

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth: Bapak/Ibu Responden

Di Tempat.

Dengan hormat,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan Program Studi Magister Manajemen Institute Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan Tesis yang berjudul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT CABANG KOTABUMI LAMPUNG UTARA”**

Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner ini didesain untuk menilai tingkat kepuasan nasabah (*e-customer satisfaction*) melalui kualitas layanan online (*e-service quality*) dan loyalitas nasabah (*e-customer loyalty*) pada PT BRI kantor unit Kotabumi Lampung Utara. Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Saya harap Bapak/Ibu dapat mengembalikan kuesioner ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, September 2019

Delfa Anesia
1722311003

Lampiran 2.

← Kuesioner Penelitian

KIRIM

PERTANYAAN TANGGAPAN

KUISIONER PENELITIAN

Pertanyaan di bawah ini dalam rangka penelitian tesis dengan judul : **PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT BANK RAKYAKU AT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT KOTABUMI LAMPUNG UTARA.**

Petunjuk Pengisian:

- Jawablah pertanyaan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur
- Berilah tanda (v) pada salah satu jawaban yang paling benar
- Pertanyaan / pernyataan harus dijawab semua

SS= Sangat Setuju S = Setuju CS = Cukup Setuju
TS= Tidak Setuju STS= Sangat Tidak Setuju

Data Responden

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

Pria
 Wanita

Pendidikan Terakhir *

SMU/SMK
 D1
 D3
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan *

BUMN
 Wiraswasta
 Mahasiswa
 ASN
 Petani
 Pegawai Swasta

E-SERVICE QUALITY (X)

Teks jawaban singkat

1. Akses ke situs BRI Mobile cepat

Kotak Centang

Sangat Setuju

Setuju

Cukup Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setju

Tambahkan opsi atau [TAMBAHKAN "LAINNYA"](#)

Wajib diisi

2. Menyelesaikan komplain atau keluhan disitus BRI Mobile cepat *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setju

3. Mudah menemukan fitur layanan perbankan di BRI Mobile *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setju

4. Melalui Android akses BRI Mobile lebih cepat digunakan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setju

5. Informasi di BRI Mobile terorganisir dengan baik *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setju

6. BRI Mobile melalui android mampu menyelesaikan transaksi keuangan lebih cepat *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setju

7. BRI Mobile sangat akurat dalam menyelesaikan komplain *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setju

8. Jujur dalam memberikan informasi di setiap produk layanan BRI Mobile *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setju

9. BRI Mobile memberikan fitur layanan yang dapat dipercaya *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setju

10. Respon dari customer service melalui online dan telepon dalam menyelesaikan keluhan nasabah sangat baik *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setju

11. Informasi data nasabah di BRI Mobile yang di akses melalui android terlindungi *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

12. Transaksi Keuangan nasabah di BRI Mobile terlindungi *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

13. Melindungi informasi kartu debit dan kredit nasabah yang bertransaksi di BRI Mobile *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

14. Customer service melindungi informasi nasabah melalui media telepon maupun online *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

15. BRI Mobile melindungi data konsumen selama melakukan transaksi *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

16. BRI Mobile memberikan fitur layanan untuk transaksi keuangan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

17. Sistem pada BRI Mobile siap digunakan melalui akses ke situs maupun menggunakan handphone *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

18. Sistem BRI Mobile merespon informasi transaksi keuangan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

19. Customer service melalui media online tersedia disitus BRI Mobile *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

20. Customer service melalui media telepon tersedia disitus BRI Mobile *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

E-CUSTOMER LOYALTY (Y)

Teks jawaban singkat

1. Komitmen melakukan transaksi melalui BRI Mobile lagi kedepannya. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2. komitmen akan meningkatkan transaksi di BRI Mobile *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3. Komitmen untuk menggunakan BRI Mobile kembali untuk segala kebutuhan transaksi keuangan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

4. Komitmen untuk menggunakan kembali fitur layanan perbankan di BRI Mobile menggunakan android dikarenakan loading (memuat halaman) pada saat mengakses disitus lebih cepat *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

5. Komitmen untuk kembali menghubungi customer service melalui online atau telepon jika saya mendapatkan kesulitan atau keluhan dalam bertransaksi karena lebih cepat penanganannya dibandingkan harus mengantri di unit kerja BRI *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

6. Berlangganan melakukan transaksi keuangan di BRI Mobile untuk saat ini dan selanjutnya *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

7. Menggunakan kembali BRI Mobile untuk semua jenis transaksi keuangan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

8. Ketika saya perlu melakukan transaksi jasa layanan keuangan online, BRI Mobile pilihan utama saya *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

9. Berlangganan menggunakan fitur layanan perbankan di BRI Mobile melalui android untuk saat ini dan seterusnya karena memuat halaman (loading page) lebih cepat *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

10. Berlangganan menggunakan call center (customer service melalui online atau telepon) untuk menyelesaikan keluhan atau kesulitan dalam transaksi keuangan dikarenakan BRI Mobile mudah diakses 24 jam *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

11. Tidak tertarik melakukan transaksi keuangan di bank lain *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

12. Tidak tertarik dengan penawaran bunga yang tinggi untuk rek simpanan di bank lain *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup etuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

13. Tidak tertarik untuk mencoba menggunakan fitur layanan bank lain *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak setuju
- Sangat Tidak Setuju

14. Tidak tertarik untuk beralih ke bank lain dan tetap menggunakan BRI Mobile sebagai pilihan utama walaupun bank lain memberikan penawaran produk yang lebih murah *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

15. Tidak tertarik menggunakan produk, layanan ataupun jasa transaksi keuangan di bank lain *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

16. Tidak tertarik dengan promosi produk atau layanan bank lain *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

17. Selama terlayani dengan baik, saya yakin tidak akan beralih ke bank lain *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

18. Tidak Tertarik dengan penawaran hadiah dari bank lain *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

19. Akan tetap menggunakan fitur layanan perbankan di BRI Mobile walaupun bank lain memberikan promosi fitur layanan yang lebih menjanjikan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

20. Akan tetap menggunakan fitur layanan perbankan di BRI Mobile dikarenakan fitur layanan yang terdapat di BRI Mobile lebih memenuhi keinginan anda dibandingkan bank lain *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

E-CUSTOMER SATISFACTION

Teks jawaban singkat

1. Pengalaman menggunakan fitur layanan perbankan di BRI Mobile lebih tinggi dari ekspektasi saya *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2. Pengalaman menggunakan fitur layanan perbankan di BRI Mobile menimbulkan pengalaman berbeda yang mengesankan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3. Situs BRI Mobile benar-benar memenuhi harapan saya *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

4. Pelayanan yang cepat dari customer service pada media online dan telepon (call center) di BRI Mobile saat nasabah membutuhkan bantuan. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

5. Loading Time menggunakan android lebih cepat untuk transaksi di BRI Mobile *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

7. Puas dengan pengalaman bertransaksi dengan menggunakan BRI Mobile *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

8. Puas terhadap kualitas pelayanan dari fitur layanan yang tersedia di BRI Mobile *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

9. Puas dengan kemudahan dalam bertransaksi keuangan menggunakan fitur layanan di BRI Mobile *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

10. Puas menggunakan fitur layanan di BRI Mobile melalui android dikarenakan loading time yang cepat *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

11. Tidak tertarik mencari alternatif bank lain dikarenakan berpindah ke bank lain akan menyebabkan biaya pengeluaran yang baru bagi saya. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

12. Tidak tertarik untuk pindah ke bank lain dikarenakan ada kemungkinan bahwa layanan dari bank lain tidak bekerja seperti yang saya harapkan *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

13. Jarang berpikir untuk beralih ke layanan mobile bank lain dikarenakan saya tidak yakin bahwa fitur layanan yang tersedia di bank lain akan menguntungkan bagi saya. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

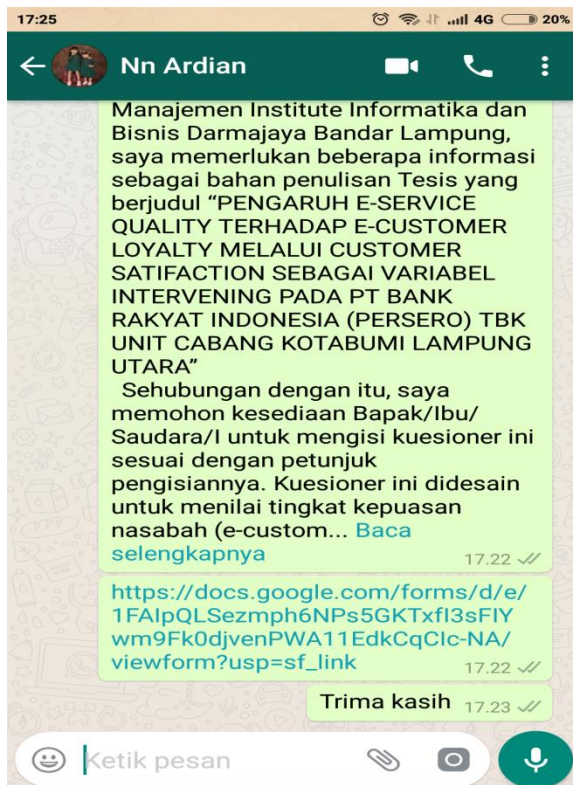
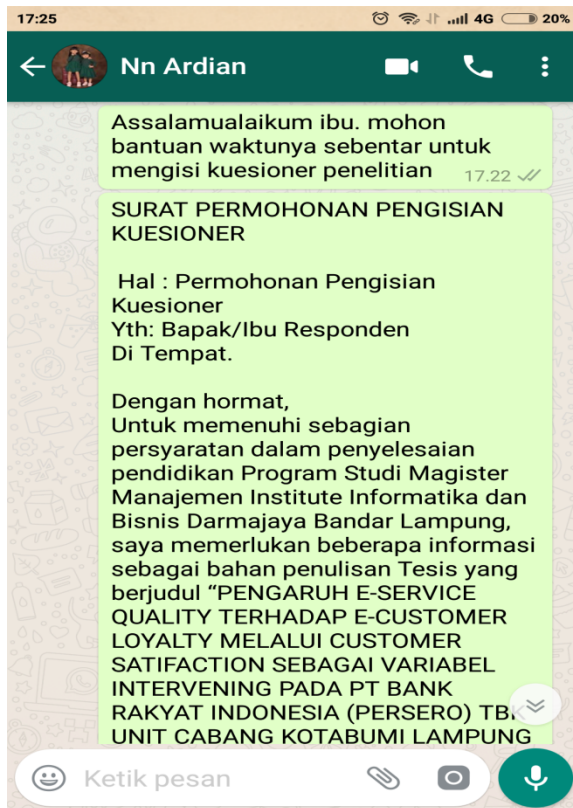
14. Tidak tertarik pindah ke bank lain dikarenakan akses BRI Mobile saat ini sangat bisa diandalkan pada setiap kondisi (Call center 24 jam, mengaplikasi layanan dari operator bisa kapan saja,dll) *

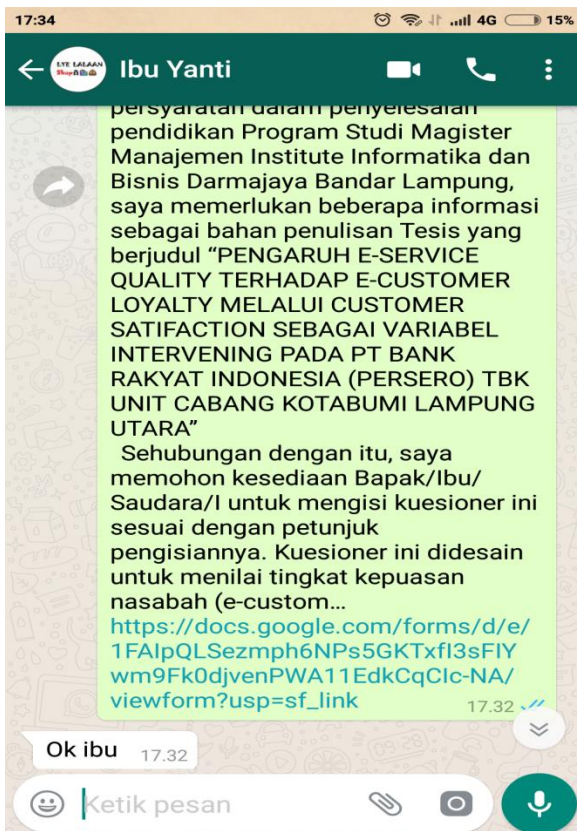
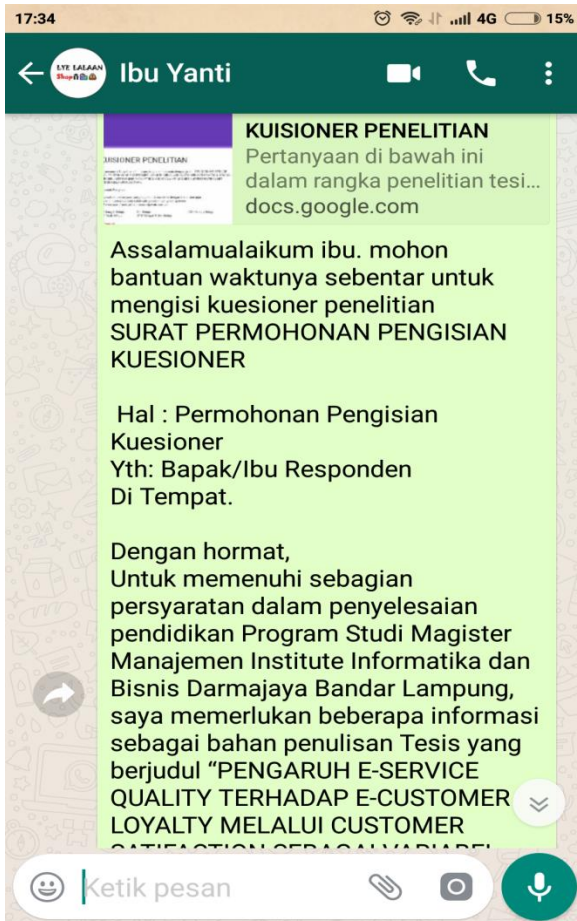
- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

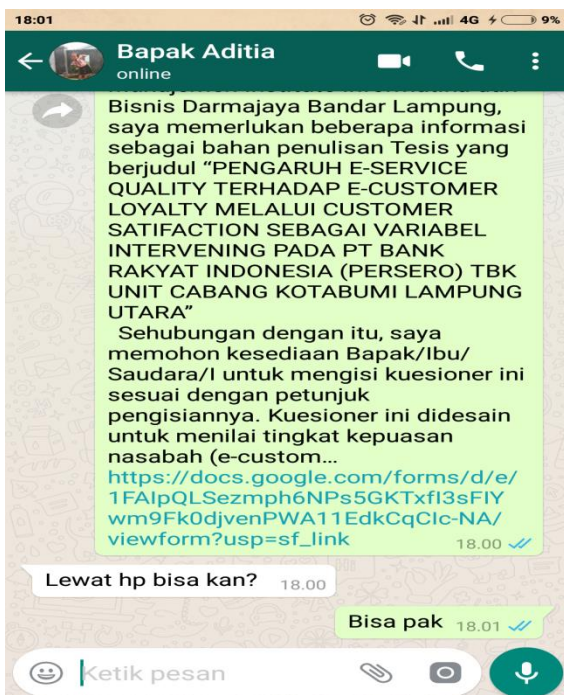
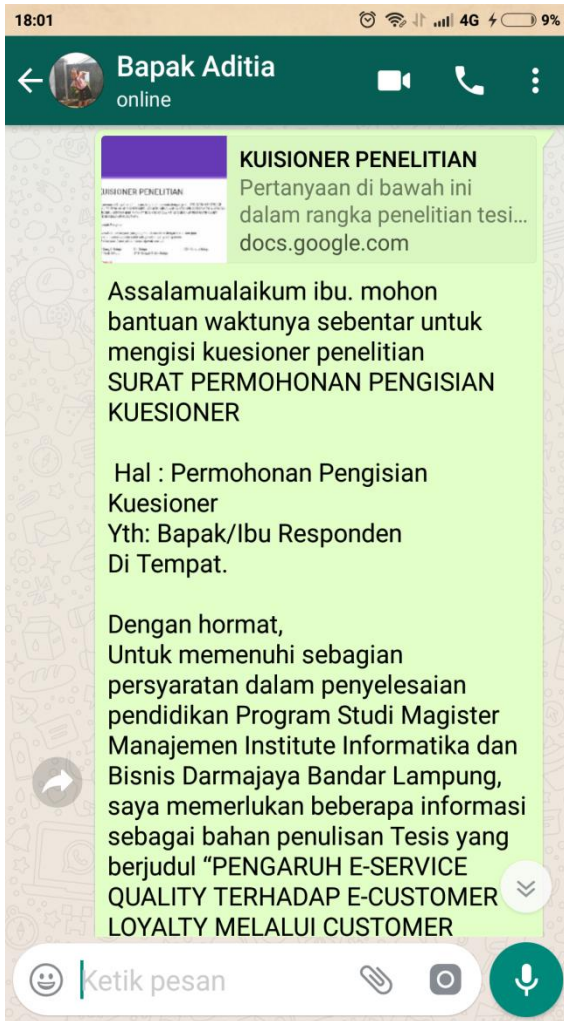
15. Tidak tertarik untuk beralih ke fitur layanan dari bank lain dikarenakan saya akan membutuhkan banyak waktu, usaha, dan energi untuk membandingkan fasilitas layanan yang di berikan oleh bank satu dengan lainnya. *

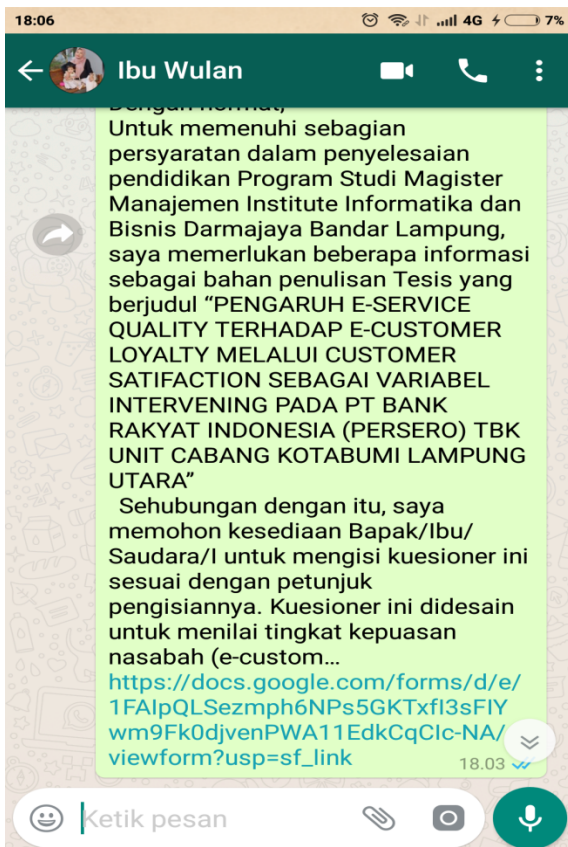
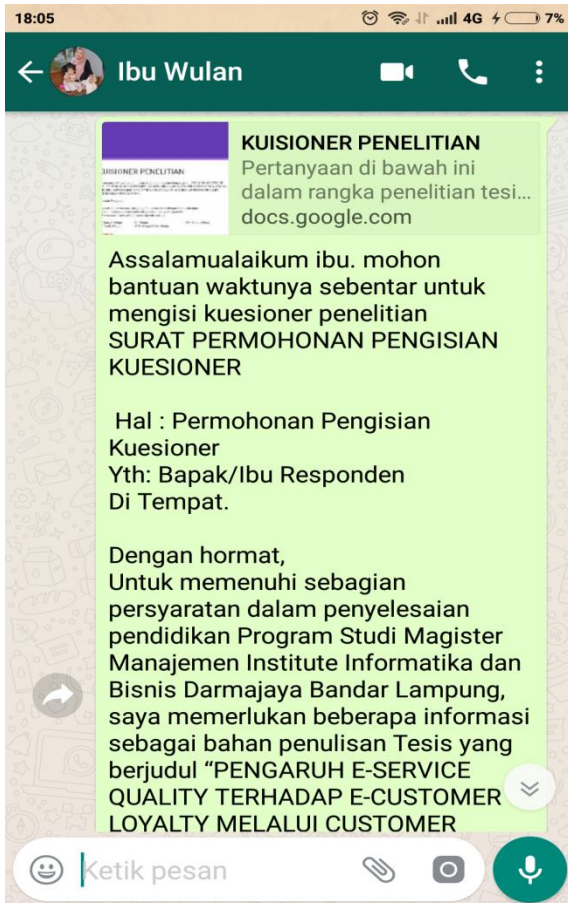
- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

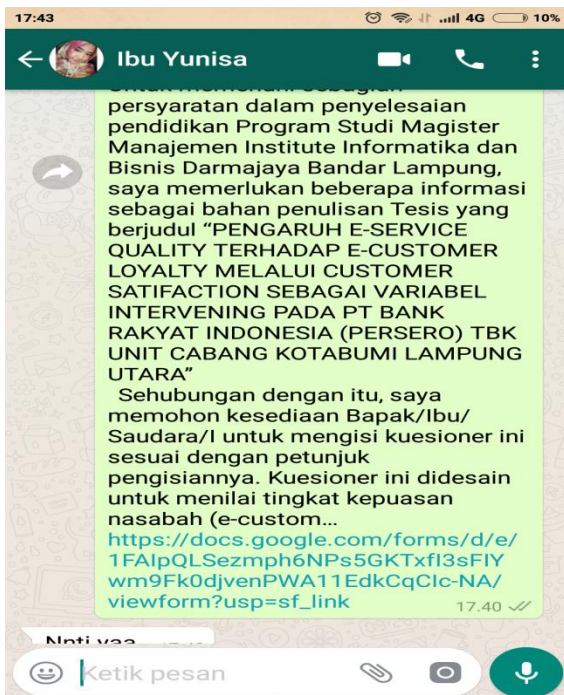
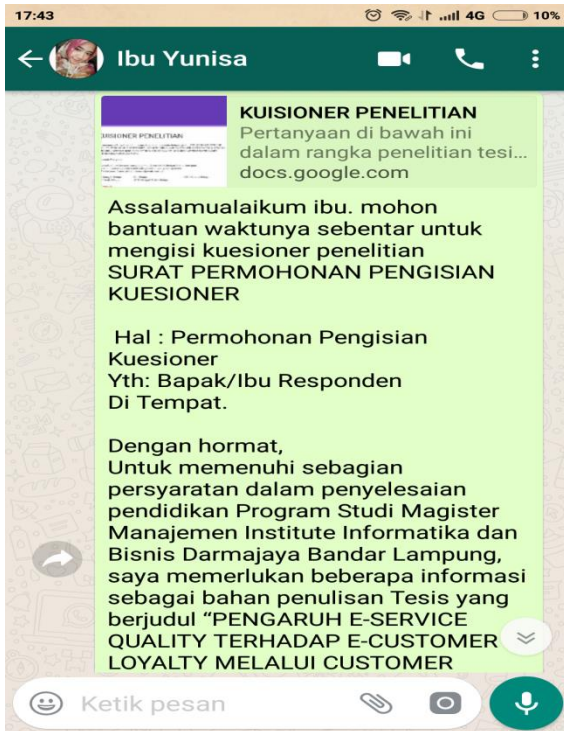
Lampiran 3.SuratKuesioner Online

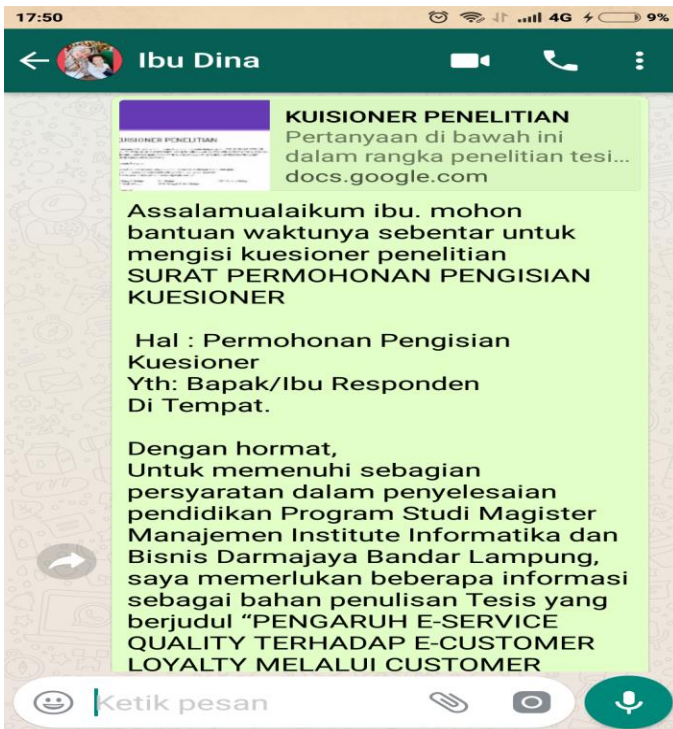












Lampiran 4. Kuis online tertulis

1. KUESIONER PENELITIAN

1. E SERVICE QUALITY(X)

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Dimensi 1: Efficiency						
1.	Akses ke situs BRI Mobile cepat					
2.	Menyelesaikan komplain atau keluhan di BRI Mobile cepat					
3.	Mudah menemukan fitur layanan perbankan di BRI Mobile					
4.	Melalui android akses BRI Mobile lebih cepat digunakan					
5.	Informasi di BRI Mobile terorganisir dengan baik					
Dimensi 2 : Fulfillment (Pemenuhan)						
6.	BRI Mobile melalui android menyelesaikan transaksi keuangan lebih cepat					
7.	BRI Mobile sangat akurat dalam menyelesaikan komplain					
8.	Jujur dalam memberikan Informasi di setiap produk layanan BRI Mobile					
9.	BRI Mobile memberikan fitur layanan yang dapat dipercaya.					
10.	Respon dari customer service online dan telepon dalam menyelesaikan keluhan nasabah sangat baik.					
Dimensi 3 : Privacy						
11.	Informasi data nasabah di BRI Mobile yang diakses melalui android terlindungi.					
12.	Transaksi keuangan nasabah di BRI Mobile terlindungi					
13.	Melindungi informasi kartu debit dan kredit nasabah yang bertransaksi di BRI Mobile					

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
14	Customer service melindungi informasi nasabah melalui media telepon maupun online					
15	BRI Mobile melindungi data nasabah selama melakukan transaksi					
Dimensi 4 : Sistem Availibilty (ketersediaan)						
16	BRI Mobile memberikan fitur layanan untuk transaksi keuangan					
17	Sistem pada BRI Mobile siap digunakan melalui akses ke situs maupun menggunakan handphone					
18	Sistem pada BRI Mobile merespon informasi transaksi keuangan					
19	Customer service melalui media online tersedia di situs BRI Mobile					
20	Customer service melalui media telepon tersedia di situs BRI Mobile.					

2. E-CUSTOMER LOYALTY (Y)

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Dimensi 1: Komitmen yang kuat untuk membeli kembali						
1.	Komitmen melakukan transaksi melalui BRI <i>Mobile</i> lagi kedepannya					
2	Komitmen akan meningkatkan transaksi di BRI <i>Mobile</i>					
3	Komitmen untuk menggunakan BRI <i>Mobile</i> kembali untuk segala kebutuhan keuangan					
4	Komitmen untuk menggunakan kembali ke fitur layanan perbankan di BRI <i>Mobile</i> menggunakan android dikarenakan <i>loading</i> (memuat halaman) pada saat mengakses disitus lebih cepat					

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
5	Komitmen untuk menghubungi kembali menghubungi <i>customer service</i> melalui online atau telepon jika saya mendapatkan kesulitan atau keluhan dalam bertransaksi karena lebih cepat penanganannya dibandingkan harus mengantri di unit kerja.					
Dimensi 2 : berlangganan pada produk atau layanan						
6	Berlangganan melakukan transaksi keuangan di BRI <i>Mobile</i> untuk saat ini dan selanjutnya.					
7	Menggunakan kembali BRI <i>Mobile</i> untuk segala transaksi keuangan					
8	Ketika saya perlu melakukan transaksi jasa layanan keuangan online, BRI <i>Mobile</i> pilihan utama saya					
9	Berlangganan menggunakan fitur layanan perbankan di BRI <i>Mobile</i> melalui android untuk saat ini dan seterusnya karena memuat halaman(<i>loading page</i>)lebih cepat					
10	Berlangganan menggunakan <i>call center (customer service</i> melalui <i>online</i> atau telepon)untuk menyelesaikan keluhan atau kesulitan dalam bertransaksi keuangan dikarenakan BRI <i>Mobile</i> mudah diakses 24 jam					
Dimensi 3 : Tidak mudah terpengaruh oleh pengarus situasional						
11	Tidak tertarik melakukan transaksi keuangan di bank lain					
12	Tidak tertarik dengan penawaran bunga yang tinggi untuk rek simpanan di bank lain					
13	Tidak tertarik untuk mencoba menggunakan layanan bank lain					
14	Tidak tertarik untuk beralih ke bank lain dan tetap menggunakan BRI <i>Mobile</i> sebagai pilihan utama walaupun bank lain memberikan penawaran produk yang lebih murah					

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
15	Tidak tertarik menggunakan produk, layanan ataupun jasa transaksi keuangan dibank lain					
Dimensi 4 : Tidak terpengaruh beralih ke perusahaan lain						
16	Tidak tertarik dengan promosi produk atau layanan bank lain					
17	Selama terlayani dengan baik, saya yakin tidak akan beralih ke bank lain					
18	Tidak tertarik dengan penawaran hadiah dari bank lain					
19	Akan tetap menggunakan fitur layanan perbankan di BRI <i>Mobile</i> walaupun bank lain memberikan fitur layananyang lebih menjanjikan					
20	Akan tetap menggunakan fitur layanan perbankan di BRI <i>Mobile</i> dikarenakan fitur layanan yang terdapat di BRI <i>Mobile</i> lebih memenuhi keinginan anda dibandingkan bank lain.					

3. E-CUSTOMER SATIFACTION (Z)

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Dimensi 1: Pengalaman lebih tinggi dari ekspektasi						
1.	Pengalaman melakukan semua kebutuhan transaksi keuangan menggunakan BRI <i>Mobile</i> lebih tinggi dari ekspektasi saya					
2	Pengalaman dengan BRI <i>Mobile</i> , pelayanannya menimbulkan pengalaman berbeda yang Mengesankan					
3	Situs BRI <i>Mobile</i> benar-benar memenuhi harapan saya					
4	Pelayanan yang cepat dari customer service pada media <i>online</i> dan telepon (<i>call center</i>) di BRI <i>Mobile</i> saat nasabah membutuhkan bantuan					
5	<i>Loading Time</i> menggunakan android lebih cepat untuk transaki di BRI <i>Mobile</i> .					

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
Dimensi 2 : Puas dengan pengalaman pembelian						
6	Puas terhadap layanan dari <i>customer service</i> melalui online maupun telepon dalam menyelesaikan keluhan dan kesulitan dalam bertransaksi di <i>BRI Mobile</i> .					
7	Puas dengan pengalaman bertransaksi dengan menggunakan <i>BRI Mobile</i>					
8	Puas terhadap kualitas pelayanan dari fitur layanan yang tersedia di <i>BRI Mobile</i>					
9	Puas dengan kemudahan dalam bertransaksi keuangan menggunakan fitur layanan di <i>BRI Mobile</i> .					
10	Puas menggunakan fitur layanan di <i>BRI Mobile</i> melalui android dikarenakan loading time yang cepat					
Dimensi 3 : Tidak tertarik mencari alternatif perusahaan lain						
11	Tidak tertarik mencari alternatif bank lain dikarenakan berpindah ke bank lain akan menyebabkan biaya pengeluaran yang baru bagi saya.					
12	Tidak tertarik untuk pindah ke bank lain dikarenakan ada kemungkinan bahwa layanan dari bank lain tidak bekerja seperti yang saya harapkan					
13	Jarang berpikir untuk beralih ke layanan <i>Mobilebank</i> lain dikarenakan saya tidak yakin bahwa fitur layanan yang tersedia di bank lain akan menguntungkan bagi saya.					
14	Tidak tertarik pindah ke bank lain dikarenakan akses <i>BRI Mobile</i> saat ini sangat bisa diandalkan pada setiap kondisi (Call center 24 jam, mengaplikasi layanan dari operator bisa kapan saja)					
15	Tidak tertarik untuk beralih ke fitur layanan bank lain dikarenakan saya akan membutuhkan banyak waktu, usaha, dan energi, untuk membandingkan fasilitas layanan yang diberikan oleh bank satu dengan lainnya.					

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Delfa Anesia
Mahasiswa MM IIB Darmajaya

Lampiran 5 Distribusi Jawaban Responden

Tentang *E-Service quality*

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3
3	4	4	3	5	3	5	3	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4
5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
6	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5
7	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4
8	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
9	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5
10	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5
11	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	3
12	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3
13	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3	3	2	4	5	5	5	5	5	4
14	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3
15	4	2	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	5	4	5
16	3	3	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	2
17	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	2	5	4	3	5	5	2	4
18	3	3	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	5	5	4	5
20	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3
21	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
22	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	1	4	3	4	4	3	4	4
23	2	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	5
24	3	3	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4
25	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
26	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5
27	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5
28	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
29	4	3	3	4	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	4	4	5	4	4	4
30	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
31	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5
32	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5
33	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
34	3	5	5	3	3	2	3	3	2	1	5	5	5	2	3	2	3	2	3	3
35	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5
36	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4
37	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	1	3	1	3
38	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
39	3	4	2	3	3	4	3	3	4	5	3	5	2	4	3	3	4	4	4	5
40	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3
42	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	1	3	1	4
43	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	3	5	4	5	4	3	4	3
44	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3
45	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
46	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5
47	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4
48	5	5	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5
49	2	4	3	4	4	4	1	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	2	3
50	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4
51	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
52	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	1	3	4	4	3	4	4	5	4	4
53	3	3	4	5	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	3
54	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4
55	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
56	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4
57	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4
58	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	3
59	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
60	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
61	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
63	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5
64	3	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5
65	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5
66	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5
68	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4
69	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	4	2	2	3	2	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4
71	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	2	3	4	5	4	4
72	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
73	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4
74	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
75	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3
76	4	2	3	1	4	4	1	4	3	3	1	4	4	2	5	2	3	5	4	4
77	5	3	3	4	3	3	1	3	4	2	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4
78	4	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	3
79	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	4	4	2	2	3	3	4	3	4

No Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
80	5	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3
81	4	5	5	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3
82	4	4	5	4	5	5	4	4	5	1	4	5	5	2	2	5	5	5	3	3
83	4	3	4	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4
84	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3
85	4	4	3	4	3	3	1	2	2	3	4	4	3	4	3	3	1	3	5	3
86	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	2	5	4
87	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	2	1	2	5	3
88	5	1	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	2	4	5	5	5	5	3	3
89	4	2	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4
90	4	3	4	4	2	4	4	3	3	1	4	3	5	3	5	5	5	5	3	4
91	3	2	4	1	3	3	4	2	3	3	4	3	5	2	4	4	4	3	2	2
92	4	5	4	4	4	5	3	3	3	2	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4
93	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	3
94	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	3	3
95	4	5	5	5	5	5	3	5	2	3	2	5	5	3	5	4	4	3	1	4
96	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	3	5	3	3	2	2	3
97	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	2	3
98	3	4	3	2	3	4	2	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	2
99	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	5	3	2	4	4	3	2
100	4	3	4	4	2	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4

Tentang *E-Customer Loyalty*

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	4	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	2
2	5	2	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	2	2	3	3
3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3
5	4	3	1	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	1	3	2
6	2	3	3	2	3	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3
7	4	3	3	2	2	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2
8	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4
9	4	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	2	5	3	3
10	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	3	3	5	5
11	3	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	3	2	5	5
12	4	4	1	2	2	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	2	2
13	4	4	3	4	3	4	5	3	3	2	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3
14	2	3	3	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	2	3	3	2	3
15	5	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4

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

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
56	3	4	5	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5
57	3	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5
58	2	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	2	4	2	3	4
59	4	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	4	4
60	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
61	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3
62	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2
63	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3
64	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4
65	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4
66	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	5	4	5
67	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3
68	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4
69	4	3	4	4	2	3	3	1	4	2	2	3	2	5	5	4	3	4	4	3
70	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5
71	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	2	3	4	5	3	4	3	3	3
72	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
73	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	5	4	5	3
74	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3
75	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	5	3
76	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	2	5	2	3	5	3	2	3	4	3
77	5	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3	5	5	4	3	2	3	3	2	2
78	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3
79	4	3	4	4	4	5	2	5	4	4	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4
80	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3
81	5	4	4	5	3	4	2	5	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	3	3
82	4	4	4	5	3	5	1	4	5	5	2	2	5	5	5	2	2	3	1	2
83	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3
84	4	1	4	4	2	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3
85	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3	4
86	5	3	5	4	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	2	3	3	3	5	4
87	5	3	4	5	3	3	4	4	3	2	3	4	2	1	2	4	4	2	2	3
88	5	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	5	5	5	4	3	5	3	3
89	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	2	4
90	3	3	3	2	3	3	1	4	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3
91	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4
92	3	2	5	4	4	3	2	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
93	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4
94	4	4	5	2	3	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	2	3	3	2	4
95	4	4	4	4	5	2	3	2	5	5	3	5	4	4	3	5	3	4	3	3
96	4	4	4	4	2	3	4	3	4	5	3	5	3	3	2	2	4	5	5	3

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
97	4	2	3	1	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3
98	5	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	2	3	3
99	4	5	4	4	3	3	3	2	4	4	5	3	2	4	4	4	3	2	3	3
100	5	5	5	3	5	5	5	2	5	4	5	2	4	2	2	3	4	3	2	3

Tentang *E-Customer Satisfaction*

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4
2	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4
5	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3
6	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5
7	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
8	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
9	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3
10	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3
11	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3
12	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	5	5
14	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	1
15	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4
16	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	2	4	4	3
17	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4
18	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3
19	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	4	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4
21	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	2	4
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
23	4	4	3	5	3	5	3	5	3	3	4	5	4	4	4
24	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
25	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
26	4	4	4	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	5
27	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5
28	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
29	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
30	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4
31	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	5
32	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5
33	3	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
34	3	3	4	5	3	3	3	3	5	3	2	4	2	3	3
35	4	2	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	5
36	3	3	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4
37	5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	1	3
38	3	3	1	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3
39	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	5
40	4	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	2	3	2	4
41	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3
42	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3	1	4
43	2	3	1	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3
44	3	3	4	3	3	5	3	5	4	3	4	3	5	5	3
45	3	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4
46	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
47	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4
48	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5
49	4	3	3	4	2	2	3	2	4	2	4	3	4	2	3
50	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4
51	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4
52	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4
53	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	3	3	5	3	3
54	3	5	5	3	3	2	3	2	1	5	4	4	5	4	4
55	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
57	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4
58	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3
59	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	2	4	3	4
60	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4
61	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3
62	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3
63	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	4	5
64	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5
65	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
66	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4
67	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5
68	5	5	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	5	4	4
69	2	4	3	4	4	4	1	4	2	4	2	4	5	5	5
70	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4
71	4	4	5	5	4	5	3	3	4	2	3	4	5	4	4
72	5	3	5	4	5	5	2	2	3	3	4	4	4	5	5
73	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
74	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	4

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
75	4	3	4	4	3	4	3	1	3	2	4	4	5	5	3
76	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
77	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4	4
78	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3
79	3	5	4	5	3	4	2	5	3	3	4	5	4	4	4
80	4	5	5	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3
81	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	4	4
82	4	3	4	3	3	4	4	1	2	2	5	4	4	4	4
83	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3	2
84	3	3	5	5	1	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4
85	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4
86	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4
88	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3
89	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4
90	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	3	3
91	3	4	4	4	4	3	4	3	3	1	3	2	4	3	2
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
93	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4
94	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4
96	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4
97	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5
98	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	4	5
99	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4
100	2	3	1	4	4	1	4	3	3	1	4	4	2	5	2