

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada bab empat, maka ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan dapat terjadi apabila terdapat manfaat kepercayaan seperti adanya resiko (cacat) rendah saat membeli fashion dan manfaat perlakuan spesial seperti adanya promo atau potongan harga. Pelanggan akan menunjukkan loyalitasnya apabila terjadi kepuasan pelanggan. Pentingnya melalui kepuasan pelanggan secara keseluruhan sebagai pemediasi karena dapat terjadi loyalitas pelanggan dari manfaat relasional pada *fashion retail* pilihannya. Jadi, kepuasan pelanggan secara keseluruhan signifikan sebagai pemediasi komplementer pada loyalitas apabila terdapat jaminan pembelian seperti barang bisa ditukar apabila terjadi kerusakan dan adanya penawaran menarik pada ritel

Sedangkan manfaat sosial tidak berpengaruh secara langsung dan tidak langsung pada loyalitas melalui kepuasan pelanggan secara keseluruhan sebagai variabel pemediasi begitu juga dengan variabel manfaat fungsional. Diduga terjadi karena pelanggan tidak terlalu membutuhkan pertolongan penjual berupa saran atau membuat keputusan pembelian. Pelanggan juga tidak terlalu berharap mereka dikenal oleh penjual bahkan tidak sampai terpikirkan akan menjalin hubungan pertemanan antara penjual dan pembeli.

Ditinjau dari manfaat fungsional, manfaat kepercayaan, manfaat perlakuan spesial, kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan loyalitas menurut perbedaan gender tidak terdapat perbedaan persepsi antara pelanggan pria dan wanita. Hal ini dapat terjadi diduga karena pelanggan pria juga sering dan suka berbelanja seperti wanita. Pelanggan pria dan wanita sama-sama setuju dengan adanya saran dari penjual, mendapatkan diskon, dikenal oleh penjual, percaya akan pelayanan, kepuasan berbelanja di ritel, begitu juga dengan pemilihan ritel untuk menjadi langganan. Kemudian pada manfaat sosial terjadi perbedaan antara pelanggan pria dan wanita. Hal ini dapat terjadi diduga karena pelanggan wanita lebih menikmati atau berlama-lama berada di *fashion retail*, berbeda dengan pria.

Analisis manfaat fungsional, manfaat sosial, manfaat kepercayaan, manfaat perlakuan spesial, kepuasan konsumen secara keseluruhan dan loyalitas berdasarkan profesi yang dihitung menggunakan *independent t-test* hasilnya adalah tidak terdapat perbedaan antara mahasiswa dan pekerja. Jadi mahasiswa dan pekerja memiliki persepsi yang sama dalam berbelanja *fashion*. Hal ini dapat terjadi karena jika dilihat dari usia yang di ambil yaitu pemuda apalagi responden yang sudah menikah juga sedikit, jadi persepsi akan *fashion* masih sama.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan peneliti, ditemukan bahwa kepuasan seorang pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas. Semakin tinggi kepuasan pelanggan, semakin tinggi pula loyalitasnya. Di mana akan terjadi

loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan secara keseluruhan sebagai pemediasi dengan menekankan pada dua manfaat, yaitu :

1. Menekankan pada manfaat kepercayaan di mana pelanggan telah mempercayai *fashion retail* langganannya yang telah menyediakan produk *fashion* sesuai dengan kehendak pelanggan seperti kecemasan saat membeli berkurang dan nyaman saat berbelanja terlaksana dengan kata lain lebih ke psikologis pelanggan saat membeli di *fashion retail*.
2. Menekankan manfaat perlakuan spesial di mana *fashion retail* hendaknya menyediakan penawaran menarik untuk pelanggan setianya seperti potongan harga, layanan yang cepat atau layanan individual. Perlakuan-perlakuan tersebut mampu menarik hubungan jangka panjang antara pelanggan *fashion* dan *fashion retail*. Memahami karakteristik pelanggan hendaknya penting diperhatikan oleh para peritel supaya dapat bertahan lama.

Daftar Pustaka

- Anonim, 2012, Sejarah Fashion Dunia, Diakses dari <http://www.desainbusana.com> pada 5 September 2013
- Anonim, 2013, Pengertian Retail, Diakses dari <http://ilmuretail.com/> pada 5 September 2013
- Anonim, 2013, Strategi Peritel Menarik Pembelanja Urban di Mal, diakses dari <http://www.the-marketeers.com/> pada 5 September 2013
- Anonim, 2012, Ke mana Saja Uang Konsumen Anak Muda? Diakses dari <http://the-marketeers.com/> pada 5 September 2013
- Anonim, 2013, Tabel R Statistika dan Cara Membacanya, diakses dari <http://rumushitung.com/> pada 2 Januari 2014
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Griffin, J., 2003, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Edisi Revisi dan Terbaru, Jakarta: Erlangga
- Gwinner, K. P., Gremler, D. D., & Bitner, M. J. 1998. Relational Benefits In Services Industries: The Customer's Perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science* 26: 101–114.
- Ha, Jooyeon and Jang, SooCheong. 2010. Perceived values, satisfaction, and behavioral intentions: The role of familiarity in Korean restaurants. *International Journal of Hospitality Management* 29: 2–13
- Hartono, 2011. *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Hennig, T.T., Gwinner, K.P., Gremler, D.D., (2002). “An Integration of Relational Benefits and Relationship Quality”, *Journal of Service Research*, Volume 4, No. 3, pp 230-247
- Hennig,T.T., Gwinner, K.P.,Gremler, D.D.,(2002). “Understanding Relationship Marketing Outcomes: An Integration of Relational Benefits and Relationship Quality”, *Journal of Service Research* 4: 230–247
- Hennig,T.T., Gwinner, K.P.,Gremler, D.D.,(2000). “Why Customers Build Relationship with Companies and Why Not”, in Relationship Marketing :

Gaining Competitive Advantage through Customer Satisfaction and Customer Retention, Thorsten Hennig Thureau and Ursula Hansen, eds, Berlin, Germany: Springer, 369-91

Hutajulu, R., 2013, Shopping Experience Masih Penting, *Marketeers*, September, hal: 063

Istijanto, 2006, Pengertian Loyalitas, Diakses dari <http://www.psychologymania.com/> pada 7 September 2013.

Johan, S., 2011, *Studi Kelayakan Pengembangan*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Kinard, R.B., dan Capella, L.M., 2006, "Relationship Marketing: The Influence of Consumer Involvement on Perceived Service Benefits", *Journal of Services Marketing* 20/6, pp. 359–368

Kotler, P. dan Armstrong, G., 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2, Jakarta : Erlangga

Kuncoro, M., 2009, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi 3, Jakarta : Erlangga

Liang C.J., dan Wang W.H., (2004), "Attributes, Benefits, Customer Satisfaction and Behavioral loyalty- an Integrative Research of Financial Service Industry in Taiwan" *Journal of Service Research*, Volume 4, No. 1

Marzo, N.M., Pedraja, I.M, and Rivera, T.M.P., 2004, "The Benefit Of Relationship Marketing For The Consumer And For The Fashion Retailers", *Journal of Fashion Marketing and Management*, Vol.8 No. 4, pp. 425-436.

Molina, A., Martin, C.D., dan Esteban, A., 2007, "Relational Benefits and Customer Satisfaction in Retail Banking", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 25 No. 4, pp. 253-271

Nugraha R.P., 2011, Fashion Sebagai Pencitraan Diri dan Identitas Budaya, diakses dari <http://komunikasi.unsoed.ac.id/> pada 5 November 2013

Nurdin, P.N., 2010, Analisis Perilaku Masa Lalu, Sikap terhadap Pembelian Produk Tiruan, serta Karakteristik Individu terhadap Intensi Pembelian Produk Luxury Handbag Original dan Tiruan : Studi pada Konsumen Muda, *Tesis, Magister Manajemen*, Universitas Indonesia, Depok

Ruiz, M.M.R., Gil, S.I., Berenguer, C.G., 2009, "Relational Benefits and Loyalty in Retailing: an Inter-Sector Comparison", *International Journal of Marketing and Distribution Management*, Vol. 37 No.6, pp. 493-509

- Salam, D., 2013, Offline, Memahami Kegelisahan Konsumen Saat Berbelanja, Diakses dari <http://the-marketeers.com/> pada 14 Oktober 2013
- Salam, D., 2013, Tiga Jenis Produk Paling Sering Dibeli konsumen Secara Online, diakses dari <http://the-marketeers.com/> pada 24 Januari 2014
- Savitrie, D., 2008, Pola Perilaku Pembelian Produk Fashion pada Konsumen Wanita (Sebuah Studi kualitatif pada Mahasiswi FE UI dan Pengunjung Butik N.y.l.a), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, Depok
- Syamrilaode, 2011, Definisi Fashion Menurut Para Ahli, Diakses dari <http://id.shvoong.com/> pada 25 Januari 2014.
- Utami, C., 2006, *Manajemen Ritel Strategi dan Implikasi Ritel Modern*, Jakarta : Salemba Empat
- Utomo, Mugi Cahyo. 2009, Pengaruh Relationship Marketing Dan Citra Perguruan Tinggi Terhadap Loyalitas Dengan Pemediasi Kepuasan Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Surabaya, *Skripsi*, Manajemen, STIE Perbanas, Surabaya.
- Zhou X., Lynch Jr, J.G., Chen Q., 2010. Reconsidering Baron and Kenny : Myths and Truths about Mediation Analysis. *Journal of Consumer Research*. Vol 37, pp. 197-206



LAMPIRAN

KUESIONER

A. Profil Responden

Isi titik-titik (.....) dibawah ini dan beri tanda (x) pada pilihan jawaban anda

1. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia :
3. Profesi : a. Mahasiswa b. Karyawan
4. status : a. Lajang b. Menikah
5. Seberapa sering membeli fashion tiap bulannya?
a. 1 x b. 2x c.3x d.>3x
6. Berapa rata-rata penghasilan Anda per bulan?
a. ≤ Rp. 500.000 e. Rp. 2.000.001-Rp 2.500.000
b. Rp. 500.001- Rp 1000.000 f. ≥ Rp. 2.500.001
c. Rp. 1.000.001-Rp 1.500.000
d. Rp. 1.500.001-Rp 2.000.000
7. Berapa rata-rata pengeluaran fashion perbulan Anda?
a. ≤ Rp 250.000
b. Rp 250.001-Rp 500.000
c. Rp 500.001-Rp 750.000
d. Rp 750.001-Rp 1.000.000
e. ≥ Rp. 1.000.001
8. Produk fashion yang Anda sering dibeli? (boleh pilih >1)
a. Sepatu
b. Tas
c. Dompet
d. Pakaian
e. Perhiasan (gelang, anting, cincin, kalung)
f. Aksesoris (pita rambut, hibab, syal, jam tangan,kacamata)
g. Lainnya,sebutkan.....
9. Dimanakah Anda sering membeli Fashion?
a. Butik d. Department Store
b. Factory Outlet e. Specialty Store (e.g: Zara,Sport Sation)
c. Hypermarket/Supermarket

Berilah Tanda (v) pada kolom yang tersedia.

Keterangan : STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral , S = Setuju , SS = Sangat Setuju.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
FB1	Saya mendapatkan keuntungan dari nasehat yang diberikan oleh penjual					
FB2	Saya membuat keputusan pembelian terbaik berkat penjual					
FB3	Saya menghargai waktu dan berterima kasih pada pertolongan yang diberikan					
FB4	Saya menghargai toko yang menyediakan apa yang saya butuhkan					
SB1	Hiburan bagi saya apabila menghabiskan waktu di toko					
SB2	Saya menghargai keramahan dan hubungan dekat yang saya pelihara dengan penjual					
SB3	Saya senang berada di toko					
SB4	Aspek hubungan pertemanan yang saya jaga dengan penjual sangat penting					
SB5	Saya dikenal oleh karyawan toko ini					
SB6	Saya kenal dengan karyawan yang sedang melayani					
SB7	Saya telah membangun persahabatan dengan karyawan toko ini					
SB8	Mereka tahu nama saya					

Keterangan : STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral , S = Setuju
SS = Sangat Setuju.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
CB1	Saya percaya terdapat resiko yang rendah apabila terjadi kesalahan					
CB2	Saya bisa mempercayai toko ini					
CB3	Saya yakin pelayanan yang benar dilakukan oleh toko ini					
CB4	Kecemasan saya berkurang saat membeli di toko ini					
CB5	Saya tahu apa yang diharapkan toko ini					
CB6	Saya mendapatkan penyedia level atas dari pelayanan					
STB1	Mendapatkan diskon/penawaran dari toko ini dan konsumen lain tidak mendapatkan					
STB2	Harga yang lebih baik telah saya dapatkan dari toko ini daripada pelanggan lain					
STB3	Mereka melakukan pelayanan khusus bagi saya dan tidak melakukannya ke pelanggan lain					
STB4	Saya ditempatkan pada daftar prioritas tertinggi					
STB5	Saya mendapatkan layanan utama daripada pelanggan yang lain					

Keterangan : STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral , S = Setuju SS = Sangat Setuju.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
S1	Dibandingkan dengan yang lain, saya puas dengan toko ini					
S2	Berdasarkan seluruh pengalaman saya dengan toko ini, saya puas dengan yang sama					
S3	Pengalaman pembelian saya di toko ini memuaskan					
L1	Selama pelayanan ini masih sama, saya enggan untuk pindah dari toko ini					
L2	Saya mencoba untuk membeli di toko ini, setiap saya membutuhkan					
L3	Ketika saya akan membeli, toko ini adalah pilihan pertama					
L4	Saya suka membeli di toko ini					
L5	Bagi saya toko ini adalah toko terbaik untuk melakukan penjualan					
L6	Dibandingkan dengan toko lain, saya akan mempertimbangkan toko ini sebagai yang terbaik					

DATA MENTAH 205 RESPONDEN

	R	A1	A3	A4	A5	A6	A7	A9	F B1	F B2	F B3	F B4	R T F B3	T T F B1	S S B1	S S B2	S S B3	S S B4	S S B5	S S B6	S S B7	S S B8	R T S S B4	T T S S B1	C C B1	C C B2	C C B3	C C B4	C C B5	C C B6	R T C C B2	T T C C B1	S T T B1	S T T B2	S T T B3	S T T B4	S T T B5	R T S T S T B3	T T S T B1	S S1	S S2	S S3	R T S S	T T S S	L L1	L L2	L L3	L L4	L L5	L L6	R T L L	
	1	2	2	1	2	5	3	5	2	2	5	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	8	7	3	3					4	2	3	3	0	3	3	4	3	4	4	4		
	2	2	1	1	1	4	1	1	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	2	2	2	1	2	1	3	3	4	3	4	3	3	0	1	1	1	1	1	1	5	3	4	3	3	0	2	5	4	4	3	3	4	
	3	2	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	8	3	3	4	4	4	3	5	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	
	4	2	1	1	1	2	1	1	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	6	3	3	4	4	3	3	3	0	4	3	3	2	2	8	1	4	3	3	4	3	0	3	3	4	4	4	4	
	5	2	1	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	1	1	2	1	2	3	8	3	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3		1	5	3	3	4	3	0	4	4	4	4	4	4	4	
	6	2	1	1	1	1	1	4	3	2	3	4	3	1	3	4	3	3	3	2	3	4	1	5	3	4	4	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	1	5	4	4	4	4	1	2	4	3	4	3	3	
	7	2	1	1	1	1	1	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	1	7	2	2	2	1	1	6	8	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	
	8	2	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	8	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	8	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	0	3	3	4	3	0	4	4	4	4	4	3	4	
	9	2	1	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	6	3	4	3	3	4	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	8	3	3	4	3	3	3	2	1	6	3	4	3	3	0	4	4	4	4	4	3	4
	10	2	1	1	1	2	1	4	2	2	3	4	8	1	1	4	2	4	3	4	4	4	3	6	4	3	3	3	2	4	2	9	4	4	4	4	4	4	2	0	3	3	4	3	0	3	3	4	4	2	3	3
	11	2	1	1	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	1	5	3	4	4	3	3	3	3	0	2	2	2	2	2	2	1	0	3	3	4	3	0	4	4	2	4	3	3	

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

24	2	1	1	2	3	2	4	4	3	3	4	3	1	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2
25	2	1	1	2	3	1	1	3	3	4	4	3	1	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4
26	2	1	1	1	4	3	1	3	3	3	4	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	9
27	2	1	1	1	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	8
28	2	1	1	2	2	2	4	3	3	4	4	3	1	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	9
29	2	1	1	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3
30	2	1	1	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3
31	2	1	1	4	2	2	4	4	3	4	5	4	6	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	8
32	2	1	1	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	9
33	2	1	1	1	2	2	1	3	4	5	5	3	7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
34	2	1	1	2	2	1	4	3	4	5	5	3	7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
35	2	1	1	3	5	3	1	3	3	4	4	3	1	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4	2

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

48	2	2	1	3	3	2	1	3	3	4	4		3	1	4	3	3	5	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	2	1	4	4	2	2	3	3	1	3	2	3	3	8	3	4	4	3	3	3	3	2	0						
49	2	2	2	3	6	4	1	4	2	4	4		3	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4		4	3	7	4	5	4	4	4	5	3	6	4	4	4	4	4	4	2	0	5	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	5	4	2	5		
50	1	1	1	2	3	2	3	4	3	3	4		3	1	2	3	2	4	3	1	1	1		2	1	7	3	3	4	4	4	3	5	3	1	4	3	3	3	3	3	2	6	3	3	4	3	1	0	3	4	4	4	3	4	4	2	2		
51	1	1	1	1	1	1	5	3	4	5	5		4	1	3	3	4	3	3	4	3	3		3	2	3	6	3	3	4	3	4	4	5	1	3	3	4	3	4	4	1	7	3	3	4	3	1	0	4	4	3	3	4	4	4	2	2		
52	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	4		3	1	2	3	3	3	2	2	2	2		2	1	4	9	3	3	3	3	2	2	7	1	6	2	2	1	1	1	4	7	3	3	3	3	9	3	3	3	3	2	2	3	1	6			
53	1	1	1	1	4	2	5	4	2	4	4		3	1	2	4	4	4	4	4	4	2		3	2	5	8	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	1	2	4	4	3	4	1	3	4	4	4	2	2	3	1	9		
54	1	1	1	1	2	1	2	3	4	4	5		1	6	3	4	3	3	3	3	1	1	2		2	2	5	0	3	2	4	2	3	3	2	1	7	2	2	2	2	2	2	2	1	0	3	3	3	3	9	2	3	1	3	2	3	2	1	4
55	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	4		1	7	3	4	3	2	4	2	1	1		2	2	5	0	2	3	2	4	4	2	2	1	7	1	1	1	1	1	5	3	3	4	3	1	0	4	4	3	3	3	4	4	2	1			
56	1	1	1	1	4	1	2	3	3	4	4		3	1	4	4	4	4	3	3	3	3		3	2	5	8	4	3	3	3	3	3	2	1	9	3	4	4	4	4	4	8	9	4	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1		
57	1	1	1	2	2	3	3	5	5	5	5		2	0	1	5	3	5	3	3	3	3		3	2	3	6	3	3	3	3	2	4	3	8	3	4	3	3	3	2	6	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4			
58	1	1	1	1	1	1	2	4	3	4	4		3	1	3	5	5	5	4	4	3	5		4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	3	5	4	5	4	2	1	4	4	5	4	1	3	5	5	5	5	4	5	5	2	9			
59	1	1	1	1	4	2	5	3	3	3	3		1	2	3	3	3	4	3	2	3	3		2	4	2	3	3	3	3	3	3	8	1	7	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	3	3	1	8		

[illegible]

[illegible]

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

96	1	1	1	1	3	1	5	4	4	5	5	5	5	4	1	8	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	8	2	3	2	2	2	2	3	2	1	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2
97	1	1	1	1	3	2	5	4	3	2	4	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	6	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	0	2	2	3	2	2	2	2	2	1	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4		
98	1	2	1	1	6	2	4	4	3	4	4	4	8	5	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	7	2	3	4	3	3	4	4	7	1	3	4	3	3	0	4	4	3	3	1	4	4	3	4	4	3	4	2	2	
99	1	1	1	2	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	2	2	2	2	2	3	6	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	2	2	3	8	1	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	2	4	4	2	1						
100	1	1	1	2	2	2	2	4	3	4	5	4	6	2	1	5	5	5	4	2	3	2	5	8	4	4	4	5	5	4	3	6	3	4	5	5	5	4	2	5	3	4	5	5	4	1	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4				
101	1	1	1	1	2	1	4	4	5	3	3	8	5	1	5	3	5	4	3	3	3	3	4	7	4	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	
102	1	1	1	1	2	3	4	2	2	3	4	8	1	3	3	2	3	3	4	2	2	2	8	2	2	3	2	3	3	2	5	1	5	2	3	3	3	3	8	1	4	5	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	0							
103	1	1	1	1	2	1	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	7	5	4	4	4	3	3	3	8	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	9							
104	1	1	1	1	4	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	9					
105	1	1	1	2	5	2	2	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	1	5	3	4	4	4	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	5	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3								
106	1	1	1	3	6	4	5	2	1	3	4	5	0	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	7	2	2	3	3	4	4	2	6	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3								
107	1	1	1	1	3	1	5	3	4	4	5	4	6	4	5	4	3	4	3	4	2	2	2	3	6	2	4	4	5	3	4	7	2	4	5	3	4	0	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	2	4								

108	1	1	1	1	1	1	5	4	3	5	4	4	1	6	1	4	1	5	3	3	4	3	3	2	4	2	4	3	3	4	2	3	1	8	4	4	4	3	3	3	6	1	8	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	3
109	1											3	1										2								3	2						3	1														2	1		
110	1												1										3	2							3	2						1																2	4	
111	1											2	1										2	2							2	1					2	1															1	5		
112	1												1										3	2							3	2					1																	1	6	
113	1											3	1										3	2							3	2					1																2	3		
114	1												1										3	2							3	2					1																	2	4	
115	1												1										3	2							3	2					1																	2	3	
116	1												1										2	2							3	2					1																	2	1	
117	1												1										2	2							2	1					1																	2	3	
118	1												1										3	2							3	2					1																	2	0	
119	1											2	1										1	1												1																		2	1	

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

[illegible]

[illegible]

156	1	2	1	2	5	2	4	4	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	2	8	17	2	2	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	9	3	3	3	3	2	2	3	16				
157	1	2	2	1	6	2	4	4	4	4	4	4	16	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	9	3	3	3	3	3	3	3	8	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	9	3	3	3	3	2	2	3	16			
158	1	2	1	1	2	1	4	3	1	3	5	3	12	3	3	3	5	3	3	3	2	1	5	3	4	3	3	3	2	1	5	3	4	3	3	3	2	9	2	2	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	8	5	5	5	5	3	3	4	26	
159	1	2	1	1	5	2	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	4	4	3	3	3	0	4	3	3	2	2	8	1	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	20		
160	1	2	1	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	2	2	2	2	2	2	3	8	2	2	4	4	3	3	3	3	3	1	8	2	3	2	2	2	2	1	3	3	4	3	0	3	4	4	2	2	4	3	19				
161	1	2	1	1	3	1	3	4	4	4	3	8	5	2	3	1	4	1	2	2	2	2	1	7	2	3	4	2	2	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24					
162	1	2	1	1	5	1	3	5	4	4	5	5	8	2	5	3	4	4	4	4	4	4	8	3	0	4	4	4	4	4	3	3	3	2	8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22					
163	1	2	1	1	6	2	5	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	7	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	0	4	4	3	4	3	3	4	21			
164	1	2	1	2	6	2	3	4	3	4	4	8	5	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	8	3	2	2	2	2	2	2	1	0	3	4	4	4	4	1	2	4	4	4	3	3	3	20		
165	2	2	1	1	2	1	3	3	3	4	5	8	5	3	4	3	3	2	3	3	2	9	3	4	3	3	3	3	2	3	8	2	2	3	3	3	2	3	8	2	2	3	3	3	3	6	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	21
166	2	2	1	1	2	1	1	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	2	2	2	2	8	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	1	0	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	22	
167	2	2	1	2	4	2	4	2	1	4	5	3	2	4	5	5	2	2	2	2	3	4	4	2	4	4																																		

[illegible]

[illegible]

192	1	2	1	1	5	2	4	3	3	4	4		3.5	14	34	44	43	23	33	3.3	26	34	44	33	33	3.3	20	43	32	22	28	14	44	44	44	12	44	44	33	23	20	
193	1												3.3	13						2.3	18	22	44	33	33	3.3	18	23	22	22	2.2	11	33	43	10	34	44	22	43	19		
194	1	2	1	1	3	1	3	4	4	4	3		3.8	15	23	14		12	22	2.1	17	23	42	22	13	2.1	43	33	44	44	3.6	18	44	44	44	12	44	44	44	24		
195	1												4.5	18	25	34				3.8	30	44	44	44	44	33	3.8	23	33	33	33	33	15	44	44	44	12	44	44	44	33	42
196	1												3.3	13	24	33	33	33	33		24	44	44	44	33	3.7	22	32	22	23	2.4	12	43	33	10	44	43	43	33	41		
197	1												3.8	15	44	43	32	22	23		24	34	44	44	44	3.8	23	22	22	22	22	10	34	44	44	11	24	44	43	33	20	
198	1												3.8	15	34	33	23	33	22		29	34	33	33	23		18	22	33	33	2.6	13	44	44	44	12	43	44	33	41		
199	1												3.3	13	44	24	22	22	22		28	24	44	44	44		24	42	21	12		10	44	44	44	12	44	44	44	24		
200	2													12	45	32	45	52	22		24	44	24	44	23	3.2	02	22	22	22	22		10	44	44	44	12	22	22	42	14	
201	2												2.8	11	54	54	43	22	22		24	74	44	44	44		24	22	22	22		10	44	44	44	12	44	44	44	44	24	
202	2												3.3	13	44	33	33	22	22		29	34	33	32	33	1.3	82	22	22	22	22		10	33	33	33	92	43	42	22	37	
203	2												3.3	13	44	44	43	44	22		36	94	44	43	33	3.7	22	34	43	44		18	44	44	44	12	44	43	44	44	23	

[illegible]

Validitas dan Reliabilitas

Reliabilitas, N=110

Manfaat fungsional

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.603	.588	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keuntungan dari nasehat	3.25	.747	110
keputusan terbaik	2.94	.838	110
pertolongan yg diberikan	3.82	.756	110
menghargai	4.19	.533	110

Inter-Item Correlation Matrix

	Keuntungan dari nasehat	keputusan terbaik	pertolongan yg diberikan	menghargai
Keuntungan dari nasehat	1.000	.510	.212	.038
keputusan terbaik	.510	1.000	.372	.110
pertolongan yg diberikan	.212	.372	1.000	.337
menghargai	.038	.110	.337	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keuntungan dari nasehat	10.95	2.401	.392	.261	.526
keputusan terbaik	11.26	1.957	.515	.333	.416
pertolongan yg diberikan	10.38	2.312	.428	.229	.497
menghargai	10.01	3.183	.210	.115	.636

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.20	3.868	1.967	4

Manfaat Sosial

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.739	.744	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
hiburan di toko	2.95	1.044	110
menghargai keramahan	4.03	.656	110
senang berada di toko	3.28	.879	110
hubungan pertemanan	3.55	.819	110
diakui oleh toko	3.24	.777	110
kenal dengan karyawan	2.76	.834	110
membangun persahabatan	2.77	.774	110
tahu nama saya	2.65	.944	110

Inter-Item Correlation Matrix

	hiburan di toko	menghargai keramahan	senang berada di toko	hubungan pertemanan	diakui oleh toko	kenal dengan karyawan	membangun persahabatan	tahu nama saya
hiburan di toko	1.000	.082	.554	-.024	.273	.093	.112	.272
menghargai keramahan	.082	1.000	.082	.381	.131	.213	.247	.253
senang berada di toko	.554	.082	1.000	.176	.358	.104	.149	.210
hubungan pertemanan	-.024	.381	.176	1.000	.340	.194	.432	.209
diakui oleh toko	.273	.131	.358	.340	1.000	.214	.258	.228
kenal dengan karyawan	.093	.213	.104	.194	.214	1.000	.740	.615
membangun persahabatan	.112	.247	.149	.432	.258	.740	1.000	.567
tahu nama saya	.272	.253	.210	.209	.228	.615	.567	1.000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.24	16.292	4.036	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hiburan di toko	22.28	12.791	.323	.377	.741
menghargai keramahan	21.21	14.314	.312	.187	.733
senang berada di toko	21.95	12.961	.404	.369	.718
hubungan pertemanan	21.68	13.430	.365	.392	.725
diakui oleh toko	22.00	13.266	.428	.241	.714
kenal dengan karyawan	22.47	12.582	.509	.629	.698
membangun persahabatan	22.46	12.416	.601	.648	.682
tahu nama saya	22.59	11.749	.564	.457	.684

Manfaat Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.732	.738	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Resiko rendah terhadap kesalahan	3.15	.756	110
percaya toko ini	3.64	.646	110
yakin pelayanan yg benar	3.60	.652	110
kecemasan berkurang	3.51	.674	110
tahu yg diharapkan toko ini	3.31	.726	110
penyedia level atas	3.19	.736	110

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.40	7.527	2.743	6

Inter-Item Correlation Matrix

	Resiko rendah terhadao kesalahan	percaya toko ini	yakin pelayanan yg benar	kecemasan berkurang	tahu yg diharapkan toko ini	penyedia level atas
Resiko rendah terhadao kesalahan	1.000	.360	.387	.168	.179	.194
percaya toko ini	.360	1.000	.631	.282	.301	.379
yakin pelayanan yg benar	.387	.631	1.000	.280	.321	.428
kecemasan berkurang	.168	.282	.280	1.000	.313	.246
tahu yg diharapkan toko ini	.179	.301	.321	.313	1.000	.318
penyedia level atas	.194	.379	.428	.246	.318	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Resiko rendah terhadao kesalahan	17.25	5.636	.367	.175	.725
percaya toko ini	16.76	5.338	.594	.438	.660
yakin pelayanan yg benar	16.80	5.226	.629	.474	.649
kecemasan berkurang	16.89	5.860	.372	.152	.720
tahu yg diharapkan toko ini	17.09	5.570	.417	.191	.709
penyedia level atas	17.21	5.415	.459	.239	.697

Manfaat Perlakuan Spesial

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.904	.904	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
mendapatkan diskon	2.87	.900	110
harga yang lebih baik	3.11	.961	110
pelayan khusus bagi sy	2.79	.987	110
daftar prioritas	2.65	.944	110
layanan utama	2.70	.924	110

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.12	16.068	4.009	5

Inter-Item Correlation Matrix

	mendapatkan diskon	harga yang lebih baik	pelayan khusus bagi sy	daftar prioritas	layanan utama
mendapatkan diskon	1.000	.674	.631	.540	.550
harga yang lebih baik	.674	1.000	.605	.528	.605
pelayan khusus bagi sy	.631	.605	1.000	.766	.775
daftar prioritas	.540	.528	.766	1.000	.844
layanan utama	.550	.605	.775	.844	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
mendapatkan diskon	11.25	11.141	.686	.536	.897
harga yang lebih baik	11.01	10.798	.688	.540	.898
pelayan khusus bagi sy	11.33	9.984	.819	.694	.869
daftar prioritas	11.47	10.398	.785	.747	.877
layanan utama	11.42	10.337	.821	.769	.869

Manfaat Kepuasan Pelanggan secara Keseluruhan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.641	.641	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
sangat puas terhadap toko ini	3.51	.660	110
puas dengan toko ini	3.59	.595	110
pengalaman sangat memuaskan	3.58	.655	110

Inter-Item Correlation Matrix

	sangat puas terhadap toko ini	puas dengan toko ini	pengalaman sangat memuaskan
sangat puas terhadap toko ini	1.000	.512	.391
puas dengan toko ini	.512	1.000	.216
pengalaman sangat memuaskan	.391	.216	1.000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.68	2.127	1.458	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sangat puas terhadap toko ini	7.17	.952	.575	.344	.354
puas dengan toko ini	7.09	1.203	.437	.262	.562
pengalaman sangat memuaskan	7.10	1.192	.354	.153	.675

Loyalitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.806	.806	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Selama msh sama enggan berpindah	3.46	.738	110
membeli selalu ditoko ini	3.55	.750	110
toko ini adalah pilihan pertama	3.59	.758	110
suka membeli di toko ini	3.67	.679	110
toko terbaik	3.28	.665	110
mempertimbangkan toko terbaik	3.60	.706	110

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.15	9.380	3.063	6

Inter-Item Correlation Matrix

	Selama msh sama enggan berpindah	membeli selalu ditoko ini	toko ini adalah pilihan pertama	suka membeli di toko ini	toko terbaik	mempertimbangkan toko terbaik
Selama msh sama enggan berpindah	1.000	.567	.309	.324	.292	.289
membeli selalu ditoko ini	.567	1.000	.445	.462	.278	.364
toko ini adalah pilihan pertama	.309	.445	1.000	.576	.413	.411
suka membeli di toko ini	.324	.462	.576	1.000	.470	.509
toko terbaik	.292	.278	.413	.470	1.000	.437
mempertimbangkan toko terbaik	.289	.364	.411	.509	.437	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Selama msh sama enggan berpindah	17.69	6.949	.485	.343	.793
membeli selalu ditoko ini	17.61	6.552	.590	.437	.769
toko ini adalah pilihan pertama	17.56	6.505	.595	.398	.768
suka membeli di toko ini	17.48	6.619	.659	.475	.755
toko terbaik	17.87	7.121	.511	.305	.786
mempertimbangkan toko terbaik	17.55	6.855	.548	.332	.779

Validitas, N=110

Manfaat fungsional

Correlations

		Keuntungan dari nasehat	keputusan terbaik	pertolongan yg diberikan	menghargai	TotalFB
Keuntungan dari nasehat	Pearson Correlation	1	.510**	.212*	.038	.689**
	Sig. (2-tailed)		.000	.026	.693	.000
	N	110	110	110	110	110
keputusan terbaik	Pearson Correlation	.510**	1	.372**	.110	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.255	.000
	N	110	110	110	110	110
pertolongan yg diberikan	Pearson Correlation	.212*	.372**	1	.337**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110
menghargai	Pearson Correlation	.038	.110	.337**	1	.462**
	Sig. (2-tailed)	.693	.255	.000		.000
	N	110	110	110	110	110
TotalFB	Pearson Correlation	.689**	.793**	.715**	.462**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110

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

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

Manfaat Sosial

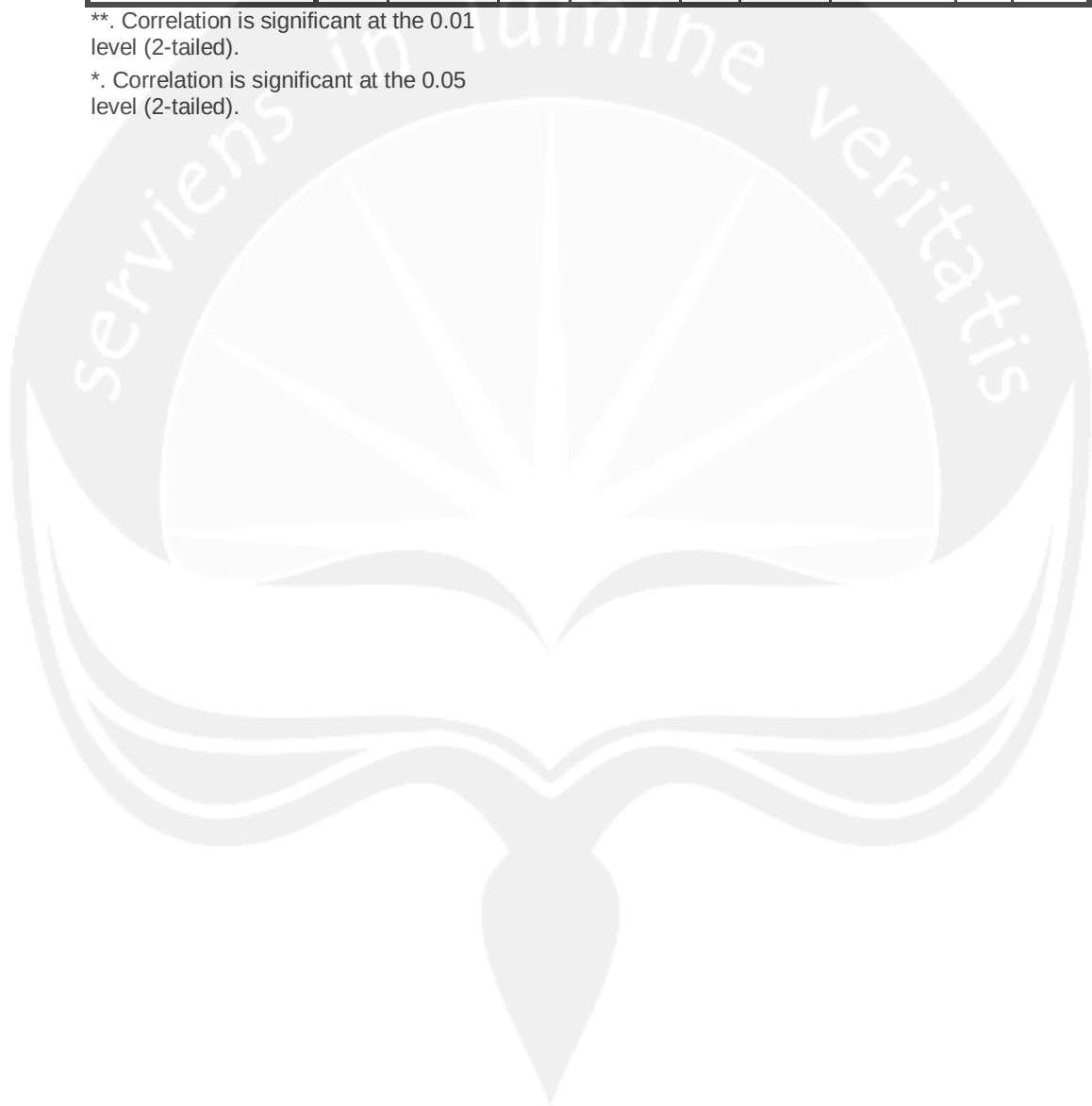
Correlations

[illegible]

tahu nama saya	Pearson Correlation	.272**	.253**	.210*	.209*	.228*	.615**	.567**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.004	.008	.028	.028	.017	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
TotalSB	Pearson Correlation	.545**	.455**	.578**	.534**	.579*	.654**	.716**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110

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

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



Manfaat Kepercayaan

Correlations

		Resiko rendah terhadap kesalahan	percaya toko ini	yakin pelayanan yg benar	kecemasan berkurang	tahu yg diharapkan toko ini	penyedia level atas	Total CB
Resiko rendah terhadap kesalahan	Pearson Correlation	1	.360**	.387**	.168	.179	.194*	.593**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.079	.061	.043	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
percaya toko ini	Pearson Correlation	.360**	1	.631**	.282**	.301**	.379**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.001	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
yakin pelayanan yg benar	Pearson Correlation	.387**	.631**	1	.280**	.321**	.428**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.001	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
kecemasan berkurang	Pearson Correlation	.168	.282**	.280**	1	.313**	.246**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.079	.003	.003		.001	.009	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
tahu yg diharapkan toko ini	Pearson Correlation	.179	.301**	.321**	.313**	1	.318**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.061	.001	.001	.001		.001	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
penyedia level atas	Pearson Correlation	.194*	.379**	.428**	.246**	.318**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.000	.009	.001		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Total CB	Pearson Correlation	.593**	.735**	.762**	.574**	.623**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110

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

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

Manfaat Perlakuan Spesial

Correlations

		mendapatkan diskon	harga yang lebih baik	pelayan khusus bagi sy	daftar prioritas	layanan utama	TotalSTB
mendapatkan diskon	Pearson Correlation	1	.674**	.631**	.540**	.550**	.795**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
harga yang lebih baik	Pearson Correlation	.674**	1	.605**	.528**	.605**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
pelayan khusus bagi sy	Pearson Correlation	.631**	.605**	1	.766**	.775**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
daftar prioritas	Pearson Correlation	.540**	.528**	.766**	1	.844**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
layanan utama	Pearson Correlation	.550**	.605**	.775**	.844**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110
TotalSTB	Pearson Correlation	.795**	.804**	.892**	.867**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110

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

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

Kepuasan Konsumen secara Keseluruhan

Correlations

		sangat puas terhadap toko ini	puas dengan toko ini	pengalaman sangat memuaskan	TotalS
sangat puas terhadap toko ini	Pearson Correlation	1	.512**	.391**	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
puas dengan toko ini	Pearson Correlation	.512**	1	.216*	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000		.023	.000
	N	110	110	110	110
pengalaman sangat memuaskan	Pearson Correlation	.391**	.216*	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023		.000
	N	110	110	110	110
TotalS	Pearson Correlation	.837**	.737**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

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

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

Loyalitas

Correlations

		Selama msh sama enggan berpindah	membeli selalu ditoko ini	toko ini adalah pilihan pertama	suka membeli di toko ini	toko terbaik	mempertimbangkan toko terbaik	TotalL
Selama msh sama enggan berpindah	Pearson Correlation	1	.567**	.309**	.324**	.292**	.289**	.658**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.002	.002	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
membeli selalu ditoko ini	Pearson Correlation	.567**	1	.445**	.462**	.278**	.364**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
toko ini adalah pilihan pertama	Pearson Correlation	.309**	.445**	1	.576**	.413**	.411**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
suka membeli di toko ini	Pearson Correlation	.324**	.462**	.576**	1	.470**	.509**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
toko terbaik	Pearson Correlation	.292**	.278**	.413**	.470**	1	.437**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
mempertimbangkan toko terbaik	Pearson Correlation	.289**	.364**	.411**	.509**	.437**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
TotalL	Pearson Correlation	.658**	.738**	.743**	.775**	.663**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110

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

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

Validitas, N=205
Manfaat Fungsional

Correlations

		Keuntungan dari nasehat	keputusan terbaik	pertolongan yg diberikan	menghargai	TotalFB
Keuntungan dari nasehat	Pearson Correlation	1	.637**	.283**	.068	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.331	.000
	N	205	205	205	205	205
keputusan terbaik	Pearson Correlation	.637**	1	.303**	.028	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.686	.000
	N	205	205	205	205	205
pertolongan yg diberikan	Pearson Correlation	.283**	.303**	1	.333**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	205	205	205	205	205
menghargai	Pearson Correlation	.068	.028	.333**	1	.411**
	Sig. (2-tailed)	.331	.686	.000		.000
	N	205	205	205	205	205
TotalFB	Pearson Correlation	.789**	.798**	.678**	.411**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	205	205	205	205	205

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

Manfaat Sosial

Correlations

[illegible]

tahu nama saya	Pearson Correlation	.144*	.227**	.156*	.231**	.321*	.634**	.640**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.040	.001	.026	.001	.000	.000	.000		.000
	N	205	205	205	205	205	205	205	205	205
TotalSB	Pearson Correlation	.519**	.419**	.543**	.564**	.649*	.695**	.730**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	205	205	205	205	205	205	205	205	205

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

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

Manfaat Kepercayaan

Correlations

		Resiko rendah terhadap kesalahan	percaya toko ini	yakin pelayanan yg benar	kecemasan berkurang	tahu yg diharapkan toko ini	penyedia level atas	Total CB
Resiko rendah terhadap kesalahan	Pearson Correlation	1	.391**	.368**	.268**	.151*	.179*	.590**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.030	.010	.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
percaya toko ini	Pearson Correlation	.391**	1	.571**	.394**	.326**	.402**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
yakin pelayanan yg benar	Pearson Correlation	.368**	.571**	1	.417**	.321**	.315**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
kecemasan berkurang	Pearson Correlation	.268**	.394**	.417**	1	.399**	.333**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
tahu yg diharapkan toko ini	Pearson Correlation	.151*	.326**	.321**	.399**	1	.423**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.030	.000	.000	.000		.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
penyedia level atas	Pearson Correlation	.179*	.402**	.315**	.333**	.423**	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000		.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
Total CB	Pearson Correlation	.590**	.750**	.721**	.683**	.644**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	205	205	205	205	205	205	205

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

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

Manfaat Perlakuan Spesial

Correlations

		mendapatkan diskon	harga yang lebih baik	pelayan khusus bagi sy	daftar prioritas	layanan utama	TotalSTB
mendapatkan diskon	Pearson Correlation	1	.653**	.624**	.552**	.518**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205
harga yang lebih baik	Pearson Correlation	.653**	1	.654**	.599**	.613**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205
pelayan khusus bagi sy	Pearson Correlation	.624**	.654**	1	.740**	.748**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205
daftar prioritas	Pearson Correlation	.552**	.599**	.740**	1	.853**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205
layanan utama	Pearson Correlation	.518**	.613**	.748**	.853**	1	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	205	205	205	205	205	205
TotalSTB	Pearson Correlation	.785**	.831**	.884**	.879**	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	205	205	205	205	205	205

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

Kepuasan Konsumen secara Keseluruhan

Correlations

		sangat puas terhadap toko ini	puas dengan toko ini	pengalaman sangat memuaskan	TotalS
sangat puas terhadap toko ini	Pearson Correlation	1	.559**	.467**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	205	205	205	205
puas dengan toko ini	Pearson Correlation	.559**	1	.319**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	205	205	205	205
pengalaman sangat memuaskan	Pearson Correlation	.467**	.319**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	205	205	205	205
TotalS	Pearson Correlation	.856**	.794**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	205	205	205	205

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

Loyalitas

Correlations

		Selama msh sama enggan berpindah	membeli selalu ditoko ini	toko ini adalah pilihan pertama	suka membeli di toko ini	toko terbaik	mempertimbangkan toko terbaik	TotalL
Selama msh sama enggan berpindah	Pearson Correlation	1	.511**	.406**	.343**	.392**	.355**	.693**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205	205

membeli selalu ditoko ini	Pearson Correlation	.511**	1	.567**	.455**	.304**	.336**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
toko ini adalah pilihan pertama	Pearson Correlation	.406**	.567**	1	.516**	.443**	.418**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
suka membeli di toko ini	Pearson Correlation	.343**	.455**	.516**	1	.481**	.390**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
toko terbaik	Pearson Correlation	.392**	.304**	.443**	.481**	1	.612**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
mempertimbangkan toko terbaik	Pearson Correlation	.355**	.336**	.418**	.390**	.612**	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	205	205	205	205	205	205	205
TotalL	Pearson Correlation	.693**	.722**	.764**	.714**	.744**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	205	205	205	205	205	205	205

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

N=205

Reliabilitas

Manfaat Fungsional

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.624	.603	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keuntungan dari nasehat	3.25	.858	205
keputusan terbaik	2.86	.926	205
pertolongan yg diberikan	3.76	.752	205
menghargai	4.20	.549	205

Inter-Item Correlation Matrix

	Keuntungan dari nasehat	keputusan terbaik	pertolongan yg diberikan	menghargai
Keuntungan dari nasehat	1.000	.637	.283	.068
keputusan terbaik	.637	1.000	.303	.028
pertolongan yg diberikan	.283	.303	1.000	.333
menghargai	.068	.028	.333	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keuntungan dari nasehat	10.82	2.449	.536	.414	.445
keputusan terbaik	11.21	2.307	.520	.425	.458
pertolongan yg diberikan	10.31	3.000	.408	.207	.552
menghargai	9.87	3.958	.169	.117	.682

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.07	4.627	2.151	4

Manfaat Sosial

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.748	.751	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
hiburan di toko	3.07	1.055	205
menghargai keramahan	4.03	.660	205
senang berada di toko	3.32	.881	205
hubungan pertemanan	3.48	.861	205
diakui oleh toko	3.15	.797	205
kenal dengan karyawan	2.72	.851	205
membangun persahabatan	2.76	.840	205
tahu nama saya	2.66	.959	205

Inter-Item Correlation Matrix

	hiburan di toko	menghargai keramahan	senang berada di toko	hubungan pertemanan	diakui oleh toko	kenal dengan karyawan	membangun persahabatan	tahu nama saya
hiburan di toko	1.000	.102	.520	.093	.309	.082	.069	.144
menghargai keramahan	.102	1.000	.158	.256	.121	.175	.192	.227
senang berada di toko	.520	.158	1.000	.155	.324	.101	.132	.156
hubungan pertemanan	.093	.256	.155	1.000	.362	.279	.413	.231
diakui oleh toko	.309	.121	.324	.362	1.000	.358	.361	.321
kenal dengan karyawan	.082	.175	.101	.279	.358	1.000	.754	.634
membangun persahabatan	.069	.192	.132	.413	.361	.754	1.000	.640
tahu nama saya	.144	.227	.156	.231	.321	.634	.640	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hiburan di toko	22.11	14.022	.298	.300	.756
menghargai keramahan	21.15	15.616	.276	.108	.747
senang berada di toko	21.86	14.266	.368	.311	.735
hubungan pertemanan	21.70	14.171	.398	.264	.730
diakui oleh toko	22.03	13.798	.517	.298	.709
kenal dengan karyawan	22.46	13.269	.565	.615	.698
membangun persahabatan	22.42	13.069	.612	.653	.690
tahu nama saya	22.52	12.790	.551	.484	.699

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.18	17.492	4.182	8

Manfaat Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.758	.764	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Resiko rendah terhadap kesalahan	3.18	.772	205
percaya toko ini	3.59	.677	205
yakin pelayanan yg benar	3.58	.656	205
kecemasan berkurang	3.48	.683	205
tahu yg diharapkan toko ini	3.28	.706	205
penyedia level atas	3.12	.808	205

Inter-Item Correlation Matrix

	Resiko rendah terhadap kesalahan	percaya toko ini	yakin pelayanan yg benar	kecemasan berkurang	tahu yg diharapkan toko ini	penyedia level atas
Resiko rendah terhadap kesalahan	1.000	.391	.368	.268	.151	.179
percaya toko ini	.391	1.000	.571	.394	.326	.402
yakin pelayanan yg benar	.368	.571	1.000	.417	.321	.315
kecemasan berkurang	.268	.394	.417	1.000	.399	.333
tahu yg diharapkan toko ini	.151	.326	.321	.399	1.000	.423
penyedia level atas	.179	.402	.315	.333	.423	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Resiko rendah terhadap kesalahan	17.05	6.370	.373	.192	.758
percaya toko ini	16.63	5.929	.616	.424	.692
yakin pelayanan yg benar	16.64	6.103	.581	.394	.703
kecemasan berkurang	16.75	6.180	.522	.287	.717
tahu yg diharapkan toko ini	16.94	6.281	.464	.269	.731
penyedia level atas	17.11	5.920	.470	.268	.733

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.22	8.420	2.902	6

Manfaat Perlakuan Spesial

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.905	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
mendapatkan diskon	2.82	.897	205
harga yang lebih baik	2.96	.956	205
pelayan khusus bagi sy	2.71	.913	205
daftar prioritas	2.59	.918	205
layanan utama	2.63	.901	205

Inter-Item Correlation Matrix

	mendapatkan diskon	harga yang lebih baik	pelayan khusus bagi sy	daftar prioritas	layanan utama
mendapatkan diskon	1.000	.653	.624	.552	.518
harga yang lebih baik	.653	1.000	.654	.599	.613
pelayan khusus bagi sy	.624	.654	1.000	.740	.748
daftar prioritas	.552	.599	.740	1.000	.853
layanan utama	.518	.613	.748	.853	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
mendapatkan diskon	10.89	10.531	.668	.502	.903
harga yang lebih baik	10.75	9.943	.725	.551	.892
pelayan khusus bagi sy	11.00	9.760	.812	.667	.872
daftar prioritas	11.12	9.774	.804	.757	.874
layanan utama	11.07	9.882	.801	.764	.875

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.71	15.228	3.902	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Selama msh sama enggan berpindah	17.48	8.025	.536	.330	.803
membeli selalu ditoko ini	17.36	7.997	.584	.442	.793
toko ini adalah pilihan pertama	17.32	7.729	.639	.448	.781
suka membeli di toko ini	17.22	8.251	.589	.378	.793
toko terbaik	17.69	7.812	.610	.473	.787
mempertimbangkan toko terbaik	17.48	7.673	.569	.413	.797

Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.711	.709	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
sangat puas terhadap toko ini	3.50	.683	205
puas dengan toko ini	3.59	.670	205
pengalaman sangat memuaskan	3.63	.625	205

Inter-Item Correlation Matrix

	sangat puas terhadap toko ini	puas dengan toko ini	pengalaman sangat memuaskan
sangat puas terhadap toko ini	1.000	.559	.467
puas dengan toko ini	.559	1.000	.319
pengalaman sangat memuaskan	.467	.319	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sangat puas terhadap toko ini	7.22	1.106	.634	.405	.483
puas dengan toko ini	7.14	1.256	.519	.317	.635
pengalaman sangat memuaskan	7.09	1.428	.446	.223	.717

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.73	2.484	1.576	3

Loyalitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.821	.822	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Selama msh sama enggan berpindah	3.43	.780	205
membeli selalu ditoko ini	3.55	.743	205
toko ini adalah pilihan pertama	3.59	.759	205
suka membeli di toko ini	3.69	.678	205
toko terbaik	3.22	.764	205
mempertimbangkan toko terbaik	3.43	.835	205

Inter-Item Correlation Matrix

	Selama msh sama enggan berpindah	membeli selalu ditoko ini	toko ini adalah pilihan pertama	suka membeli di toko ini	toko terbaik	mempertimbangkan toko terbaik
Selama msh sama enggan berpindah	1.000	.511	.406	.343	.392	.355
membeli selalu ditoko ini	.511	1.000	.567	.455	.304	.336
toko ini adalah pilihan pertama	.406	.567	1.000	.516	.443	.418
suka membeli di toko ini	.343	.455	.516	1.000	.481	.390
toko terbaik	.392	.304	.443	.481	1.000	.612
mempertimbangkan toko terbaik	.355	.336	.418	.390	.612	1.000

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.91	11.002	3.317	6

Regresi

Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	rerata STB, rerata FB, rerata CB, rerata SB ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: rerata S

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.567 ^a	.322	.308	.43698	.322	23.750	4	200	.000	1.726

a. Predictors: (Constant), rerata STB, rerata FB, rerata CB, rerata SB

b. Dependent Variable: rerata S

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.140	4	4.535	23.750	.000 ^a
	Residual	38.190	200	.191		
	Total	56.330	204			

a. Predictors: (Constant), rerata STB, rerata FB, rerata CB, rerata SB

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	rerata STB, rerata FB, rerata CB, rerata SB ^a		. Enter

b. Dependent Variable: rerata S

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	1.184	.271		4.371	.000	.650	1.718
rerata FB	.095	.062	.097	1.539	.125	-.027	.217
rerata SB	.074	.071	.074	1.044	.298	-.066	.215
rerata CB	.476	.071	.439	6.742	.000	.337	.616
rerata STB	.080	.045	.118	1.773	.078	-.009	.168

a. Dependent Variable: rerata S

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.7161	4.4606	3.5756	.29820	205
Residual	-.97518	1.04032	.00000	.43267	205
Std. Predicted Value	-2.882	2.968	.000	1.000	205
Std. Residual	-2.232	2.381	.000	.990	205

a. Dependent Variable: rerata S

Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	rerata STB, rerata FB, rerata CB, rerata SB ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: rerata L

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.532 ^a	.283	.268	.47231	.283	19.707	4	200	.000	1.927

a. Predictors: (Constant), rerata STB, rerata FB, rerata CB, rerata SB

b. Dependent Variable: rerata L

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.585	4	4.396	19.707	.000 ^a
	Residual	44.616	200	.223		
	Total	62.200	204			

a. Predictors: (Constant), rerata STB, rerata FB, rerata CB, rerata SB

b. Dependent Variable: rerata L

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	1.341	.293		4.580	.000	.763	1.918
rerata FB	.098	.067	.096	1.477	.141	-.033	.230
rerata SB	-.084	.077	-.080	-1.096	.275	-.236	.067
rerata CB	.505	.076	.442	6.612	.000	.354	.656
rerata STB	.132	.049	.186	2.718	.007	.036	.228

a. Dependent Variable: rerata L

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.6601	4.4628	3.4857	.29360	205
Residual	-1.03465	1.44161	.00000	.46766	205
Std. Predicted Value	-2.812	3.328	.000	1.000	205
Std. Residual	-2.191	3.052	.000	.990	205

a. Dependent Variable: rerata L

Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	rerata S ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: rerata L

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.562 ^a	.316	.312	.45789	.316	93.666	1	203	.000	1.940

a. Predictors: (Constant), rerata S

b. Dependent Variable: rerata L

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.638	1	19.638	93.666	.000 ^a
	Residual	42.562	203	.210		
	Total	62.200	204			

a. Predictors: (Constant), rerata S

b. Dependent Variable: rerata L

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	1.374	.220		6.234	.000	.940	1.809
rerata S	.590	.061	.562	9.678	.000	.470	.711

a. Dependent Variable: rerata L

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.5553	4.3267	3.4857	.31027	205
Residual	-1.40624	1.77466	.00000	.45677	205
Std. Predicted Value	-2.998	2.711	.000	1.000	205
Std. Residual	-3.071	3.876	.000	.998	205

a. Dependent Variable: rerata L

Independent T-Test

Gender

Group Statistics

	Gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
rerata FB	pria	112	3.5893	.60484	.05715
	wanita	93	3.4328	.43166	.04476
rerata SB	pria	112	3.0725	.54850	.05183
	wanita	93	3.2379	.47743	.04951
rerata CB	pria	112	3.3821	.52048	.04918
	wanita	93	3.3567	.43781	.04540
rerata STB	pria	112	2.7589	.80634	.07619
	wanita	93	2.7204	.75189	.07797
rerata S	pria	112	3.5865	.52999	.05008
	wanita	93	3.5625	.52256	.05419
rerata L	pria	112	3.4975	.57391	.05423
	wanita	93	3.4714	.52756	.05471

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
rerata FB	Equal variances assumed	7.603	.006	2.091	203	.038	.15649	.07483	.00895	.30403
	Equal variances not assumed			2.156	198.725	.032	.15649	.07259	.01334	.29964
rerata SB	Equal variances assumed	1.028	.312	2.278	203	.024	-.16536	.07260	-.30851	-.02221
	Equal variances not assumed			2.307	202.533	.022	-.16536	.07167	-.30668	-.02403

rerata CB	Equal variances assumed	4.814	.029	.373	203	.709	.02539	.06801	-.10870	.15948
	Equal variances not assumed			.379	202.961	.705	.02539	.06693	-.10658	.15736
rerata STB	Equal variances assumed	.179	.673	.351	203	.726	.03850	.10973	-.17785	.25485
	Equal variances not assumed			.353	200.252	.724	.03850	.10901	-.17647	.25346
rerata S	Equal variances assumed	.032	.859	.325	203	.745	.02404	.07388	-.12163	.16972
	Equal variances not assumed			.326	197.100	.745	.02404	.07378	-.12146	.16955
rerata L	Equal variances assumed	.669	.414	.336	203	.737	.02610	.07763	-.12697	.17918
	Equal variances not assumed			.339	200.877	.735	.02610	.07703	-.12579	.17799

Profesi

Group Statistics

	Profesi	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
rerata FB	mahasiswa	103	3.5461	.50457	.04972
	pekerja	102	3.4902	.57044	.05648
rerata SB	mahasiswa	103	3.1299	.48378	.04767
	pekerja	102	3.1654	.56127	.05557
rerata CB	mahasiswa	103	3.3869	.45410	.04474
	pekerja	102	3.3540	.51366	.05086
rerata STB	mahasiswa	103	2.8019	.81095	.07991
	pekerja	102	2.6804	.74741	.07400
rerata S	mahasiswa	103	3.5663	.48274	.04757
	pekerja	102	3.5850	.56763	.05620
rerata L	mahasiswa	103	3.5098	.51833	.05107
	pekerja	102	3.4613	.58594	.05802

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
rerata FB	Equal variances assumed	1.453	.230	.744	203	.458	.05592	.07520	-.09235	.20420
	Equal variances not assumed			.743	199.533	.458	.05592	.07525	-.09246	.20430
rerata SB	Equal variances assumed	3.180	.076	-.486	203	.627	-.03559	.07316	-.17985	.10867
	Equal variances not assumed			-.486	198.106	.627	-.03559	.07322	-.17997	.10880
rerata CB	Equal variances assumed	5.191	.024	.486	203	.628	.03287	.06770	-.10061	.16636
	Equal variances not assumed			.485	199.505	.628	.03287	.06774	-.10070	.16645
rerata STB	Equal variances assumed	.013	.908	1.116	203	.266	.12155	.10895	-.09328	.33638
	Equal variances not assumed			1.116	201.963	.266	.12155	.10891	-.09320	.33630
rerata S	Equal variances assumed	5.777	.017	-.254	203	.800	-.01869	.07357	-.16375	.12637
	Equal variances not assumed			-.254	197.281	.800	-.01869	.07363	-.16389	.12651
rerata L	Equal variances assumed	2.905	.090	.628	203	.531	.04853	.07725	-.10378	.20084
	Equal variances not assumed			.628	199.538	.531	.04853	.07729	-.10389	.20095

Tabel R					
DF = n-2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1
2	0.9	0.95	0.98	0.99	0.999
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.847
10	0.4973	0.576	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.801
12	0.4575	0.5324	0.612	0.6614	0.78
13	0.4409	0.514	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.588
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.579
28	0.3061	0.361	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.355	0.4158	0.4556	0.562
30	0.296	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.344	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254

35	0.2746	0.3246	0.381	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.376	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.316	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.312	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.495
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.294	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.342	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.361	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.428
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.421
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.411
60	0.2108	0.25	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.248	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.288	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.315	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.306	0.385
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.194	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.27	0.2977	0.3748

73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.263	0.29	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.283	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.255	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.252	0.278	0.3507
84	0.1786	0.212	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.343
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.205	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.168	0.1996	0.2359	0.2604	0.329
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.254	0.3211
101	0.163	0.1937	0.229	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.19	0.2247	0.248	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068

111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.184	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.149	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.292
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.175	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.146	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.226	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.171	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.169	0.2001	0.221	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.166	0.1965	0.217	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.214	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.193	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.162	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.266

149	0.1344	0.1598	0.1892	0.209	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.133	0.1582	0.1873	0.207	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.261
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.205	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.257
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.181	0.2	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.127	0.151	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.148	0.1752	0.1937	0.246
175	0.124	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.123	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.191	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.122	0.1451	0.1719	0.19	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.189	0.24
184	0.121	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.17	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381

187	0.12	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.142	0.1682	0.186	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.185	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.231
199	0.1164	0.1384	0.164	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298
201	0.1158	0.1378	0.1632	0.1804	0.2293
202	0.1155	0.1374	0.1628	0.18	0.2287
203	0.1152	0.1371	0.1624	0.1795	0.2282
204	0.1149	0.1367	0.162	0.1791	0.2276
205	0.1146	0.1364	0.1616	0.1787	0.2271