

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Temuan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 hubungan antar variabel yang memiliki pengaruh signifikan karena memiliki nilai probabilitas $< 0,05$, adapun hubungan tersebut diantaranya;
1) hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang memiliki pengaruh signifikan positif, 2) hubungan komplain terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki pengaruh signifikan negatif (menurunkan), 3) hubungan kepercayaan terhadap loyalitas yang memiliki pengaruh positif, dan 4) hubungan kepuasan terhadap loyalitas yang berpengaruh positif.
2. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa komplain tidak berpengaruh signifikan dalam menurunkan tingkat loyalitas secara langsung (tidak signifikan negatif). Dari hasil penelitian ini bisa dilihat bahwa ketika pelanggan komplain atau ada keluhan belum tentu dia tidak akan kembali ke bengkel Nasmoco Solo Baru. Tentunya Bengkel Nasmoco Solo Baru memperhatikan penanganan komplain yang cepat dan tepat sehingga pelanggan yang komplain dapat segera *terrecovery*, dan pada servis berikutnya akan kembali ke bengkel Nasmoco Solo Baru

3. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi secara *full mediated* pengaruh kualitas layanan dan komplain terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan demi terciptanya pelanggan yang loyal. Ketika pelanggan puas menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang baik yang akan membetuk loyalitas pelanggan.
4. Dari penelitian ini kita bisa melihat bahwa *Service Advisor* adalah item terpenting yang dilihat pada penelitian ini. Dimana dari semua variabel mengutarakan item pertanyaan yang berhubungan dengan *Service Advisor*. Mulai dari kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, komplain dan kepercayaan semua berhubungan dengan *Service Advisor*. Untuk itu, Untuk bisa menjaga loyalitas pelanggan, Bengkel Nasmoco Solo Baru harus memberikan perhatian khusus terhadap kualitas pelayanan dari *service advisor*.

5.2 Saran

Bagi pihak perusahaan/ pemegang kebijakan bengkel Toyota Nasmoco Solo, disarankan untuk lebih memperhatikan faktor-faktor eksternal yang dapat meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, serta faktor-faktor yang dapat menurunkan komplain pelanggan yang telah terbukti dalam penelitian ini bahwa seluruh variabel bebas dapat berpengaruh signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan tingkat loyalitas pelanggan.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan variabel-variabel yang akan diamati secara cermat dan meneliti pada ruang lingkup yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat lebih maksimal dan menggeneralisasi populasi yang ada.



DAFTAR PUSTAKA

- Adjie, Jenifer, Prof. Dr. Drs. Hatane Samuel. 2014. Pengaruh Statisfaction dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) di Starbuck The Square Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.2, No.1, (2014) 1-10
- Andi Rusli. Merek Mobil Terlaris di Indonesia. Diakes dari <http://otomotif.tempo.co/read/news/2015/01/22/123636722/merek-mobil-terlaris-di-indonesia-2014> pada tanggal 27 Oktober 2015
- Arista, E Desi, Sri Rahayu Tri Astuti. 2011. Analisis Pengaruh Iklan Kepercayaan Merk, dan Citra Merk terhadap Minat Beli Konsumen. Jurnal Aset, Vol.13, No.1 Maret 2011, hal.37-45
- Belova, Eva Monica. Hubungan Kepercayaan Merk dan Persepsi Kualitas dengan Minat Beli Ulang Produk Kecantikan Silver International Clinic Balikpapan Tahun 2015, E-Journal Psikologi, 3, (3), 2015 : 659-671.
- Indriantoro, Nur. Bambang Supomo. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta : BPFE.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip. 2009. Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta
- Murti, Sasanti Herdina. 2013. Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal Management Analipsis Journal, 2 (1), (2013).
- Palupi, Dyah Ayu Puri. 2011. Pengaruh Praktek Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepercayaan Terhadap Organisasi (Studi Kasus : Perusahaan Garmen Surakarta). Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan Vol 2, Nopember 2011.

- Praharsi, Yugoati, Novi Erni, dan Bohai Juanda S. Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Air Minum Studi Kasus Perusahaan CV. OEN Jaya. Jurnal Metris, 16(2015) : 35-44
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Ridwan, Muhammad. 2012. Analisis Kepuasan Terhadap Aksesori Perak. (Studi Kasus Nikheisha Silver). Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. Vol. 1 No.2 ISSN 2302-4682.
- Salomon, R. Michael dan Stuart, W. Elnora. 2003. Marketing Real People, Real Choices, International Edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Seffy, Virnanda Tiara, Patdono Suwignjo dan Budi Santosa. 2010. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Pt. Garuda Indonesia Palembang). Jurnal Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Its) : Surabaya.
- Sugiyono. 2009. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Supit, Juan Soleman, silvya L M, Silcyljeova M. 2015. Pengaruh Dimensi Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Otomotif Manado. Jurnal EMBA, Vol 3 No.2, Juni 2015, Hal. 194-204.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Susanti Vivi, Cholichul Hadi. 2013. Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget secara Online. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi Vol.02 No.01, April 2013.

- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Manajemen. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa, Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1. Jakarta : Salemba Empat
- Umar, Husein. 1997. Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Roring, Bully C, Peggy A.M, Agus Supandi Soegoto. 2014. Pencitraan Merk, Penetapan Harga dan Inovasi Produk Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Membeli Mobil Toyota Avanza Di Kota Manado. Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014, Hal 1225-1236.



KUESIONER



SALAM TOYOTA!

Untuk terus memajukan kualitas Pelayanan di bengkel Nasmoco Solo Baru saya Sera, (Customer relation Nasmoco Solo Baru) akan mengadakan penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan (Servqual) , Kepercayaan, Komplain Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Toyota Nasmoco Solo Baru”**, saya mohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap. Informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas partisipasi Saudara saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian kuesioner

Pada pertanyaan-pertanyaan berikut ini jawablah isian dan pilihlah jawaban yang sesuai dan beri tanda (X) pada jawaban Anda.

BAGIAN I

A. KETERANGAN UMUM – IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia : _____ th
2. Domisili : _____
3. Jenis kelamin : P / L (Lingkari Salah Satu)
4. Profesi : _____
5. Pendapatan rata-rata dalam Satu Bulan:
 - a. < 5.000.000
 - b. 5.000.000 – 10.000.000
 - c. 10.100.000-15.000.000
 - d. 15.100.000 - 20.000.000
 - e. 20.100.000-25.000.000
 - f. >25.000.000
6. Anda menggunakan mobil untuk : (Boleh Pilih Lebih dari satu)
 - a. Sekolah/ Kuliah
 - b. Bekerja
 - c. Berdagang
 - d. Jalan-jalan (*Hang Out*)
 - e. Rekreasi
 - f. Lainnya.....

B. PROFIL RESPONDEN

1. Sudah berapa kali anda service mobil Toyota anda di Bengkel Nasmoco Solo Baru ?
 - a. 1 x
 - b. 2x
 - c. 3x
 - d. > 3x
2. Pernahkan anda service mobil Toyota anda di luar bengkel Resmi Toyota?
 - a. ya
 - b. tidak

Alasan Anda:
3. Jika Anda akan melakukan service pada mobil Toyota anda apakah Anda memilih bengkel sendiri atau berdasarkan pada keputusan orang lain ?
 - a. Memilih sendiri
 - b. Berdasarkan keputusan orang lain

Yakni :

 1. Keluarga
 2. Teman
 3. Pihak Nasmoco (karyawan)
 4. lainnya.....
4. Apakah Anda menyampaikan Keluhan Kepada Bengkel Nasmoco Solo Baru?
☐ YA ☐ TIDAK
5. Berapa Kali Anda menyampaikan Keluhan kepada Bengkel Nasmoco Solo Baru?
 - a. 1x
 - b. 2x
 - c. 3x
 - d. >3x
6. Keluhan Tentang apa saja yang pernah anda sampaikan? (Boleh Pilih Lebih dari satu)
 - a. Kendaraan
 - b. Pelayanan
 - c. Fasilitas

BAGIAN II

Keterangan :

Untuk pertanyaan selanjutnya jawablah dengan memberikan tanda silang (X) pada bagian yang Anda anggap tepat ,sesuai dengan petunjuk berikut :

- STS (1) : Sangat Tidak Setuju
 TS (2) : Tidak Setuju
 N (3) : Netral (tidak berpendapat)
 S (4) : Setuju
 SS (5) : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Kualitas pelayanan					
1.	Saya mudah untuk menghubungi bengkel ketika akan service atau meminta informasi berkaitan dengan service.					
2.	Lama waktu pengerjaan service sesuai dengan yang di janjikan Service Advisor.					
3.	Jadwal service (baik booking maupun tidak booking) mudah di dapatkan.					
4.	Pelayanan dari service advisor ramah					
5.	Penjelasan dan estimasi staff bengkel mengenai biaya service kendaraan Toyota tepat.					
6.	Service Advisor (SA) melakukan pengecekan mobil dan konfirmasi keluhan sebelum service.					
7.	Apabila terdapat temuan masalah pada kendaraan SA memberikan informasi					
8.	SA memberikan informasi jika ada pekerjaan tambahan yang membuat waktu service bertambah lama					
9.	SA memberikan mengenai program atau paket service					
10.	Penampilan SA rapi dan menarik					
11.	Terdapat ruang tunggu service yang nyaman					
12.	Fasilitas di ruang tunggu sudah lengkap					
13.	Hasil service memuaskan					
14.	SA mendampingi dan memberikan penjelasan ketika proses serah terima kendaraan setelah service					
15.	SA memberikan penjelasan adanya garansi service selama 15 hari.					
16.	Kualitas layanan "Ekspres Maintenance" (service satu jam tanpa keluhan) pengerjaannya tepat 1.					
17.	SA mendengarkan dengan baik ketika pelanggan mengeluhkan tentang keadaan mobilnya.					
	Kepercayaan	STS	TS	N	S	SS
18.	Adanya Waranty Service selama 15 hari setelah dilakukan service atau perbaikan pada mobil Toyota					
19.	Waktu Pengerjaan Service selalu tepat sesuai dengan yang dijanjikan SA					
20.	Pengerjaan yang dilakukan pada mobil (service) sesuai dengan kesepakatan termasuk penggantian part.					

21.	Biaya service yang di keluarkan sesuai dengan pengerjaan yang dlakukan pada mobil Toyota pelanggan					
	Komplain	STS	TS	N	S	SS
22.	Bengkel Nasmoco Solo Baru mendengarkan keluhan dan berusaha memahami situasi yang dirasakan pelanggan					
23.	Penanganan keluhan dilakukan dalam waktu cepat					
24.	Pelanggan mendapatkan solusi yang adil dan wajar dalam penanganan problemnya					
25.	Ada sarana pelanggan dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya.					
26.	Keluhan teratasi dan tidak terjadi keluhan berulang atau keluhan yang lain					
	Kepuasan Pelanggan	STS	TS	N	S	SS
27.	Tarif yang diterapkan Begkel Nasmoco Solo baru sesuai dengan pelayanan yang di dapatkan					
28.	Secara Keseluruhan pelayanan yang di Bengkel Nasmoco Solo baru memuaskan					
29.	Waktu tunggu pegerjaan service dengan hasil service yang di dapatkan memuaskan					
30.	Pelayanan yang di peroleh sudah memenuhi harapan					
31.	Secara keseluruhan puas dengan proses perbaikan kendaraan Toyota					
	Loyalitas Pelanggan	STS	TS	N	S	SS
32.	Saya akan datang ke Bengkel Nasmoco Solo Baru lagi ketika saya akan melakukan service kendaraan Toyota					
33.	Saya bersedia ikut dalam program hadiah yang diadakan bengkel Nasmoco Solo Baru					
34.	Saya bersedia membeikan saran untuk perbaikan bengkel Nasmoco Solo Baru					
35.	Saya akan merekomendasikan Bengkel Nasmoco Solo Baru kepada Orang lain yang akan melakukan service kendaraan Toyota.					

THANKYOU 😊

Correlations

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

		Correlations																	Kualitas Layanan
		kp1	kp2	kp3	kp4	kp5	kp6	kp7	kp8	kp9	kp10	kp11	kp12	kp13	kp14	kp15	kp16	kp17	
kp1	Pearson Correlation	1	.530**	.490**	.368**	.410**	.427**	.393**	.298**	.403**	.406**	.328**	.358**	.375**	.297**	.302**	.288**	.243**	.636**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp2	Pearson Correlation	.530**	1	.467**	.384**	.333**	.427**	.374**	.445**	.305**	.385**	.303**	.324**	.363**	.347**	.389**	.353**	.249**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp3	Pearson Correlation	.490**	.467**	1	.464**	.409**	.481**	.341**	.346**	.439**	.288**	.249**	.414**	.396**	.366**	.338**	.413**	.322**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp4	Pearson Correlation	.368**	.384**	.464**	1	.410**	.439**	.464**	.263**	.334**	.354**	.307**	.247**	.398**	.342**	.284**	.337**	.273**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp5	Pearson Correlation	.410**	.333**	.409**	.410**	1	.315**	.364**	.212**	.312**	.217**	.274**	.250**	.342**	.285**	.232**	.303**	.221**	.539**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.002	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp6	Pearson Correlation	.427**	.427**	.481**	.439**	.315**	1	.537**	.489**	.413**	.480**	.364**	.452**	.466**	.488**	.393**	.370**	.355**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp7	Pearson Correlation	.393**	.374**	.341**	.464**	.364**	.537**	1	.556**	.544**	.440**	.435**	.288**	.427**	.493**	.257**	.289**	.285**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp8	Pearson Correlation	.298**	.445**	.346**	.263**	.489**	.556**	.556**	1	.550**	.459**	.453**	.372**	.375**	.538**	.359**	.286**	.335**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp9	Pearson Correlation	.403**	.305**	.439**	.334**	.312**	.413**	.544**	.550**	1	.507**	.301**	.296**	.272**	.485**	.309**	.291**	.194**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp10	Pearson Correlation	.406**	.385**	.288**	.354**	.217**	.480**	.440**	.459**	.507**	1	.518**	.378**	.377**	.455**	.333**	.251**	.247**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp11	Pearson Correlation	.328**	.303**	.249**	.307**	.274**	.364**	.435**	.453**	.301**	.516**	1	.530**	.546**	.357**	.310**	.265**	.360**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp12	Pearson Correlation	.358**	.324**	.414**	.247**	.250**	.452**	.288**	.372**	.296**	.378**	.530**	1	.516**	.444**	.344**	.383**	.423**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp13	Pearson Correlation	.375**	.363**	.396**	.398**	.342**	.466**	.427**	.375**	.272**	.377**	.540**	.516**	1	.399**	.463**	.347**	.302**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp14	Pearson Correlation	.297**	.347**	.366**	.342**	.285**	.488**	.493**	.538**	.485**	.455**	.357**	.444**	.399**	1	.408**	.463**	.416**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp15	Pearson Correlation	.302**	.389**	.338**	.284**	.232**	.393**	.257**	.359**	.309**	.333**	.310**	.344**	.463**	.408**	1	.463**	.378**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp16	Pearson Correlation	.288**	.353**	.413**	.337**	.303**	.370**	.289**	.268**	.291**	.251**	.265**	.263**	.347**	.463**	.463**	1	.486**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
kp17	Pearson Correlation	.243**	.249**	.322**	.273**	.221**	.355**	.295**	.335**	.194**	.247**	.360**	.423**	.302**	.416**	.378**	.486**	1	.560**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.636**	.647**	.667**	.617**	.539**	.721**	.679**	.667**	.630**	.650**	.634**	.649**	.681**	.694**	.605**	.609**	.560**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200

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

Reliability

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	18

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kp1	4,19	,733	200
kp2	4,00	,802	200
kp3	4,17	,764	200
kp4	4,14	,800	200
kp5	4,17	,695	200
kp6	4,11	,675	200
kp7	4,15	,637	200
kp8	4,08	,690	200
kp9	4,11	,678	200
kp10	4,18	,733	200
kp11	4,17	,744	200
kp12	4,10	,774	200
kp13	4,07	,777	200
kp14	4,03	,740	200
kp15	4,08	,725	200
kp16	4,00	,763	200
kp17	4,16	,705	200
Kualitas Layanan	69,88	7,963	200

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
139,75	253,626	15,926	18

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=kc1 kc2 kc3 kc4 KEPC  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE .
```

Correlations

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\S2\MM\TESIS SERA_085641703756\Data.sav

Correlations

		kc1	kc2	kc3	kc4	Kepercayaan
kc1	Pearson Correlation	1	,597**	,428**	,267**	,787**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200
kc2	Pearson Correlation	,597**	1	,521**	,243**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	200	200	200	200	200
kc3	Pearson Correlation	,428**	,521**	1	,471**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	200	200	200	200	200
kc4	Pearson Correlation	,267**	,243**	,471**	1	,630**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	200	200	200	200	200
Kepercayaan	Pearson Correlation	,787**	,796**	,793**	,630**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	200	200	200	200	200

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=kc1 kc2 kc3 kc4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE .

```

Reliability

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	200	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,745	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kc1	4,12	,842	200
kc2	4,13	,770	200
kc3	4,17	,724	200
kc4	4,23	,683	200

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,64	5,196	2,280	4

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=kn1 kn2 kn3 kn4 kn5 KOM  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE .
```

Correlations

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Correlations

		kn1	kn2	kn3	kn4	kn5	Komplain
kn1	Pearson Correlation	1	,489**	,561**	,431**	,473**	,743**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
kn2	Pearson Correlation	,489**	1	,665**	,558**	,516**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
kn3	Pearson Correlation	,561**	,665**	1	,574**	,547**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
kn4	Pearson Correlation	,431**	,558**	,574**	1	,602**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
kn5	Pearson Correlation	,473**	,516**	,547**	,602**	1	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	200	200	200	200	200	200
Komplain	Pearson Correlation	,743**	,811**	,839**	,784**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	200	200	200	200	200	200

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=kn1 kn2 kn3 kn4 kn5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE .

```

Reliability

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kn1	2,01	,716	200
kn2	2,11	,728	200
kn3	2,12	,710	200
kn4	1,88	,638	200
kn5	2,05	,800	200

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10,17	8,179	2,860	5

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=kep1 kep2 kep3 kep4 kep5 KEPU  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE .
```

Correlations

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Correlations

		kep1	kep2	kep3	kep4	kep5	Kepuasan
kep1	Pearson Correlation	1	,454**	,554**	,221**	,376**	,719**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
kep2	Pearson Correlation	,454**	1	,588**	,516**	,402**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
kep3	Pearson Correlation	,554**	,588**	1	,400**	,382**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
kep4	Pearson Correlation	,221**	,516**	,400**	1	,459**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,000
	N	200	200	200	200	200	200
kep5	Pearson Correlation	,376**	,402**	,382**	,459**	1	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	200	200	200	200	200	200
Kepuasan	Pearson Correlation	,719**	,782**	,799**	,682**	,718**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	200	200	200	200	200	200

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=kep1 kep2 kep3 kep4 kep5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE .

```

Reliability

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kep1	4,13	,822	200
kep2	4,12	,684	200
kep3	4,03	,841	200
kep4	4,09	,710	200
kep5	4,10	,836	200

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,46	8,310	2,883	5

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=lp1 lp2 lp3 lp4 LOY  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE .
```

Correlations

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Correlations

		lp1	lp2	lp3	lp4	Loyalitas
lp1	Pearson Correlation	1	,527**	,550**	,388**	,778**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200
lp2	Pearson Correlation	,527**	1	,658**	,441**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200
lp3	Pearson Correlation	,550**	,658**	1	,521**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	200	200	200	200	200
lp4	Pearson Correlation	,388**	,441**	,521**	1	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	200	200	200	200	200
Loyalitas	Pearson Correlation	,778**	,812**	,856**	,742**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	200	200	200	200	200

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=lp1 lp2 lp3 lp4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE .

```

Reliability

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	200	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,807	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
lp1	4,13	,783	200
lp2	4,17	,693	200
lp3	4,13	,770	200
lp4	4,21	,774	200

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,63	5,783	2,405	4

REGRESSION

```
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT KEPU  
/METHOD=ENTER KP KOM  
/SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED ) .
```

Regression

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komplain, Kualitas Layanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,608 ^a	,369	,363	2,301

a. Predictors: (Constant), Komplain, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	610,679	2	305,339	57,672	,000 ^a
	Residual	1043,001	197	5,294		
	Total	1653,680	199			

a. Predictors: (Constant), Komplain, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,379	1,897		4,943	,000
	Kualitas Layanan	,185	,022	,512	8,340	,000
	Komplain	-,185	,062	-,183	-2,985	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan

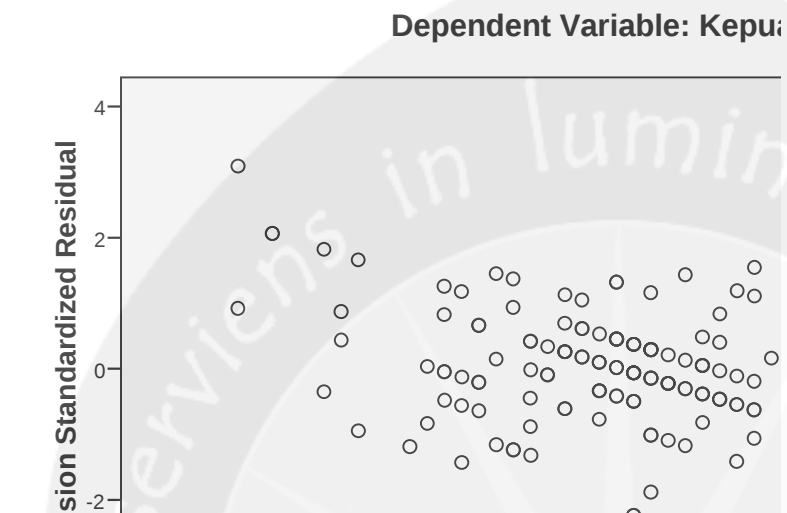
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,88	24,22	20,46	1,752	200
Residual	-8,699	7,120	,000	2,289	200
Std. Predicted Value	-2,616	2,146	,000	1,000	200
Std. Residual	-3,780	3,094	,000	,995	200

a. Dependent Variable: Kepuasan

Charts

Scatterplot



```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT KEPU
/METHOD=ENTER KP KOM
/SCATTERPLOT=( *ZRESID , *ZPRED ) .
```

Regression

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komplain, Kualitas ^a Layanan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,608 ^a	,369	,363	2,301

a. Predictors: (Constant), Komplain, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	610,679	2	305,339	57,672	,000 ^a
	Residual	1043,001	197	5,294		
	Total	1653,680	199			

a. Predictors: (Constant), Komplain, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	,848	1,179
	Komplain	,848	1,179

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Layanan	Komplain
1	1	2,934	1,000	,00	,00	,01
	2	,061	6,915	,01	,05	,65
	3	,004	25,859	,99	,95	,34

a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics^a

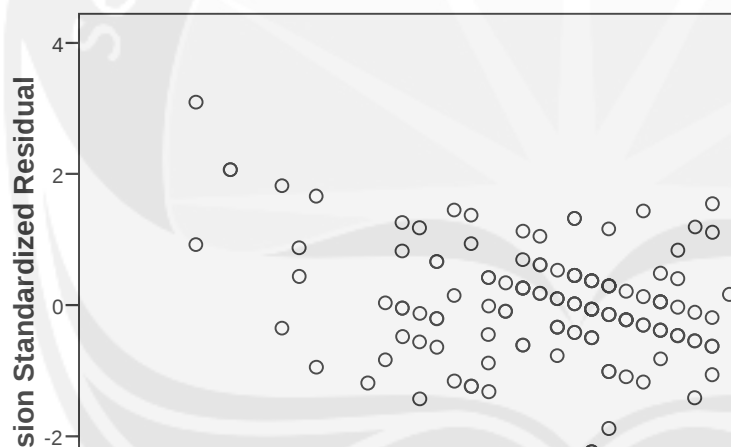
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,88	24,22	20,46	1,752	200
Residual	-8,699	7,120	,000	2,289	200
Std. Predicted Value	-2,616	2,146	,000	1,000	200
Std. Residual	-3,780	3,094	,000	,995	200

a. Dependent Variable: Kepuasan

Charts

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan



NPART TESTS

/K-S(NORMAL)= RES_1
/MISSING ANALYSIS.

NPART Tests I

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,28936951
Most Extreme Differences	Absolute	,095
	Positive	,053
	Negative	-,095
Kolmogorov-Smirnov Z		1,341
Asymp. Sig. (2-tailed)		,055

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT LOY
/METHOD=ENTER KOM KEPC KEPU
/SCATTERPLOT=( *ZRESID , *ZPRED ) .

```

Regression

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, Komplain, Kepercayaan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,749 ^a	,560	,554	1,607

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Komplain, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	644,784	3	214,928	83,238	,000 ^a
	Residual	506,091	196	2,582		
	Total	1150,875	199			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Komplain, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,590	1,242		2,086	,038
	Komplain	-,024	,043	-,029	-,561	,575
	Kepercayaan	,546	,062	,517	8,839	,000
	Kepuasan	,254	,050	,305	5,043	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

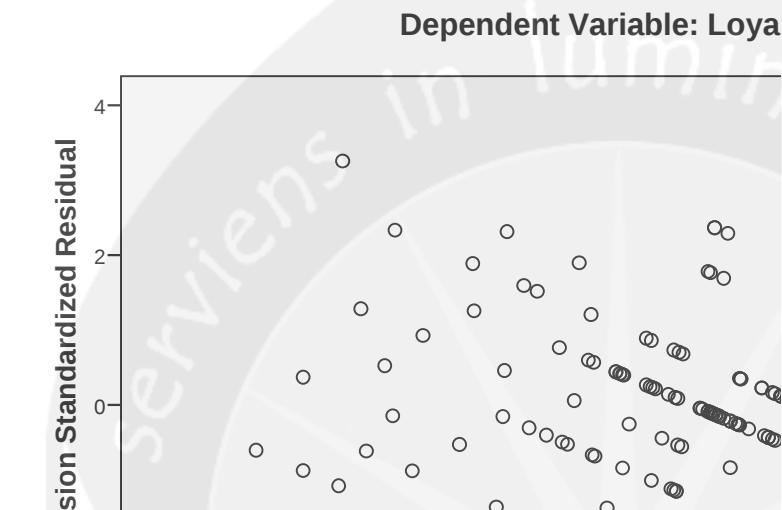
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,97	19,74	16,62	1,800	200
Residual	-4,462	5,231	,000	1,595	200
Std. Predicted Value	-2,586	1,730	,000	1,000	200
Std. Residual	-2,777	3,256	,000	,992	200

a. Dependent Variable: Loyalitas

Charts

Scatterplot



```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT LOY
/METHOD=ENTER KOM KEPC KEPU
/SCATTERPLOT=( *ZRESID , *ZPRED ) .
```

Regression

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, Komplain, Kepercayaan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,749 ^a	,560	,554	1,607

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Komplain, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	644,784	3	214,928	83,238	,000 ^a
	Residual	506,091	196	2,582		
	Total	1150,875	199			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Komplain, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Komplain	,844	1,184
	Kepercayaan	,655	1,526
	Kepuasan	,614	1,628

a. Dependent Variable: Loyalitas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Komplain	Kepercayaan	Kepuasan
1	1	3,909	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,077	7,143	,00	,58	,02	,02
	3	,008	22,310	,02	,00	,88	,62
	4	,006	25,194	,98	,42	,10	,36

a. Dependent Variable: Loyalitas

Residuals Statistics^a

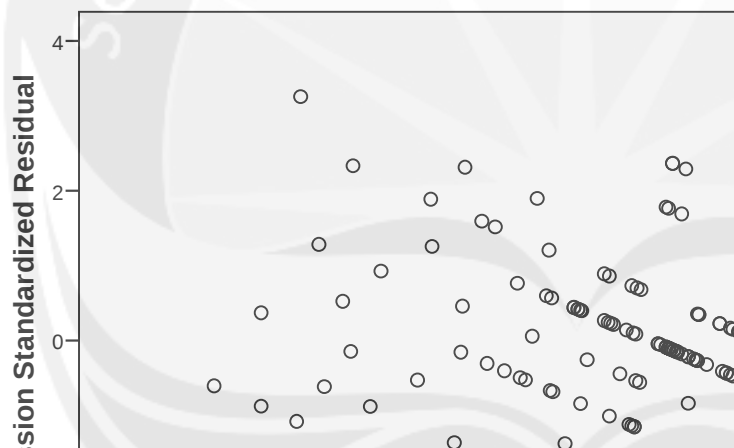
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,97	19,74	16,62	1,800	200
Residual	-4,462	5,231	,000	1,595	200
Std. Predicted Value	-2,586	1,730	,000	1,000	200
Std. Residual	-2,777	3,256	,000	,992	200

a. Dependent Variable: Loyalitas

Charts

Scatterplot

Dependent Variable: Loya



NPART TESTS

/K-S(NORMAL)= RES_2

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests II

[DataSet0] G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS
SERA_085641703756\Data.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,59473160
Most Extreme Differences	Absolute	,094
	Positive	,070
	Negative	-,094
Kolmogorov-Smirnov Z		1,326
Asymp. Sig. (2-tailed)		,060

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

SAVE OUTFILE='G:\Backup HD external\DATA\2016\S2\MM\TESIS SERA_0
85641703756\Data.sav'
/COMPRESSED.

HASIL REGRESI

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	1.279	1.406		.910	.364			
KL	.039	.020	.128	1.944	.053	.583	.138	.091
KP	.225	.052	.269	4.298	.000	.617	.294	.202
KOM	-.008	.044	-.009	-.171	.864	-.301	-.012	-.008
KEP	.487	.068	.462	7.145	.000	.703	.456	.336

a. Dependent Variable: LOY

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148