

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Perihal : Permohonan Menjadi Responden

Denpasar, 3 Desember 2025

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden,

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tesis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, perkenankan saya:

Nama : Awalya Rahmallah Sarija

NIM : 2429131060

melakukan penelitian tentang “ Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Melia Laundry)”.

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan jujur. Kami tegaskan bahwa seluruh informasi dan identitas responden akan dijamin kerahasiaannya dan semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan akademik penelitian ini.

Atas perhatian, kerjasama, dan kontribusi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Awalya Rahmallah Sarija

## PETUNJUK PENGISIAN

### A. Data Responden

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia:

1. Umur : ..... Tahun
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Pendidikan Terakhir :  SMA/SMK/Sederajat  D1/D3  
 D4/S1  S2  
 S3
4. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Karyawan Swasta/BUMN/D  
 PNS/TNI/POLRI  Wiraswasta/Lainnya
4. Lama Pemakaian Jasa :  0 s.d 1 tahun  2 s.d 3 tahun  
 1 s.d 2 tahun  > 3 tahun

### B. Petunjuk pengisian kuesioner sebagai berikut:

1. Perhatikan dan pahami setiap pernyataan dengan teliti sebelum memberikan jawaban.
2. Berikan jawaban dengan memilih satu alternatif yang paling sesuai menurut pendapat Anda, kemudian beri tanda (√) pada kolom jawaban berdasarkan keterangan berikut.

Kode	Keterangan	Bobot Nilai
SS	: Sangat Setuju	diberi skor 5
S	: Setuju	diberi skor 4
R	: Ragu-Ragu	diberi skor 3
TS	: Tidak Setuju	diberi skor 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	diberi skor 1

### KUISIONER LOYALITAS PELANGGAN

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya menyadari bahwa layanan Melia Laundry memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan <i>laundry</i> lain					
2.	Saya memilih Melia Laundry karena hasil cucian yang rapi, wangi, dan bersih sesuai harapan saya.					
3.	Saya merasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Melia Laundry					
4.	Saya memiliki kedekatan emosional dengan Melia Laundry karena selalu memberikan pelayanan yang memuaskan					
5.	Saya merasa bangga menjadi pelanggan tetap Melia Laundry					
6.	Saya berniat untuk terus menggunakan jasa Melia Laundry di masa mendatang					
7.	Saya akan tetap menjadi pelanggan Melia Laundry karena sudah terbukti memberikan pelayanan terbaik					
8.	Saya menggunakan jasa Melia Laundry secara rutin dan berulang					
9.	Saya sering merekomendasikan Melia Laundry kepada teman atau keluarga					

### KUISIONER KUALITAS PELAYANAN

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1.	Fasilitas dan ruang pelayanan di Melia Laundry terlihat bersih, rapi, dan nyaman					
2.	Karyawan Melia Laundry selalu tampil rapi dan berpenampilan profesional.					
3.	Melia Laundry selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang dijanjikan					
4.	Hasil cucian dari Melia Laundry selalu bersih dan wangi sesuai harapan saya					

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
5.	Melia Laundry jarang melakukan kesalahan dalam melayani pesanan pelanggan					
6.	Karyawan Melia Laundry sigap dalam melayani pelanggan yang datang					
7.	Karyawan Melia Laundry cepat menanggapi keluhan atau permintaan pelanggan					
8.	Saya merasa pelayanan di Melia Laundry dilakukan dengan cepat dan tanggap					
9.	Karyawan Melia Laundry bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan					
10.	Karyawan Melia Laundry memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang mereka berikan					
11.	Karyawan Melia Laundry memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan pelanggan					
12.	Melia Laundry mudah dihubungi ketika saya membutuhkan informasi atau layanan tambahan					
13.	Karyawan Melia Laundry berusaha memahami keinginan dan permintaan pelanggan dengan baik					

### KUISIONER KEPERCAYAAN PELANGGAN

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1.	Melia Laundry selalu memberikan informasi yang jujur mengenai waktu penyelesaian cucian					
2.	Saya percaya Melia Laundry selalu bersikap transparan dalam setiap transaksi					
3.	Kualitas hasil cucian di Melia Laundry selalu terjaga dari waktu ke waktu					

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
4.	Melia Laundry selalu memberikan pelayanan yang sama baiknya setiap kali saya menggunakan jasanya					
5.	Saya merasa pelayanan Melia Laundry dapat diandalkan karena selalu konsisten					
6.	Saya yakin pakaian saya aman dan tidak akan hilang selama berada di Melia Laundry					
7.	Melia Laundry menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi pelanggan					
8.	Saya percaya Melia Laundry menangani pakaian pelanggan dengan hati-hati					
9.	Karyawan Melia Laundry terlihat terampil dan berpengalaman dalam pekerjaannya					
10.	Karyawan Melia Laundry mampu menjawab pertanyaan atau keluhan pelanggan dengan baik					

### KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1.	Hasil cucian di Melia Laundry sesuai dengan harapan saya					
2.	Kualitas layanan yang saya terima sebanding dengan yang dijanjikan oleh Melia Laundry					
3.	Melia Laundry selalu menyelesaikan cucian sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
4.	Saya jarang mengalami keterlambatan saat mengambil hasil laundry di Melia Laundry					
5.	Karyawan Melia Laundry selalu bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan					
6.	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan staf Melia Laundry					

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
7.	Informasi tentang harga dan waktu penyelesaian dijelaskan dengan jelas oleh staf Melia Laundry					
8.	Karyawan Melia Laundry mudah dipahami saat memberikan penjelasan tentang layanan					
9.	Melia Laundry tanggap dalam menangani keluhan pelanggan					
10.	Saya puas dengan solusi yang diberikan Melia Laundry ketika terjadi masalah dengan layanan					



**Lampiran 2 Tabulasi Data Responden**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Lama Pemakaian Jasa</b>
1	Laki-Laki	36 - 40	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	0-1 Tahun
2	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
3	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	2-3 Tahun
4	Laki-Laki	36 - 40	S2	PNS/TNI/POLRI	>3 Tahun
5	Laki-Laki	36 - 40	S2	PNS/TNI/POLRI	>3 Tahun
6	Laki-Laki	36 - 40	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	1-2 Tahun
7	Perempuan	36 - 40	S2	Wiraswasta/Lainnya	2-3 Tahun
8	Laki-Laki	41 - 45	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
9	Laki-Laki	> 45	S2	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
10	Laki-Laki	36 - 40	SMA/SMK	Wiraswasta/Lainnya	2-3 Tahun
11	Laki-Laki	25 - 30	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	1-2 Tahun
12	Laki-Laki	31 - 35	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	2-3 Tahun
13	Laki-Laki	41 - 45	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	0-1 Tahun
14	Laki-Laki	31 - 35	D1/D3	Wiraswasta/Lainnya	0-1 Tahun
15	Laki-Laki	41 - 45	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
16	Laki-Laki	41 - 45	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
17	Laki-Laki	36 - 40	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	0-1 Tahun
18	Laki-Laki	36 - 40	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
19	Perempuan	31 - 35	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	2-3 Tahun
20	Laki-Laki	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
21	Laki-Laki	36 - 40	SMA/SMK	Wiraswasta/Lainnya	2-3 Tahun
22	Laki-Laki	> 45	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
23	Laki-Laki	31 - 35	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Pemakaian Jasa
24	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
25	Laki-laki	41 - 45	S2	PNS/TNI/POLRI	>3 Tahun
26	Perempuan	41 - 45	D1/D3	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
27	Laki-laki	36 - 40	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	2-3 Tahun
28	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
29	Laki-laki	> 45	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	>3 Tahun
30	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	>3 Tahun
31	Laki-Laki	31 - 35	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	2-3 Tahun
32	Laki-laki	31 - 35	S2	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
33	Perempuan	25 - 30	S3	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
34	Laki-laki	< 25	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	2-3 Tahun
35	Perempuan	41 - 45	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
36	Laki-laki	31 - 35	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	2-3 Tahun
37	Perempuan	31 - 35	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
38	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
39	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
40	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
41	Laki-laki	31 - 35	S2	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
42	Perempuan	41 - 45	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
43	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	2-3 Tahun
44	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
45	Laki-laki	> 45	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
46	Perempuan	25 - 30	S2	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Pemakaian Jasa
47	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
48	Laki-laki	36 - 40	D1/D3	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
49	Perempuan	> 45	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
50	Laki-laki	< 25	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
51	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
52	Laki-laki	31 - 35	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
53	Perempuan	< 25	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
54	Laki-laki	36 - 40	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
55	Perempuan	> 45	S2	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
56	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	2-3 Tahun
57	Perempuan	31 - 35	S2	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
58	Laki-laki	> 45	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
59	Perempuan	< 25	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
60	Laki-laki	31 - 35	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	2-3 Tahun
61	Perempuan	41 - 45	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
62	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
63	Perempuan	< 25	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
64	Laki-laki	41 - 45	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
65	Perempuan	36 - 40	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
66	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
67	Perempuan	> 45	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Pemakaian Jasa
68	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	2-3 Tahun
69	Perempuan	< 25	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
70	Laki-laki	31 - 35	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
71	Perempuan	< 25	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
72	Laki-laki	> 45	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
73	Perempuan	36 - 40	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
74	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	2-3 Tahun
75	Perempuan	> 45	SMA/SMK	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
76	Laki-laki	< 25	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
77	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
78	Laki-laki	41 - 45	SMA/SMK	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
79	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
80	Laki-laki	> 45	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
81	Perempuan	41 - 45	D1/D3	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
82	Laki-laki	< 25	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
83	Perempuan	36 - 40	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
84	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
85	Laki-laki	41 - 45	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
86	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
87	Perempuan	31 - 35	D4/S1	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
88	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
89	Perempuan	36 - 40	SMA/SMK	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Pemakaian Jasa
90	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
91	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
92	Perempuan	31 - 35	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
93	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	2-3 Tahun
94	Laki-Laki	36 - 40	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	>3 Tahun
95	Laki-laki	31 - 35	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	2-3 Tahun
96	Perempuan	41 - 45	SMA/SMK	Wiraswasta/Lainnya	>3 Tahun
97	Laki-laki	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun
98	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	>3 Tahun
99	Laki-laki	36 - 40	D4/S1	PNS/TNI/POLRI	>3 Tahun
100	Perempuan	25 - 30	D4/S1	Karyawan Swasta/BUMN/D	2-3 Tahun



**Lampiran 3 Tabulasi Variabel Penelitian**

No Resp.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4.31
3	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4.31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4.31
5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4.08
6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3.62
7	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3.62
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4.69
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3.85
11	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3.77
12	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3.62
13	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3.69
14	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.69
15	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.85
16	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3.62
17	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3.23
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3.77
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

No Resp.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1
24	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	<b>4.23</b>
25	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	<b>4.08</b>
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	<b>4.23</b>
27	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	<b>4.08</b>
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	<b>4.77</b>
29	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	<b>4.54</b>
30	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>4.15</b>
31	3	2	3	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	<b>3.77</b>
32	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	2	3	3	<b>3.85</b>
33	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	<b>4.54</b>
34	2	2	3	1	5	5	4	5	5	5	4	3	4	<b>3.69</b>
35	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	<b>4.15</b>
36	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	<b>4.31</b>
37	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	<b>4.31</b>
38	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	<b>3.85</b>
39	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	5	5	<b>3.77</b>
40	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	5	2	4	<b>3.69</b>
41	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	<b>3.69</b>
42	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	<b>4.08</b>
43	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	<b>4.31</b>
44	5	5	5	5	2	3	2	3	2	4	5	4	3	<b>3.69</b>
45	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	5	4	<b>3.92</b>
46	4	4	4	5	2	2	2	2	1	4	2	3	2	<b>2.85</b>
47	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	<b>4.46</b>

No Resp.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1
48	4	3	4	5	3	3	4	4	3	5	3	4	5	<b>3.85</b>
49	4	5	5	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	<b>3.85</b>
50	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	<b>4.54</b>
51	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	<b>4.69</b>
52	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	<b>4.15</b>
53	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	<b>3.92</b>
54	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	<b>4.23</b>
55	5	4	5	4	3	5	5	5	5	2	3	5	3	<b>4.15</b>
56	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	<b>4.46</b>
57	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	<b>4.31</b>
58	4	5	3	5	3	5	3	4	3	5	4	4	5	<b>4.08</b>
59	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	<b>4.62</b>
60	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>4.38</b>
61	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	4	<b>3.69</b>
62	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	<b>4.31</b>
63	5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	<b>4.23</b>
64	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	<b>2.77</b>
65	4	3	3	2	4	5	5	3	5	5	4	4	5	<b>4.00</b>
66	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	<b>4.46</b>
67	5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	2	3	2	<b>3.54</b>
68	2	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	<b>3.85</b>
69	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	2	2	1	<b>3.69</b>
70	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	<b>4.15</b>
71	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	<b>4.08</b>

<b>No Resp.</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X1.4</b>	<b>X1.5</b>	<b>X1.6</b>	<b>X1.7</b>	<b>X1.8</b>	<b>X1.9</b>	<b>X1.10</b>	<b>X1.11</b>	<b>X1.12</b>	<b>X1.13</b>	<b>X1</b>
72	2	1	2	2	4	2	3	4	5	3	3	4	2	<b>2.85</b>
73	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	<b>4.00</b>
74	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	<b>4.54</b>
75	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	<b>4.23</b>
76	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	<b>4.15</b>
77	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	4	<b>3.77</b>
78	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	5	5	5	<b>2.62</b>
79	1	2	2	2	4	3	3	4	4	5	5	4	5	<b>3.38</b>
80	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	<b>3.92</b>
81	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	<b>3.77</b>
82	3	2	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	<b>4.08</b>
83	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	<b>4.31</b>
84	5	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	5	5	<b>3.38</b>
85	1	3	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	<b>3.77</b>
86	5	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	<b>4.00</b>
87	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	<b>3.08</b>
88	5	4	5	4	1	1	2	1	1	5	5	3	5	<b>3.23</b>
89	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	<b>4.00</b>
90	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	<b>4.23</b>
91	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	<b>4.08</b>
92	2	5	3	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	<b>3.92</b>
93	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	<b>4.23</b>
94	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	<b>4.62</b>
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	<b>3.31</b>

No Resp.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1
96	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	<b>4.15</b>
97	4	4	4	3	5	2	4	4	3	3	4	4	5	<b>3.77</b>
98	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3	5	5	<b>3.92</b>
99	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	<b>4.23</b>
100	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	<b>4.00</b>

No Resp.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	<b>4.60</b>
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	<b>4.90</b>
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>4.90</b>
5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	<b>4.50</b>
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	<b>3.80</b>
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	<b>3.70</b>
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>3.90</b>
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>3.90</b>
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>

No Resp.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
24	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	<b>4.40</b>
25	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	<b>3.70</b>
26	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	<b>3.60</b>
27	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	<b>4.40</b>
28	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	<b>4.10</b>
29	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	<b>4.40</b>
30	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	<b>4.50</b>
31	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	<b>4.10</b>
32	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	<b>4.30</b>
33	5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	<b>4.30</b>
34	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	<b>4.30</b>
35	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	<b>3.60</b>
36	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	<b>4.70</b>
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	<b>4.80</b>
38	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	<b>4.50</b>
39	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	<b>3.30</b>
40	4	3	3	3	4	5	4	5	5	3	<b>3.90</b>

No Resp.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
41	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	<b>4.40</b>
42	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	<b>4.20</b>
43	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	<b>4.30</b>
44	4	3	4	4	5	3	2	3	2	4	<b>3.40</b>
45	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4	<b>3.90</b>
46	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	<b>2.70</b>
47	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	<b>3.90</b>
48	5	4	5	4	4	3	4	3	5	5	<b>4.20</b>
49	4	5	5	4	2	5	3	5	4	3	<b>4.00</b>
50	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	<b>4.10</b>
51	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	<b>4.60</b>
52	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	<b>3.90</b>
53	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	<b>4.20</b>
54	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	<b>4.40</b>
55	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	<b>4.30</b>
56	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	<b>4.20</b>
57	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	<b>4.20</b>
58	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	<b>4.50</b>
59	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	<b>4.50</b>
60	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	<b>4.60</b>
61	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	<b>3.90</b>
62	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	<b>4.30</b>
63	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	<b>4.60</b>
64	4	4	5	4	2	2	2	2	2	3	<b>3.00</b>

No Resp.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
65	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	<b>4.00</b>
66	2	3	1	3	4	4	5	4	4	5	<b>3.50</b>
67	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	<b>4.50</b>
68	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	<b>3.70</b>
69	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	<b>4.50</b>
70	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	<b>4.50</b>
71	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	<b>4.90</b>
72	3	3	3	3	5	4	5	4	3	5	<b>3.80</b>
73	5	5	5	5	1	2	1	2	1	2	<b>2.90</b>
74	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	<b>3.80</b>
75	3	3	4	3	5	4	5	5	5	4	<b>4.10</b>
76	2	3	2	3	5	4	4	4	5	3	<b>3.50</b>
77	5	5	4	4	3	3	2	3	2	4	<b>3.50</b>
78	3	2	2	3	2	2	2	4	2	4	<b>2.60</b>
79	2	2	2	2	3	5	3	3	3	4	<b>2.90</b>
80	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	<b>4.20</b>
81	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	<b>4.60</b>
82	3	2	3	4	5	3	3	4	3	4	<b>3.40</b>
83	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	<b>4.00</b>
84	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	<b>3.80</b>
85	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	<b>3.10</b>
86	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	<b>4.50</b>
87	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	<b>4.60</b>
88	4	4	4	3	1	2	1	1	2	5	<b>2.70</b>

No Resp.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
89	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	<b>4.30</b>
90	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	<b>4.30</b>
91	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	<b>4.20</b>
92	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	<b>4.10</b>
93	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	<b>3.90</b>
94	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	<b>3.90</b>
95	4	2	3	3	3	2	4	4	4	5	<b>3.40</b>
96	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	<b>4.50</b>
97	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	<b>4.20</b>
98	5	4	5	5	3	3	3	4	4	3	<b>3.90</b>
99	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	<b>3.10</b>
100	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	<b>4.50</b>

No Resp.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	<b>4.56</b>
3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	<b>3.67</b>
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	<b>4.56</b>
6	4	4	4	3	3	3	4	4	3	<b>3.56</b>
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>

<b>No Resp.</b>	<b>Y.1</b>	<b>Y.2</b>	<b>Y.3</b>	<b>Y.4</b>	<b>Y.5</b>	<b>Y.6</b>	<b>Y.7</b>	<b>Y.8</b>	<b>Y.9</b>	<b>Y</b>
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
11	4	4	4	3	3	4	3	4	4	<b>3.67</b>
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
14	4	4	4	3	3	4	3	4	4	<b>3.67</b>
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
17	4	4	4	3	3	3	3	4	3	<b>3.44</b>
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
24	4	5	4	4	4	5	5	5	4	<b>4.44</b>
25	4	4	4	4	3	5	2	3	3	<b>3.56</b>
26	5	5	5	5	4	3	3	4	3	<b>4.11</b>
27	4	5	4	4	4	5	4	4	3	<b>4.11</b>
28	4	4	5	3	4	3	5	5	2	<b>3.89</b>
29	5	4	4	4	5	5	4	5	3	<b>4.33</b>
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
31	3	3	3	4	5	4	5	4	4	<b>3.89</b>
32	5	5	5	5	4	4	5	4	4	<b>4.56</b>
33	4	4	5	5	5	5	5	4	3	<b>4.44</b>

No Resp.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y
34	3	3	2	4	5	5	5	4	4	<b>3.89</b>
35	5	5	5	3	5	4	5	4	5	<b>4.56</b>
36	4	4	4	5	5	5	3	4	5	<b>4.33</b>
37	5	4	4	5	5	5	5	5	5	<b>4.78</b>
38	4	4	5	4	5	5	5	3	5	<b>4.44</b>
39	2	3	2	3	3	3	3	3	2	<b>2.67</b>
40	5	3	3	3	5	5	5	5	3	<b>4.11</b>
41	5	4	5	4	4	4	3	3	5	<b>4.11</b>
42	5	5	5	5	5	5	5	5	3	<b>4.78</b>
43	3	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>4.11</b>
44	5	4	2	4	3	3	4	3	5	<b>3.67</b>
45	4	5	5	3	4	4	4	3	2	<b>3.78</b>
46	4	4	5	4	3	2	2	3	5	<b>3.56</b>
47	4	5	4	5	4	5	4	5	2	<b>4.22</b>
48	5	5	4	5	2	3	3	3	3	<b>3.67</b>
49	4	4	4	4	3	4	3	5	2	<b>3.67</b>
50	5	3	4	5	4	5	5	4	5	<b>4.44</b>
51	3	4	3	4	4	5	4	3	4	<b>3.78</b>
52	3	4	3	4	3	3	2	4	3	<b>3.22</b>
53	5	3	5	5	4	4	4	4	5	<b>4.33</b>
54	5	4	4	5	3	2	3	4	4	<b>3.78</b>
55	4	5	5	5	4	4	3	5	3	<b>4.22</b>
56	5	5	4	4	5	4	5	4	4	<b>4.44</b>
57	5	5	5	5	4	4	5	5	5	<b>4.78</b>

No Resp.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y
58	4	5	2	4	5	4	5	3	5	<b>4.11</b>
59	4	4	4	5	5	5	5	5	5	<b>4.67</b>
60	4	4	4	4	5	5	5	5	5	<b>4.56</b>
61	5	5	5	5	4	5	5	4	2	<b>4.44</b>
62	5	5	5	3	4	4	4	5	4	<b>4.33</b>
63	4	4	4	4	3	2	3	2	5	<b>3.44</b>
64	3	3	3	3	2	3	2	2	3	<b>2.67</b>
65	4	3	2	3	5	4	5	5	4	<b>3.89</b>
66	4	2	4	4	5	4	5	5	4	<b>4.11</b>
67	4	5	5	4	4	5	4	5	2	<b>4.22</b>
68	3	3	1	2	4	5	5	5	4	<b>3.56</b>
69	4	5	5	3	5	4	4	4	4	<b>4.22</b>
70	4	4	5	4	4	5	5	5	3	<b>4.33</b>
71	5	4	4	4	3	5	4	4	3	<b>4.00</b>
72	3	3	5	3	5	5	5	5	3	<b>4.11</b>
73	4	4	4	5	3	3	4	3	4	<b>3.78</b>
74	5	4	4	4	4	5	5	5	3	<b>4.33</b>
75	4	4	4	5	5	5	5	4	3	<b>4.33</b>
76	2	2	1	2	5	5	5	4	5	<b>3.44</b>
77	4	5	5	5	3	2	2	2	3	<b>3.44</b>
78	1	3	3	2	4	2	2	3	4	<b>2.67</b>
79	2	2	2	2	4	4	4	4	5	<b>3.22</b>
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>5.00</b>
81	5	4	3	4	5	3	5	5	5	<b>4.33</b>

No Resp.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y
82	5	4	4	3	4	4	4	4	4	<b>4.00</b>
83	4	4	4	4	5	3	5	5	5	<b>4.33</b>
84	3	3	2	3	3	4	3	2	5	<b>3.11</b>
85	1	3	3	3	4	4	3	4	3	<b>3.11</b>
86	5	4	4	4	3	3	4	3	4	<b>3.78</b>
87	3	3	4	3	3	3	3	4	4	<b>3.33</b>
88	3	5	4	3	1	1	1	2	4	<b>2.67</b>
89	3	5	4	3	5	4	4	5	4	<b>4.11</b>
90	5	5	5	5	5	4	4	4	2	<b>4.33</b>
91	5	4	4	5	4	4	5	3	4	<b>4.22</b>
92	4	4	4	4	3	3	4	4	3	<b>3.67</b>
93	4	4	5	5	3	5	4	5	4	<b>4.33</b>
94	4	4	4	4	5	4	4	3	4	<b>4.00</b>
95	3	3	3	3	3	1	3	3	5	<b>3.00</b>
96	3	4	5	5	5	5	5	5	3	<b>4.44</b>
97	4	5	4	5	4	4	3	2	4	<b>3.89</b>
98	4	5	5	5	3	3	4	3	5	<b>4.11</b>
99	5	5	5	5	2	3	4	2	5	<b>4.00</b>
100	5	4	5	5	4	5	5	5	4	<b>4.67</b>

No Resp.	M.1	M.2	M.3	M.4	M.5	M.6	M.7	M.8	M.9	M.10	M
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
2	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4.40
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4.80
4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4.40
5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4.50
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.90
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3.80
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
10	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4.50
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
24	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3.80

No Resp.	M.1	M.2	M.3	M.4	M.5	M.6	M.7	M.8	M.9	M.10	M
25	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5	<b>4.20</b>
26	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	<b>4.50</b>
27	3	5	4	3	3	4	4	4	5	3	<b>3.80</b>
28	2	3	4	4	4	5	3	5	4	4	<b>3.80</b>
29	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	<b>4.30</b>
30	5	5	5	4	4	2	5	4	3	4	<b>4.10</b>
31	3	3	4	1	3	4	4	3	4	1	<b>3.00</b>
32	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	<b>4.50</b>
33	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	<b>4.40</b>
34	2	2	3	4	4	3	5	5	5	4	<b>3.70</b>
35	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	<b>4.30</b>
36	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	<b>4.60</b>
37	5	5	3	3	3	4	5	5	5	3	<b>4.10</b>
38	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	<b>4.00</b>
39	4	3	4	5	5	5	2	5	4	5	<b>4.20</b>
40	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	<b>4.10</b>
41	5	3	4	3	4	2	5	4	5	3	<b>3.80</b>
42	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	<b>4.00</b>
43	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	<b>4.60</b>
44	4	3	3	5	3	5	3	3	4	5	<b>3.80</b>
45	3	4	2	5	4	5	3	3	4	5	<b>3.80</b>
46	5	4	5	3	4	1	2	4	4	3	<b>3.50</b>
47	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	<b>3.80</b>
48	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	<b>4.20</b>

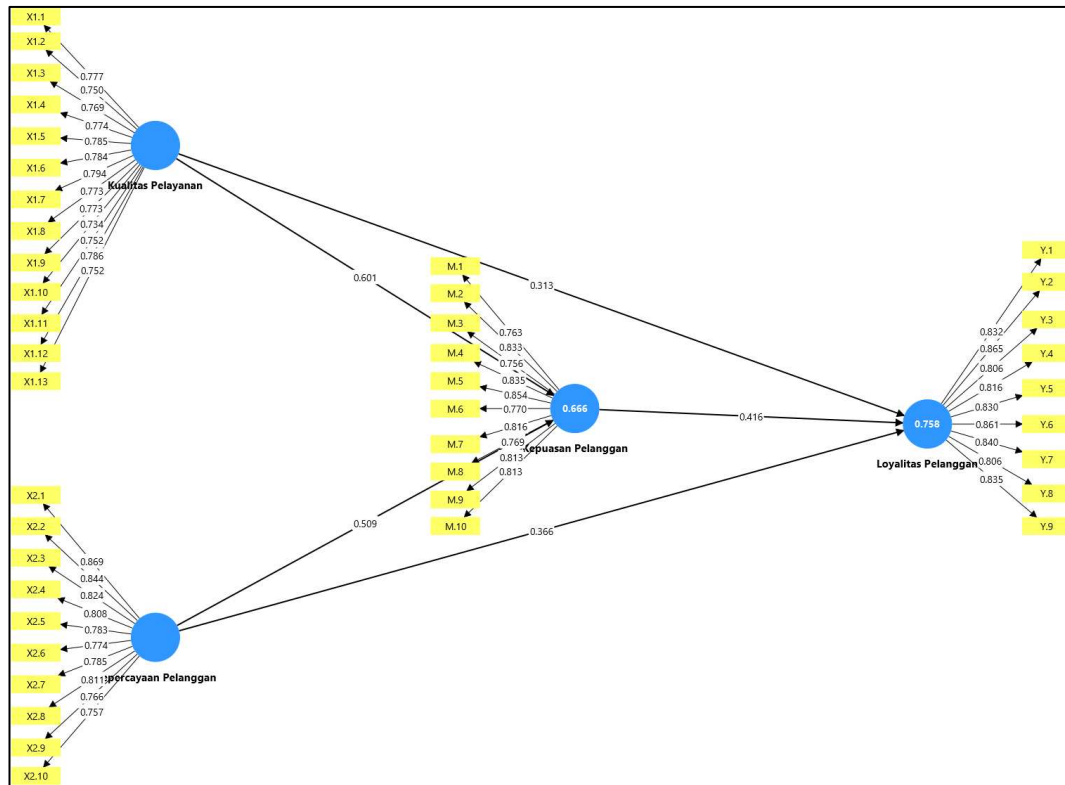
No Resp.	M.1	M.2	M.3	M.4	M.5	M.6	M.7	M.8	M.9	M.10	M
49	5	5	5	3	4	5	2	3	2	5	<b>3.90</b>
50	4	5	4	3	1	2	5	5	5	3	<b>3.70</b>
51	4	5	4	2	2	2	5	5	5	2	<b>3.60</b>
52	2	2	2	3	3	3	5	4	3	4	<b>3.10</b>
53	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	<b>4.30</b>
54	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	<b>4.00</b>
55	5	5	5	4	5	2	5	5	4	4	<b>4.40</b>
56	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	<b>4.00</b>
57	4	5	4	5	5	5	3	4	5	2	<b>4.20</b>
58	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	<b>4.10</b>
59	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	<b>4.70</b>
60	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	<b>4.70</b>
61	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	<b>4.40</b>
62	5	5	5	2	4	2	5	5	4	4	<b>4.10</b>
63	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	<b>3.80</b>
64	5	5	3	5	5	5	4	3	3	5	<b>4.30</b>
65	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	<b>4.20</b>
66	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	<b>4.40</b>
67	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	<b>4.30</b>
68	3	3	5	2	3	3	5	5	5	3	<b>3.70</b>
69	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	<b>4.70</b>
70	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	<b>4.50</b>
71	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	<b>4.40</b>
72	3	4	3	3	5	4	4	4	5	5	<b>4.00</b>

No Resp.	M.1	M.2	M.3	M.4	M.5	M.6	M.7	M.8	M.9	M.10	M
73	3	5	5	2	3	4	4	5	3	4	<b>3.80</b>
74	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	<b>4.30</b>
75	5	3	3	5	5	5	4	5	5	2	<b>4.20</b>
76	3	3	1	3	3	4	5	5	5	5	<b>3.70</b>
77	5	5	4	4	5	3	3	3	1	4	<b>3.70</b>
78	4	3	2	4	4	5	3	3	3	5	<b>3.60</b>
79	3	3	3	2	2	3	4	2	4	4	<b>3.00</b>
80	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	<b>4.50</b>
81	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	<b>4.40</b>
82	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	<b>4.10</b>
83	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	<b>4.60</b>
84	3	3	2	4	3	4	3	3	3	5	<b>3.30</b>
85	3	2	4	3	3	3	5	5	4	5	<b>3.70</b>
86	5	4	5	5	3	4	5	4	2	4	<b>4.10</b>
87	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	<b>4.10</b>
88	4	4	5	5	5	5	1	1	1	3	<b>3.40</b>
89	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	<b>4.00</b>
90	4	4	3	3	4	2	3	3	3	5	<b>3.40</b>
91	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	<b>4.40</b>
92	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	<b>3.70</b>
93	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	<b>4.30</b>
94	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	<b>4.10</b>
95	3	3	3	4	5	4	2	3	4	3	<b>3.40</b>
96	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	<b>4.10</b>

No Resp.	M.1	M.2	M.3	M.4	M.5	M.6	M.7	M.8	M.9	M.10	M
97	4	4	5	2	2	2	2	3	3	5	<b>3.20</b>
98	3	3	4	5	4	4	4	2	2	5	<b>3.60</b>
99	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	<b>4.40</b>
100	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>4.90</b>



### Lampiran 4 Outer Model



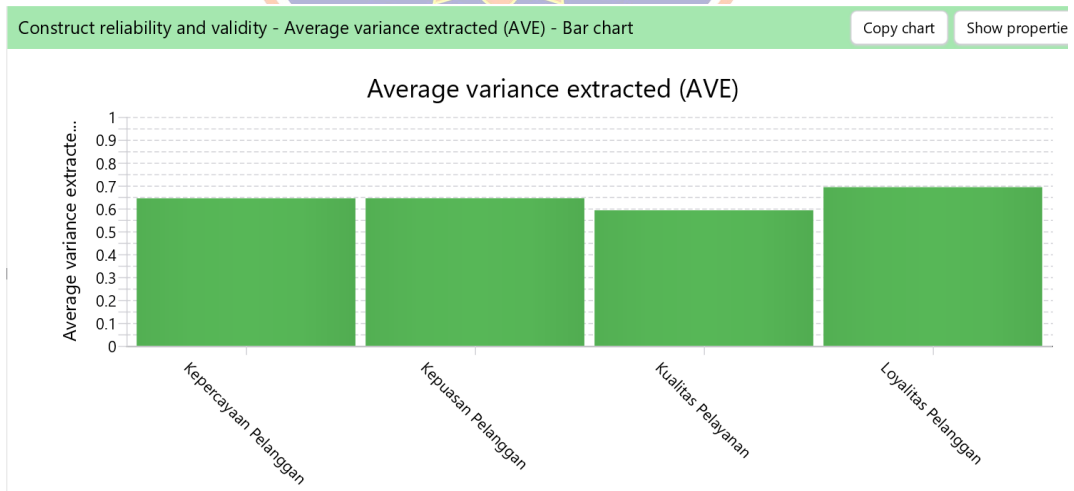
## Lampiran 5 Inner Model

### Construct Reliability and Validity

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (r...	Composite reliability (r...	Average variance extrac...
Kepercayaan Pelanggan	0.939	0.945	0.948	0.645
Kepuasan Pelanggan	0.939	0.940	0.948	0.645
Kualitas Pelayanan	0.943	0.945	0.950	0.592
Loyalitas Pelanggan	0.945	0.945	0.953	0.693

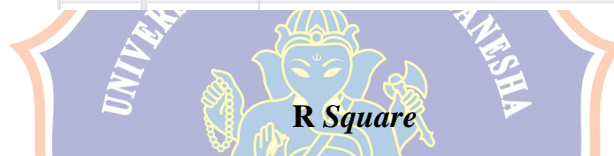
### Discriminant Validity

Discriminant validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - List	
	Heterotrait-monotrait r...
Keputusan Pelanggan <-> Kepercayaan ...	0.580
Kualitas Pelayanan <-> Kepercayaan ...	0.112
Kualitas Pelayanan <-> Kepuasan Pelanggan	0.673
Loyalitas Pelanggan <-> Kepercayaan ...	0.649
Loyalitas Pelanggan <-> Kepuasan Pelanggan	0.868
Loyalitas Pelanggan <-> Kualitas Pelayanan	0.638



## VIF

Collinearity statistics (VIF) - Outer model - List	
	VIF
<b>M.1</b>	2.357
<b>M.10</b>	2.997
<b>M.2</b>	3.140
<b>M.3</b>	1.993
<b>M.4</b>	2.751
<b>M.5</b>	3.461
<b>M.6</b>	2.158
<b>M.7</b>	2.881
<b>M.8</b>	2.537
<b>M.9</b>	2.633
<b>X1.1</b>	2.372
<b>X1.10</b>	2.545
<b>X1.11</b>	2.476
<b>X1.12</b>	2.609
<b>X1.13</b>	2.306
<b>X1.2</b>	2.156



## R-square - Overview

	R-square	R-square adjusted
<b>Kepuasan Pelanggan</b>	0.666	0.659
<b>Loyalitas Pelanggan</b>	0.758	0.750

## f Square

### f-square - List

	f-square
Kepercayaan Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan	0.770
Kepercayaan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.311
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.238
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	1.075
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pelanggan	0.194

## *P-values (Uji Signifikasi)*

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					Copy to Excel/Wor
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (ST...	T statistics ( O/STDEV )	P values
Kepercayaan Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan	0.509	0.511	0.058	8.702	0.000
Kepercayaan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.366	0.370	0.071	5.159	0.000
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.416	0.410	0.095	4.389	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0.601	0.598	0.055	10.918	0.000
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pelanggan	0.313	0.314	0.075	4.189	0.000

## *PLS Predict*

### PLSpredict LV summary - PLS-SEM

	Q <sup>2</sup> predict	RMSE	MAE
<b>Kepuasan Pelanggan</b>	0.648	0.605	0.473
<b>Loyalitas Pelanggan</b>	0.683	0.575	0.452

### PLSpredict MV summary - Overview

	Q <sup>2</sup> predict	PLS-SEM_RMSE	PLS-SEM_MAE	LM_RMSE	LM_MAE	IA_RMSE	IA_MAE
<b>M.1</b>	0.364	0.683	0.553	0.787	0.626	0.856	0.645
<b>M.10</b>	0.394	0.645	0.530	0.748	0.615	0.829	0.637
<b>M.2</b>	0.334	0.709	0.567	0.863	0.687	0.869	0.636
<b>M.3</b>	0.382	0.655	0.547	0.772	0.618	0.833	0.642
<b>M.4</b>	0.511	0.640	0.528	0.764	0.601	0.916	0.736
<b>M.5</b>	0.473	0.639	0.515	0.711	0.584	0.880	0.725
<b>M.6</b>	0.374	0.624	0.490	0.722	0.556	0.789	0.591
<b>M.7</b>	0.418	0.662	0.517	0.824	0.633	0.868	0.680
<b>M.8</b>	0.405	0.646	0.510	0.693	0.567	0.837	0.618
<b>M.9</b>	0.450	0.644	0.537	0.753	0.613	0.868	0.702
<b>Y.1</b>	0.497	0.663	0.524	0.796	0.631	0.935	0.750
<b>Y.2</b>	0.487	0.673	0.536	0.723	0.573	0.939	0.732
<b>Y.3</b>	0.411	0.730	0.585	0.801	0.626	0.951	0.774
<b>Y.4</b>	0.470	0.687	0.544	0.877	0.683	0.944	0.743
<b>Y.5</b>	0.487	0.706	0.549	0.837	0.676	0.986	0.782
<b>Y.6</b>	0.465	0.742	0.570	0.876	0.702	1.015	0.807
<b>Y.7</b>	0.471	0.702	0.562	0.872	0.705	0.965	0.823
<b>Y.8</b>	0.425	0.696	0.555	0.788	0.623	0.918	0.752
<b>Y.9</b>	0.481	0.648	0.498	0.792	0.612	0.900	0.706