.1
	Sangat setuju	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Sikap dan cara berkomunikasi Barista membuat saya nyaman.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	11	15.7	15.7	15.7
	Setuju	57	81.4	81.4	97.1
	Sangat setuju	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista mendengarkan keluhan yang saya sampaikan dengan seksama.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	7.1	7.1	7.1
	Setuju	61	87.1	87.1	94.3
	Sangat setuju	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista segera menindaklanjuti keluhan yang saya sampaikan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	2	2.9	2.9	2.9
	Setuju	55	78.6	78.6	81.4
	Sangat setuju	13	18.6	18.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista menerima kritik dan saran yang saya sampaikan dengan sikap positif.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	13	18.6	18.6	18.6
	Setuju	53	75.7	75.7	94.3
	Sangat setuju	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista menyapa dengan ramah ketika saya datang.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Ragu-ragu	12	17.1	17.1	18.6
	Setuju	53	75.7	75.7	94.3
	Sangat setuju	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista memberikan pendapat positif terhadap pilihan saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	9	12.9	12.9	12.9
	Setuju	59	84.3	84.3	97.1
	Sangat setuju	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Barista memberikan jokeringan untuk mencairkan suasana.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
Ragu-ragu	14	20.0	20.0	21.4
Setuju	53	75.7	75.7	97.1
Sangat setuju	2	2.9	2.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Barista mengucapkan terima kasih dan memberikan senyuman ketika saya akan pulang.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.9	2.9	2.9
Ragu-ragu	14	20.0	20.0	22.9
Setuju	53	75.7	75.7	98.6
Sangat setuju	1	1.4	1.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Barista memperlakukan saya sama dan adil dengan pelanggan lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
Ragu-ragu	7	10.0	10.0	11.4
Setuju	55	78.6	78.6	90.0
Sangat setuju	7	10.0	10.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Barista mendahulukan pelanggan yang datang lebih dahulu.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.9	2.9	2.9
Ragu-ragu	11	15.7	15.7	18.6
Setuju	49	70.0	70.0	88.6
Sangat setuju	8	11.4	11.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Tutur kata Barista membuat saya nyaman untuk ngobrol, seperti seorang teman.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
Ragu-ragu	11	15.7	15.7	17.1
Setuju	49	70.0	70.0	87.1
Sangat setuju	9	12.9	12.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Saya merasa nyaman karena Barista bersedia menyisihkan waktu untuk menjadi teman ngobrol ketika saya datang sendirian.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	4	5.7	5.7	5.7
Ragu-ragu	22	31.4	31.4	37.1
Setuju	41	58.6	58.6	95.7
Sangat setuju	3	4.3	4.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Saya merasa puas karena Barista menyediakan dan memenuhi kebutuhan saya selama berada di Keiko, seperti asbak, tissue, colokan listrik, dll.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
Ragu-ragu	21	30.0	30.0	31.4
Setuju	44	62.9	62.9	94.3
Sangat setuju	4	5.7	5.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Saya bersedia untuk menjalin kontak dengan Barista, baik melalui sosial media ataupun secara langsung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
Ragu-ragu	18	25.7	25.7	27.1
Setuju	48	68.6	68.6	95.7
Sangat setuju	3	4.3	4.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Saya berharap untuk diberitahukan apabila ada promo atau event di Keiko

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	3	4.3	4.3	4.3
Ragu-ragu	6	8.6	8.6	12.9
Setuju	60	85.7	85.7	98.6
Sangat setuju	1	1.4	1.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Saya bersedia kembali ke Keiko di lain kesempatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
Ragu-ragu	9	12.9	12.9	14.3
Setuju	55	78.6	78.6	92.9
Sangat setuju	5	7.1	7.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Saya akan mengajak teman atau saudara ke Keiko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	18	25.7	25.7	25.7
	Setuju	48	68.6	68.6	94.3
	Sangat setuju	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya merasa kemampuan Barista dalam melayani saya sudah baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	6	8.6	8.6	8.6
	Ragu-ragu	13	18.6	18.6	27.1
	Setuju	50	71.4	71.4	98.6
	Sangat setuju	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya merasa keahlian Barista dalam membuat menu sudah baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	5	7.1	7.1	7.1
	Ragu-ragu	15	21.4	21.4	28.6
	Setuju	49	70.0	70.0	98.6
	Sangat setuju	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya mempercayakan pilihan menu kepada Barista

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	15	21.4	21.4	21.4
	Setuju	53	75.7	75.7	97.1
	Sangat setuju	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya tidak akan ragu datang ke Keiko untuk mendapatkan sajian yang terbaik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Ragu-ragu	15	21.4	21.4	22.9
	Setuju	52	74.3	74.3	97.1
	Sangat setuju	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya merasa nyaman karena Barista memberikan saya waktu dalam memilih menu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	13	18.6	18.6	18.6
	Setuju	55	78.6	78.6	97.1
	Sangat setuju	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya merasa nyaman karena Barista membiarkan saya memilih menu sesuai keinginan saya saat ini.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	11	15.7	15.7	15.7
	Setuju	54	77.1	77.1	92.9
	Sangat setuju	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya merasa nyaman karena Barista tidak mengganggu ketika saya sedang ingin sendiri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	18	25.7	25.7	25.7
	Setuju	50	71.4	71.4	97.1
	Sangat setuju	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya akan datang kembali ke Keiko untuk minum kopi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.9	2.9	2.9
	Ragu-ragu	26	37.1	37.1	40.0
	Setuju	38	54.3	54.3	94.3
	Sangat setuju	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya akan datang kembali ke Keiko untuk membeli minuman lainnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	11	15.7	15.7	15.7
	Setuju	57	81.4	81.4	97.1
	Sangat setuju	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya bersedia membeli merchandise Keiko yang dijual.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Ragu-ragu	17	24.3	24.3	25.7
	Setuju	41	58.6	58.6	84.3
	Sangat setuju	11	15.7	15.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya bersedia datang apabila diundang dalam event yang diadakan oleh Keiko.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
	Ragu-ragu	9	12.9	12.9	14.3
	Setuju	44	62.9	62.9	77.1
	Sangat setuju	16	22.9	22.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya akan menyarankan Keiko sebagai tempat ngopi kepada teman atau komunitas saya.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.4	1.4	1.4
Ragu-ragu	24	34.3	34.3	35.7
Setuju	44	62.9	62.9	98.6
Sangat setuju	1	1.4	1.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Saya akan menyarankan Keiko sebagai tempat ngopi kepada anggota keluarga saya.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.9	2.9	2.9
Ragu-ragu	24	34.3	34.3	37.1
Setuju	43	61.4	61.4	98.6
Sangat setuju	1	1.4	1.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Saya akan mengajak teman atau komunitas saya untuk datang ke Keiko

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	13	18.6	18.6	18.6
Setuju	51	72.9	72.9	91.4
Sangat setuju	6	8.6	8.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Saya akan mengajak anggota keluarga saya untuk datang ke Keiko

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	15	21.4	21.4	21.4
Setuju	48	68.6	68.6	90.0
Sangat setuju	7	10.0	10.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Saya akan memberikan pendapat yang positif tentang Keiko apabila ada yang bertanya.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	16	22.9	22.9	22.9
Setuju	51	72.9	72.9	95.7
Sangat setuju	3	4.3	4.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Produk dan pelayanan Keiko berkualitas baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	7	10.0	10.0	10.0
Setuju	56	80.0	80.0	90.0
Sangat setuju	7	10.0	10.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Harga tidak menjadi masalah bagi saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	7.1	7.1	7.1
	Setuju	55	78.6	78.6	85.7
	Sangat setuju	10	14.3	14.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Harga di Keiko sebanding dengan kualitas produk dan layanan yang saya dapatkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	4	5.7	5.7	5.7
	Setuju	50	71.4	71.4	77.1
	Sangat setuju	16	22.9	22.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya enggan beralih ke coffeeshop lain karena tidak percaya dengan kualitasnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	4	5.7	5.7	5.7
	Setuju	50	71.4	71.4	77.1
	Sangat setuju	16	22.9	22.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya enggan berpindah ke coffeeshop lain hanya karena harga yang lebih murah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	4	5.7	5.7	5.7
	Setuju	57	81.4	81.4	87.1
	Sangat setuju	9	12.9	12.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Saya berkeinginan untuk datang terus ke Keiko walaupun mengalami peningkatan harga produk.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	4	5.7	5.7	5.7
	Setuju	53	75.7	75.7	81.4
	Sangat setuju	13	18.6	18.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Frequencies

Komunikasi Interpersonal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	1	1.4	1.4	1.4
	Baik	63	90.0	90.0	91.4
	Sangat baik	6	8.6	8.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Kepuasan pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup puas	13	18.6	18.6	18.6
	Puas	56	80.0	80.0	98.6
	Sangat puas	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Loyalitas pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup loyal	2	2.9	2.9	2.9
	Loyal	62	88.6	88.6	91.4
	Sangat loyal	6	8.6	8.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Correlations

Correlations

		Komunikasi Interpersonal	Kepuasan pelanggan	Loyalitas pelanggan
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	1	.809**	.620**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	70	70	70
Kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	.809**	1	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	70	70	70
Loyalitas pelanggan	Pearson Correlation	.620**	.575**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	70	70	70

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



Correlations

Correlations

		Komunikasi Interpersonal	Kepuasan pelanggan
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	1	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	70	70
Kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	70	70

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



Correlations

Correlations

		Kepuasan pelanggan	Loyalitas pelanggan
Kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	1	.575**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	70	70
Loyalitas pelanggan	Pearson Correlation	.575**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	70	70

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

Correlations

Correlations

		Komunikasi Interpersonal	Loyalitas pelanggan
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	1	.620**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	70	70
Loyalitas pelanggan	Pearson Correlation	.620**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	70	70

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

Summarize

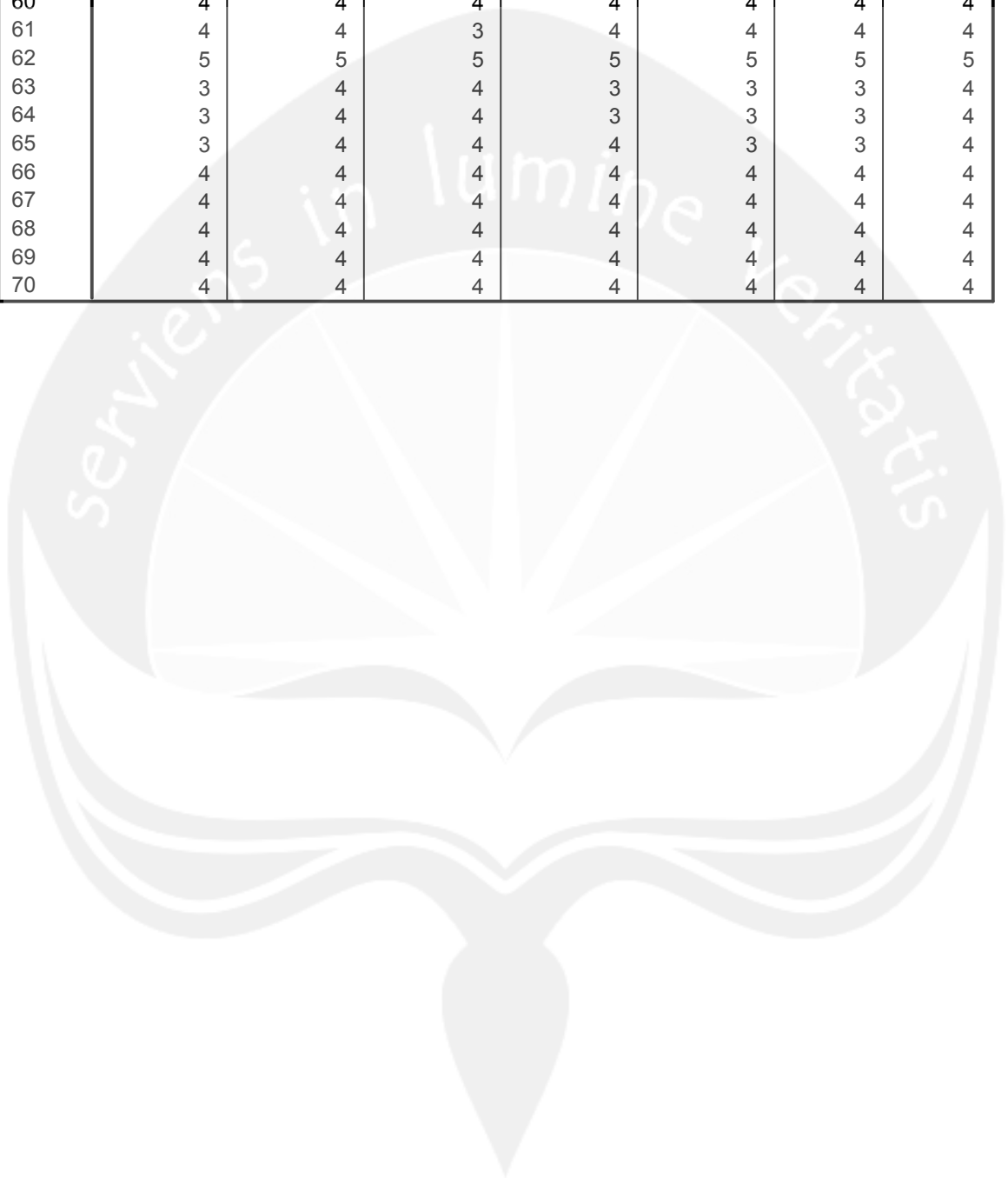


Case Summaries

	Ktrbkaan1	Ktrbkaan2	Ktrbkaan3	Ktrbkaan4	Ktrbkaan5	Empti6	Empti7
1	4	4	4	4	5	5	4
2	4	4	4	4	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3
5	4	4	4	3	4	3	3
6	4	2	3	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	3	3
8	4	4	3	4	3	3	3
9	4	4	5	4	4	4	4
10	4	4	5	4	4	4	4
11	4	4	5	5	5	5	4
12	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	2	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	3	3
19	4	4	3	4	3	3	3
20	4	4	3	4	3	3	3
21	3	3	3	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	4	2	4	4	4
26	4	4	5	4	4	4	4
27	3	2	5	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	5
29	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	3	4	3	3	3
33	4	4	4	5	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	5	4	2	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	3	4	4
43	4	4	4	5	5	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	5	5	5
53	4	4	4	4	5	5	5
54	4	4	4	4	5	5	5
55	3	3	3	3	3	4	4

Case Summaries

	Ktrbkaan1	Ktrbkaan2	Ktrbkaan3	Ktrbkaan4	Ktrbkaan5	Empti6	Empti7
56	4	3	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	4	4
59	3	3	3	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5
63	3	4	4	3	3	3	4
64	3	4	4	3	3	3	4
65	3	4	4	4	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4

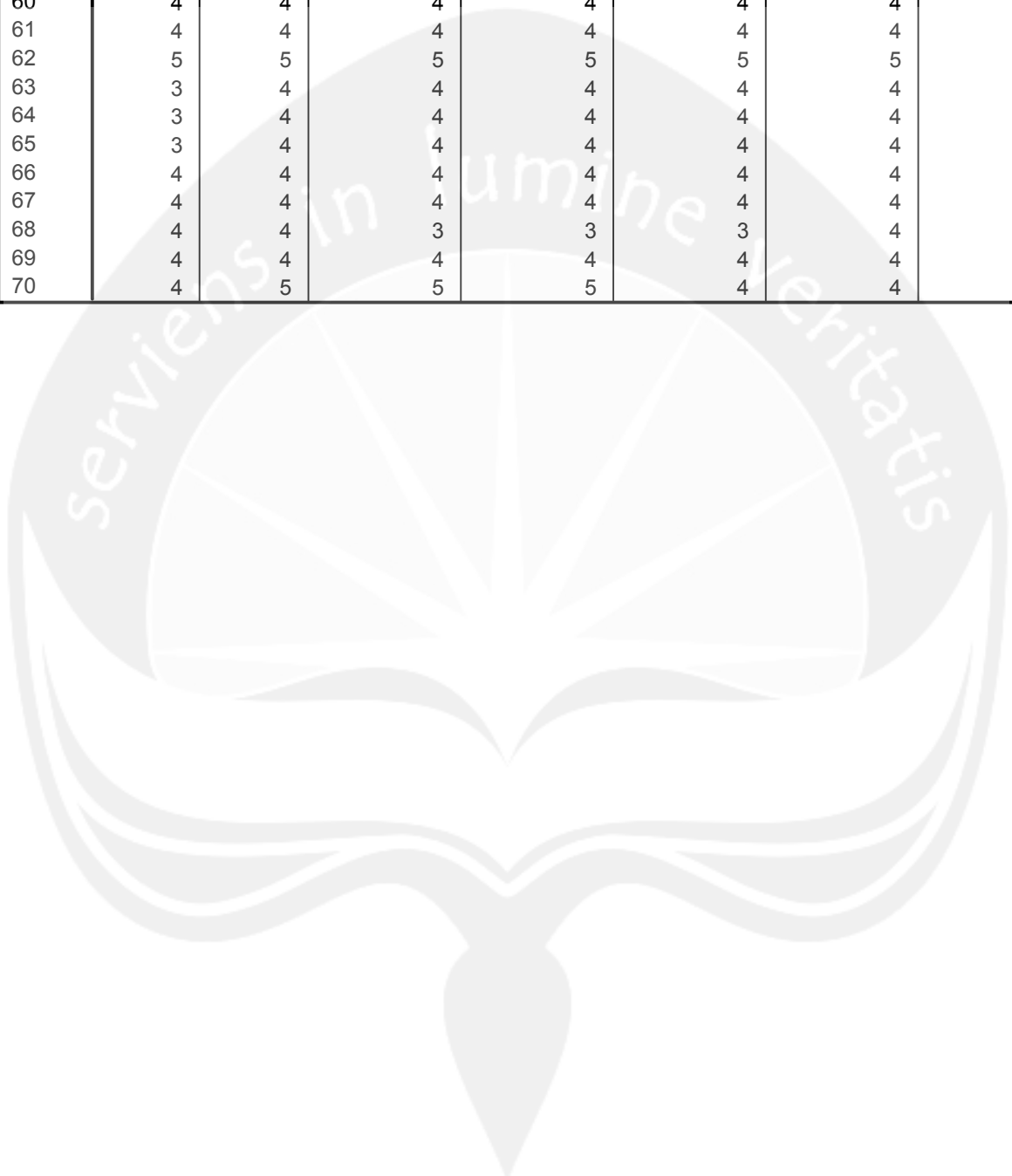


Case Summaries

	Empti8	Empti9	Mndkung10	Mndkung11	Mndkung12	Mndkung13	Mndkung14
1	4	4	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	3	4	4
8	3	4	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	4	4	4	4
12	4	4	3	3	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	5
14	4	3	3	3	4	3	4
15	5	4	4	4	5	4	4
16	4	4	3	3	4	4	4
17	4	4	3	3	4	4	4
18	3	4	3	3	4	3	4
19	4	3	3	4	4	4	4
20	4	3	3	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	5
22	4	4	4	4	4	4	5
23	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	3	4	5
28	4	4	4	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	2	3	3	4	3
32	3	4	3	3	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	3	4	4	4
41	4	3	3	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	3	4	4	4
50	4	4	3	3	4	4	4
51	4	4	3	3	4	4	4
52	5	3	4	3	4	5	5
53	5	4	5	4	4	5	5
54	5	4	5	4	4	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4

Case Summaries

	Empti8	Empti9	Mndkung10	Mndkung11	Mndkung12	Mndkung13	Mndkung14
56	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	5
59	4	4	4	4	4	4	5
60	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5
63	3	4	4	4	4	4	5
64	3	4	4	4	4	4	5
65	3	4	4	4	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	3	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4
70	4	5	5	5	4	4	4

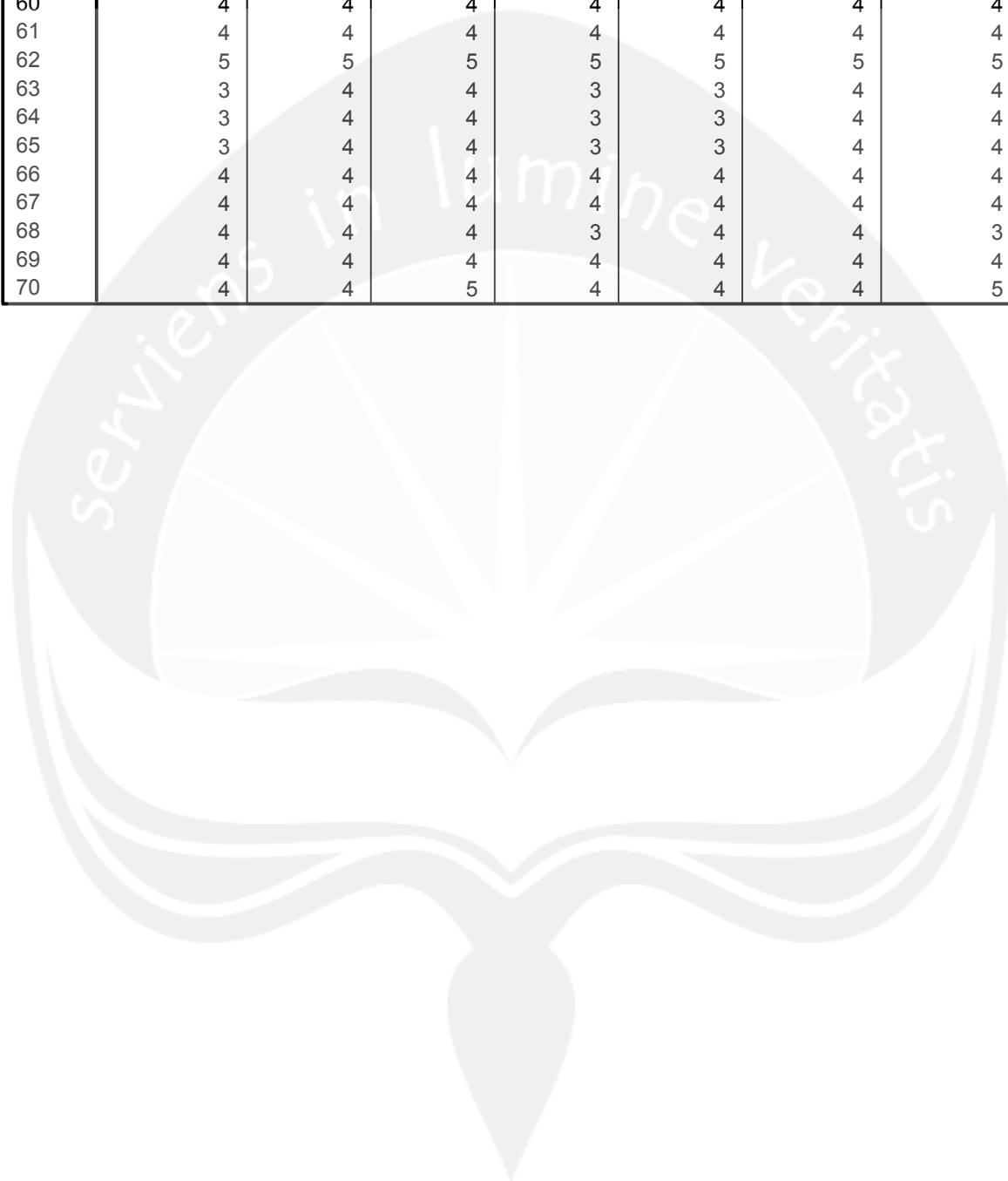


Case Summaries

	Mndkung15	Positif16	Positif17	Positif18	Positif19	Kstraan20	Kstraan21
1	4	4	4	4	3	4	3
2	4	4	4	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	3
7	3	4	3	4	3	4	3
8	4	3	4	3	4	3	4
9	4	4	4	4	3	3	4
10	4	4	4	4	3	2	4
11	3	4	3	3	4	4	4
12	3	4	4	4	4	4	3
13	4	2	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	4	4	4
15	4	4	4	5	4	5	4
16	4	3	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4
18	4	3	4	3	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	3	4	3
21	4	5	4	4	4	5	5
22	4	5	4	4	4	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	3
25	4	4	3	4	4	4	3
26	4	4	4	3	2	4	2
27	4	4	3	4	4	4	4
28	3	4	4	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	2	4	2
31	4	3	4	2	3	3	3
32	4	3	4	3	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	4	3	4	4
36	4	3	4	3	3	4	4
37	4	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	4	4	3	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4
52	5	4	4	4	4	4	5
53	5	4	4	4	4	4	5
54	5	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4

Case Summaries

	Mndkung15	Positif16	Positif17	Positif18	Positif19	Kstraan20	Kstraan21
56	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4
58	4	5	4	4	4	5	5
59	4	4	4	4	4	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5
63	3	4	4	3	3	4	4
64	3	4	4	3	3	4	4
65	3	4	4	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	5	4	4	4	5

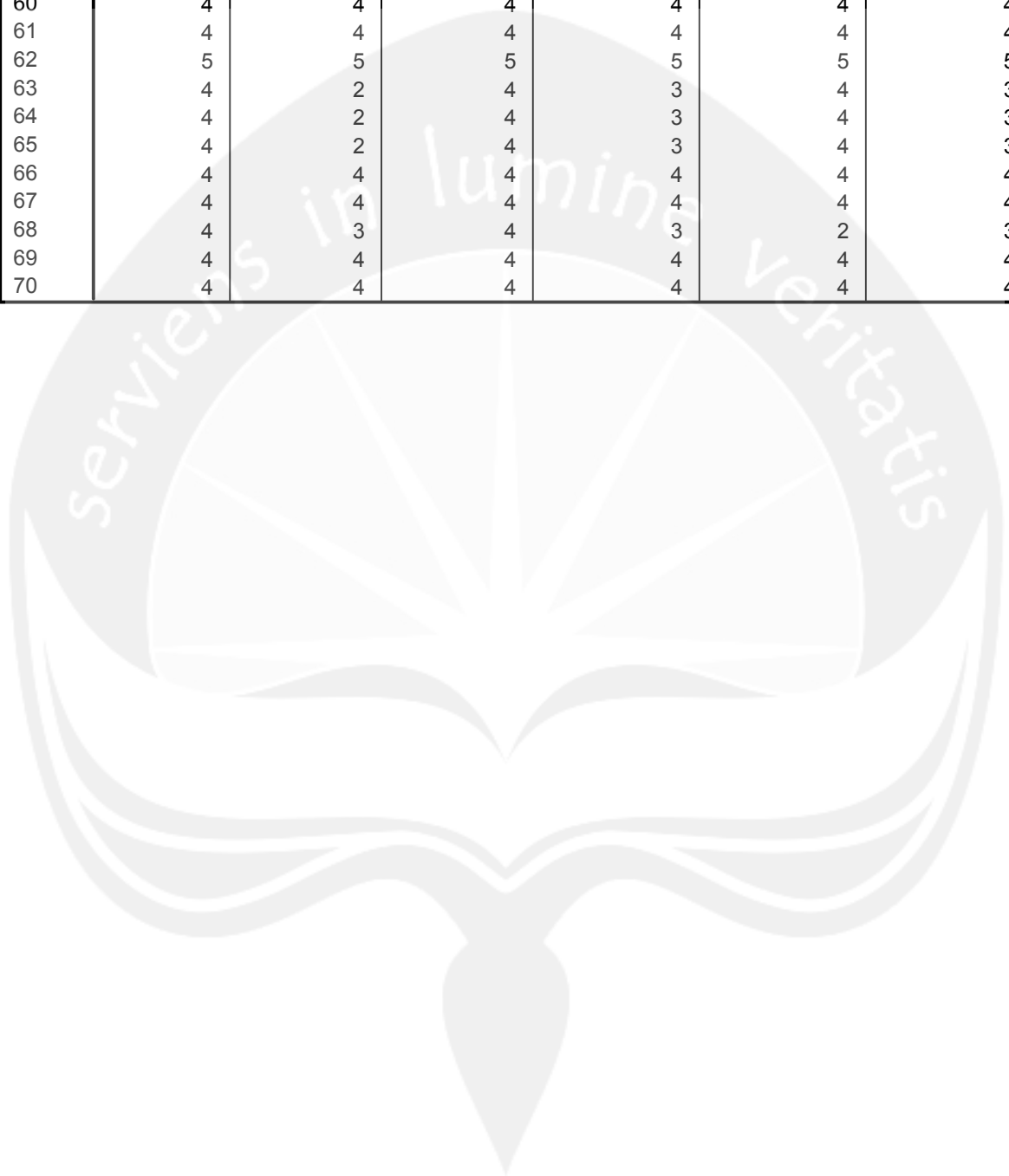


Case Summaries

	Kstraan22	Invsmnt23	Invsmnt24	Commtmn25	Commtmn26	Commtmn27
1	4	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	3	4	3
8	3	4	3	3	3	4
9	3	3	4	4	3	4
10	2	3	4	4	3	4
11	4	4	5	5	4	4
12	5	4	4	4	4	3
13	3	4	4	3	4	3
14	4	2	2	2	4	4
15	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	4	4	4
17	5	5	5	5	4	4
18	3	3	3	3	3	4
19	4	3	3	3	4	3
20	4	3	3	3	4	3
21	4	3	3	4	4	4
22	4	3	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	3	4	4
25	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	3	4	4
27	5	4	4	4	2	4
28	4	3	3	3	4	2
29	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	4	4
31	4	3	3	4	4	4
32	3	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	3	4	4
36	4	3	3	3	4	4
37	3	3	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	3	4
41	4	3	3	4	2	4
42	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4
52	5	4	4	4	4	5
53	5	4	4	4	4	5
54	5	4	4	4	4	5
55	4	4	4	4	4	4

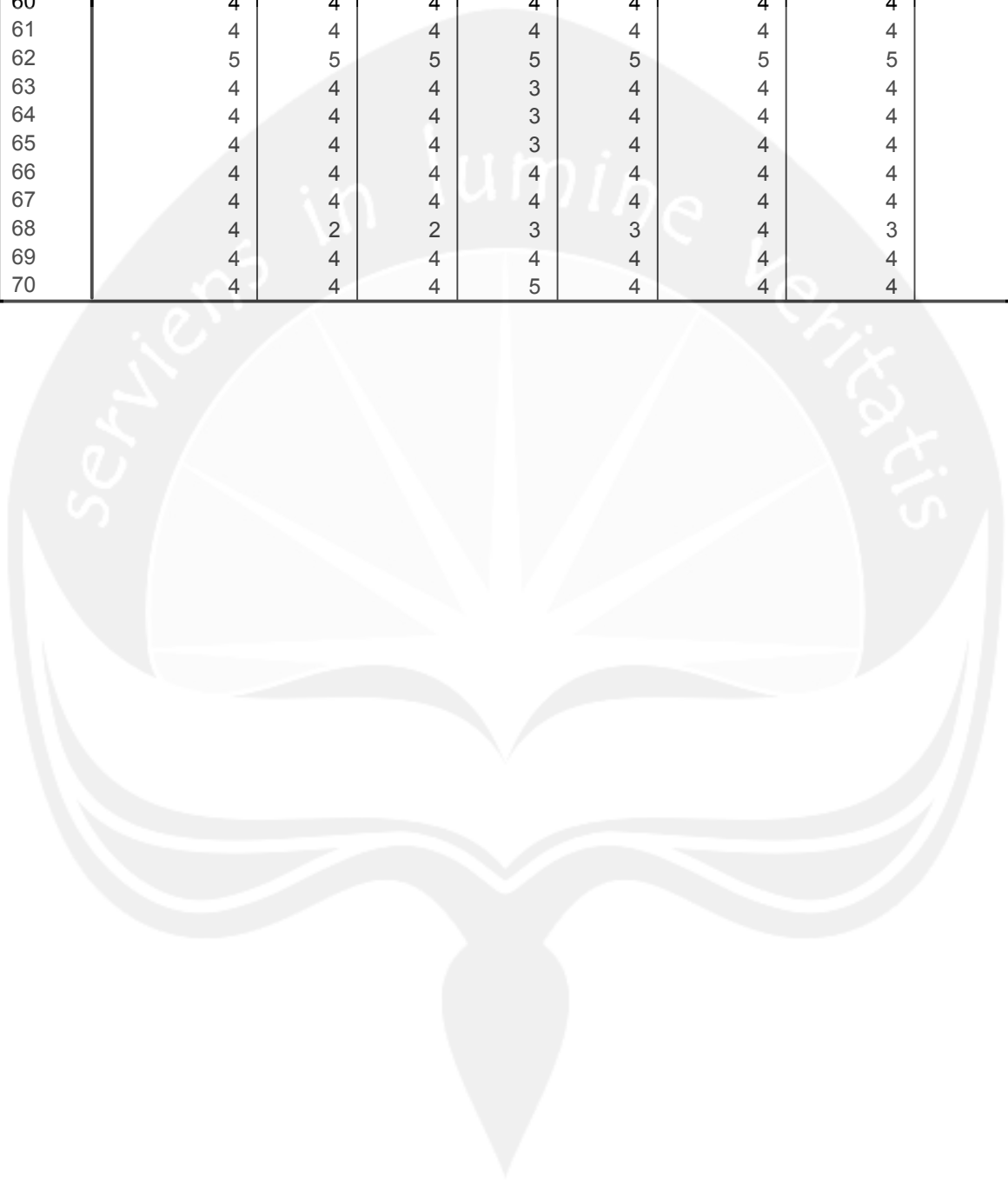
Case Summaries

	Kstraan22	Invsmnt23	Invsmnt24	Commtmn25	Commtmn26	Commtmn27
56	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5
63	4	2	4	3	4	3
64	4	2	4	3	4	3
65	4	2	4	3	4	3
66	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	3	2	3
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4



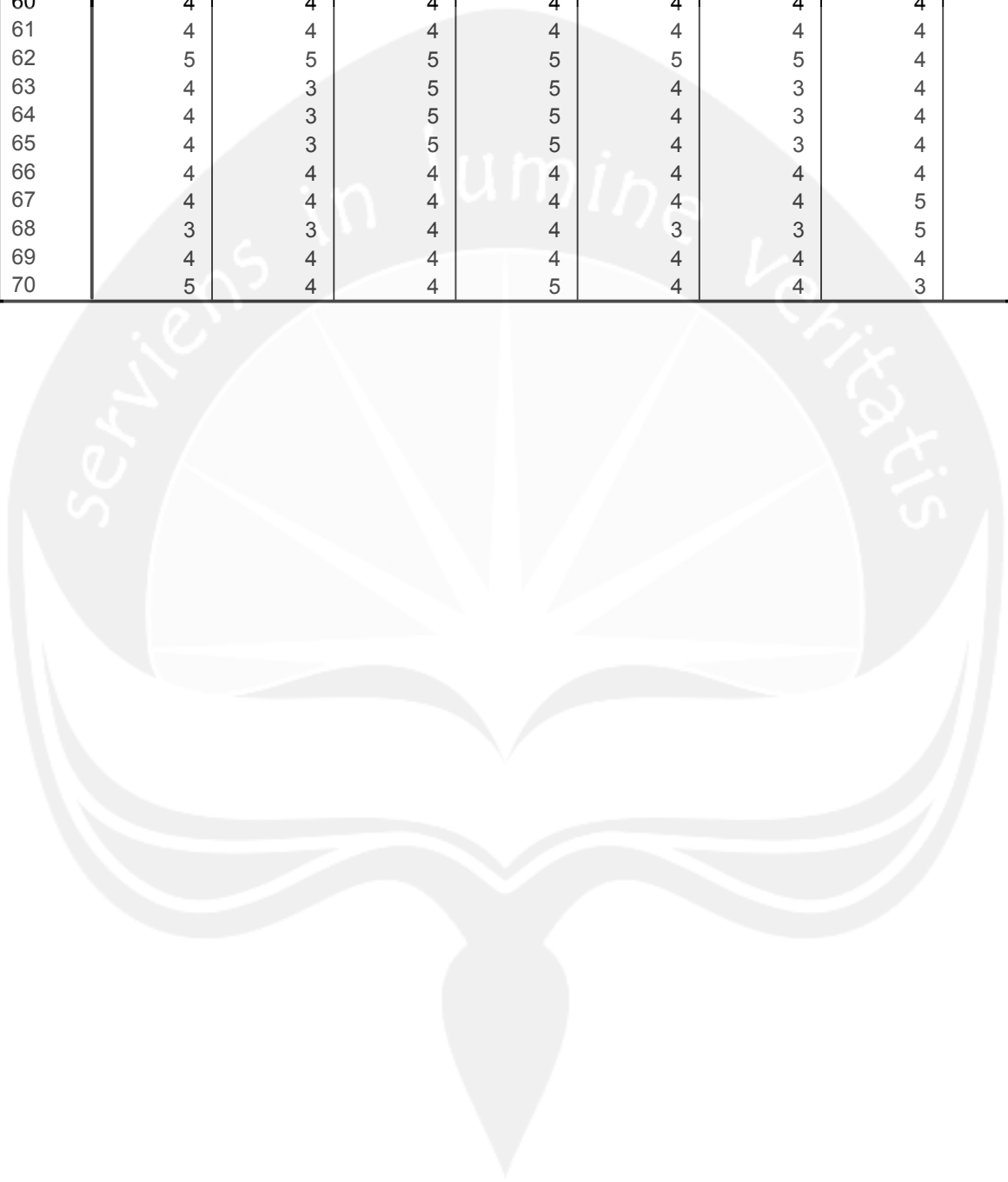
Case Summaries

	Commtmn28	Trst29	Trst30	Trst31	Trst32	Comftr33	Comftr34	Comftr35
56	4	4	4	4	4	4	5	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	4	4
59	4	4	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	3	4	4	4	3
64	4	4	4	3	4	4	4	3
65	4	4	4	3	4	4	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	2	2	3	3	4	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	5	4	4	4	4



Case Summaries

	Ly_a_36	Ly_a_37	Ly_a_38	Ly_a_39	Ly_b_40	Ly_b_41	Ly_b_42	Ly_b_43
56	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	5	5	4	4	4	4
59	3	4	5	5	4	4	5	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	5
62	5	5	5	5	5	5	4	4
63	4	3	5	5	4	3	4	4
64	4	3	5	5	4	3	4	4
65	4	3	5	5	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	5	5
68	3	3	4	4	3	3	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	3
70	5	4	4	5	4	4	3	4



Case Summaries

	Ly_b_44	Ly_c_45	Ly_c_46	Ly_c_47	Ly_c_48	Ly_c_49	Ly_c_50
1	4	4	4	4	3	4	4
2	3	4	4	4	4	5	5
3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4
9	5	4	5	5	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	5	4	4
12	4	4	5	4	5	4	5
13	4	4	4	5	4	5	4
14	4	4	5	4	4	5	5
15	4	3	4	3	4	4	3
16	5	5	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	4	4	4	4
20	3	4	4	5	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	4
22	4	5	5	5	5	5	5
23	4	3	3	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	3
25	3	4	4	5	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	5	5	4
28	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	5	5	4	4
30	4	3	3	3	3	4	5
31	3	4	4	4	4	4	5
32	3	5	4	4	4	4	4
33	4	4	5	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4
35	3	5	4	4	4	3	4
36	3	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	4	5	5	4	4
40	3	3	3	4	4	4	4
41	4	4	4	5	5	4	4
42	3	4	5	5	5	4	5
43	4	4	4	4	4	4	5
44	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	5	5	5	4	5
46	4	4	3	4	4	4	4
47	3	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	5	5	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4

Case Summaries

	Ly_b_44	Ly_c_45	Ly_c_46	Ly_c_47	Ly_c_48	Ly_c_49	Ly_c_50
56	4	4	4	4	5	3	4
57	4	5	4	5	4	5	5
58	3	3	4	4	5	4	4
59	4	4	4	5	4	4	3
60	3	4	4	5	4	5	5
61	4	4	4	4	5	4	4
62	4	4	4	4	4	5	4
63	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	5	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	5	4	5	3	3
70	4	4	4	5	5	4	5

