

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J., & Hidayah, N. (2023). Pengaruh kreativitas produk, inovasi produk, dan kualitas produk terhadap kinerja UKM. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 5(1), 185–194. <https://doi.org/10.24912/jmk.v5i1.22566>
- Anggraeni, A. R., & Soliha, E. (2020). Kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian (Studi pada konsumen Kopi Lain Hati Lamper Kota Semarang). *Al Tijarah*, 6(3), 96–104. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5612>
- Della Irona, V., & Triyani, M. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen: Kualitas produk, harga dan promosi (Literature review SMM). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 174–185. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.26>
- Djaka Suryadi. (2020). *Service quality in case: Kegagalan layanan (Service failure) perbankan syariah dan strategi pemulihan layanan (Service recovery)*. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 21, 40.
- Fatmariyah, F., Ritonga, I., Latifah, L., & AS, F. (2021). Praktek relationship marketing dalam menciptakan loyalitas pada perbankan syariah Indonesia: Systematic literature review. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 14–26. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v8i2.12912>
- Feti Fatimah, Devi Yuniati, Ria Yuli, & D. S. (2022). Pengaruh service excellent. 4(1), 8–17.
- Fitriani, E. (2022). *Vol. 13 No. 2 Desember 2022. KarismaPro: Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 13(2), 75–86.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. Jossey-Bass.
- Jordiansyah, J., Muslim, M., & Utami, S. (2025). Customer loyalty mediated by customer satisfaction with product quality, service quality and price predictors in the selling sector of C mining materials in Aceh Besar District. *International Journal of Scientific Research and Management*, 13(2), 8487–8501. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v13i02.em15>
- K. et al. (2021). Pengaruh service failure dan service recovery terhadap loyalitas pelanggan Indomaret. 32(3), 167–186.
- Kasmianti et al. (2021). Pengaruh service failure dan service recovery terhadap loyalitas pelanggan Indomaret. 32(3), 167–186.
- Mochamad Ali Muchtar, & Sulistyowati. (2024). Urgensi penerapan strategi relationship marketing dalam menghadapi persaingan bisnis ditinjau dari

- perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(1), 589–600. <https://doi.org/10.61722/jemba.v2i1.667>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Nurrohmah, N., Hanif, H., & Nurmalia, G. (2025). Customer expectations and service recovery as determinants of loyalty: The mediating role of customer satisfaction in TikTok Shop by Tokopedia. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 11(2), 215–235.
- Nurul Hasanah Syah, H. I. (2023). 8(1), 1–8.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*.
- Putri, S. A., & Nasution, S. M. A. (2023). Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Bursa: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(3), 260–268. <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i3.351>
- Rahayu, S., & Syafe'i, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Jesya*, 5(2), 2192–2207. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.808>
- Sonista, M., Saputro, R. J., & Hadikusuma, R. (2024). Pengaruh service failure dan service recovery terhadap loyalitas pelanggan Indomaret (Studi kasus pada pelanggan Indomaret di Kelurahan Pademangan Barat, Kecamatan Pademangan, Kota Jakarta Utara). *Jurnal Administrasi Profesional*, 5(2). <https://doi.org/10.32722/jap.v5i2.7071>
- Stephanie, C. E., Komaladewi, R., & Revinzky, M. A. (2020). Bagaimana service recovery mempengaruhi loyalitas konsumen? *Valid Jurnal Ilmiah*, 17(2), 129–137.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Riset penelitian bisnis*. Pustaka Baru Press.
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*.
- Ummah, I., & Walyoto, S. (2024). Pengaruh relationship marketing, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Journal of Economics and Business Research (JUEBIR)*, 3(2), 59–69. <https://doi.org/10.22515/juebir.v3i2.8906>
- Wardana, I. F. B., & Astutiningsih, S. E. (2022). Faktor yang mempengaruhi

- loyalitas pelanggan (Kepuasan pelanggan sebagai variabel moderating) perspektif ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2626. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6764>
- Wardhani, W. K., Fauzi, A., & Arifin, Z. (2017). Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Britama PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(1), 39–43.
- Zulfaldi, M. F., & Sulhan, M. (2023). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(2), 1346–1352.
- Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). *Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur*. *Jurnal Economina*, 2(2), 692–708.
- Anggraeni, A. R., & Soliha, E. . (2020). Kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian (Studi pada konsumen Kopi Lain Hati Lamper Kota Semarang). *Al Tijarah*, 6(3), 96. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5612>
- Bali, A. Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. 1(1), 1–14.
- Della Irona, V., & Triyani, M. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen: kualitas produk, harga dan promosi (literature review smm). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 174–185. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.26>
- Hadi, L. P., Saufi, A., Rinuastuti, B. H., Ekonomi, F., & Mataram, U. (2023). *PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. SICEPAT DI KOTA*. 12(2), 177–185. <https://doi.org/10.29303/jmm.v12i2.777>
- Mochamad Ali Muchtar, & Sulistyowati Sulistyowati. (2024). Urgensi Penerapan Strategi Relationship Marketing Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Ditinjau Dari Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 589–600. <https://doi.org/10.61722/jemba.v2i1.667>
- Setyawati, T. (2020). *Pengaruh Customer Loyalty Program serta Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Retention*. 2(3), 491–503.
- Sholikhah, A. F. (2023). *MELALUI KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI*. 2.
- Sudradjat,kumara, dan susandi (2014). (2019). *No Title*. 4(September), 210–222. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6764>

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *SERVICE RECOVERY*, *RELATIONSHIP MARKETING* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP *LOYALITAS* PELANGGAN

(Survei pada konsumen toko Clothing Bumi Ayu kota Bengkulu)

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang Pengaruh *Service Recovery*, *Relationship Marketing* Dan Kualitas Produk yang dilakukan oleh mahasiswa yang menempuh skripsi oleh karena itu disela-sela kesibukan anda,kami mohon dengan hormat kesediaan anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini atas kesediaan dan partisipasi anda sekaligus untuk mengisi kuesioner yang ada,saya ucapkan banyak terima kasih.

A.Identitas Peneliti

Nama : Muhammad Latihf

NPM : 2261201033

Program study : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Bengkulu

B. Identitas Responden

Umur :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Jumlah Kunjungan : Satu Kali ; X

: Lebih Dari Satu Kali ; ☐

C. Petunjuk isi jawaban

Pada lembaran ini terdapat beberapa pertanyaan yang harus teman teman tanggapi. Kepada teman teman kami mohon untuk berkenan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan benar. Dalam menjawab pertanyaan diharapkan teman teman tidak ada jawaban yang salah, oleh karena itu usahakan tidak ada jawaban yang kosong. mohon untuk memberikan tanda *Cheklis*(☐) pada setiap pertanyaan yang anda pilih.

Keterangan;

SS = Sangat setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak setuju

STS = Sangat tidak setuju

<i>Service Recovery (X1)</i>					
Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1. Toko memberikan kompensasi yang sesuai atas masalah yang saya alami.					
2. Toko memberikan solusi tanpa proses yang berbelit-belit.					
3. Karyawan melayani saya dengan sopan saat terjadi masalah.					

<i>Relationship Marketing (X2)</i>					
Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1. Saya percaya terhadap produk dan layanan yang diberikan perusahaan.					
2. Saya merasa menjadi pelanggan yang dihargai					
3. Toko memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan.					
4. Keluhan saya ditangani secara serius oleh perusahaan.					

Kualitas Produk (X3)					
Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1. Produk dapat memenuhi kebutuhan saya.					
2. Produk jarang mengalami kerusakan.					
3. Produk tetap berfungsi dengan baik dalam jangka waktu lama.					
4. Produk sesuai dengan deskripsi yang diberikan.					
5. Produk memiliki desain yang menarik.					

Loyalitas Pelanggan (Y)					
Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1. Saya berniat membeli kembali produk/layanan ini.					
2. Saya tetap memilih produk di toko ini meskipun ada toko lain.					
3. Saya akan menyarankan teman/keluarga untuk menggunakan produk ini.					
4. Saya akan menjadi pelanggan tetap di toko ini.					

Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pernyataan	Item Pernyataan	R Tabel	Keterangan
<i>Service Recovery</i> (X1)	X1.1	0,835	0,355	Valid
	X1.2	0,859	0,355	Valid
	X1.3	0,667	0,355	Valid
<i>Relationship Marketing</i> (X2)	X2.1	0,770	0,355	Valid
	X2.2	0,837	0,355	Valid
	X2.3	0,753	0,355	Valid
	X2.4	0,811	0,355	Valid
Kualitas Produk (X3)	X3.1	0,821	0,355	Valid
	X3.2	0,839	0,355	Valid
	X3.3	0,736	0,355	Valid
	X3.4	0,858	0,355	Valid
	X3.5	0,887	0,355	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Y1	0,915	0,355	Valid
	Y2	0,878	0,355	Valid
	Y3	0,892	0,355	Valid
	Y4	0,925	0,355	Valid

Uji Validitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	<i>Service Recovery</i> (X1)	0,700	Reliabel
2.	<i>Relationship Marketing</i> (X2)	0,803	Reliabel
3.	Kualitas Produk (X3)	0,884	Reliabel
4.	Loyalitas Pelanggan (Y)	0,922	Reliabel

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	31	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,803	,803	4

Inter-Item Correlation Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
X2.1	1,000	,537	,409	,480
X2.2	,537	1,000	,517	,573
X2.3	,409	,517	1,000	,512
X2.4	,480	,573	,512	1,000

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	totalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,557**	,437*	,807**	,612**	,821**
	Sig. (2-tailed)		,001	,014	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
X3.2	Pearson Correlation	,557**	1	,525**	,642**	,740**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,001		,002	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
X3.3	Pearson Correlation	,437*	,525**	1	,442*	,621**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,014	,002		,013	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
X3.4	Pearson Correlation	,807**	,642**	,442*	1	,689**	,858**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,013		,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
X3.5	Pearson Correlation	,612**	,740**	,621**	,689**	1	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	31	31	31	31	31	31
totalX3	Pearson Correlation	,821**	,839**	,736**	,858**	,887**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	31	31	31	31	31	31

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

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	totalY
Y1	Pearson Correlation	1	,779**	,736**	,805**	,915**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
Y2	Pearson Correlation	,779**	1	,694**	,728**	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	31	31	31	31	31
Y3	Pearson Correlation	,736**	,694**	1	,780**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	31	31	31	31	31
Y4	Pearson Correlation	,805**	,728**	,780**	1	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	31	31	31	31	31

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

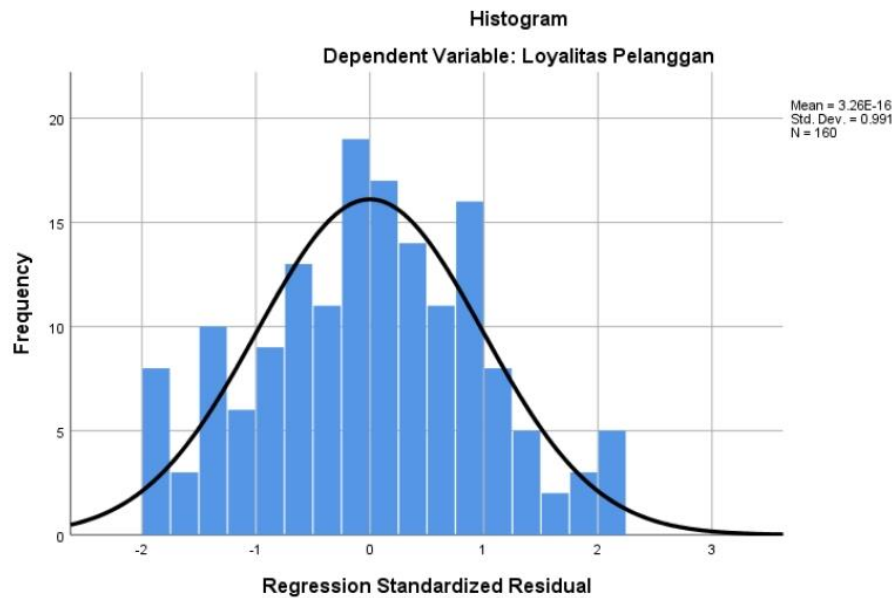
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.394	.733		4.632	.000
	<i>Service Recovery</i>	.293	.064	.268	4.576	.000
	<i>Relationship Marketing</i>	.658	.046	.724	14.390	.000
	Kualitas Produk	.090	.041	.113	2.174	.031

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

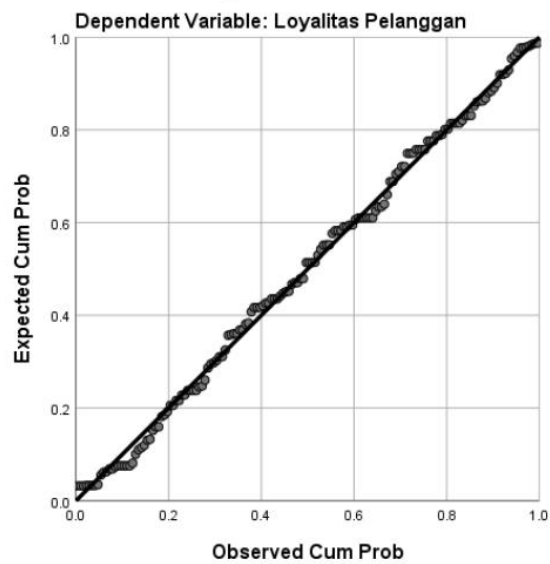
Uji Hipotesis Simultan (Uji f)

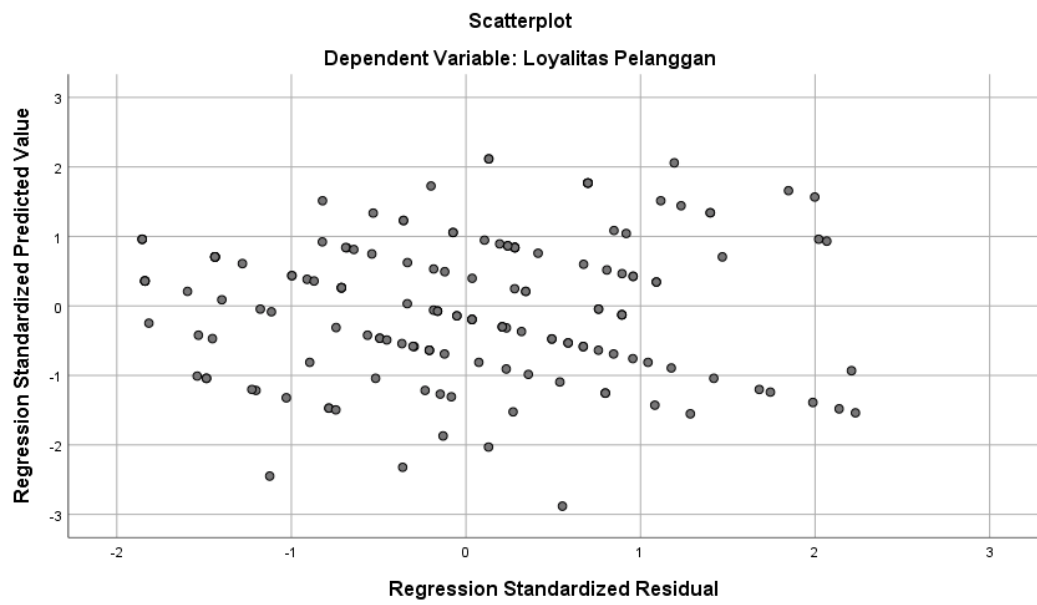
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	452.979	3	150.993	141.713	.000^b
	Residual	166.215	156	1.065		
	Total	619.194	159			

Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Data Tabulasi

Resp	Services Recover			JML	Relationship Marketing				JML	Kualitas Produk					JML	Loyalitas Pelanggan				JML
	x1.1	x1.2	x1.3		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4		x3.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5		y1	y2	y3	y4	
1	5	5	5	15	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
2	5	4	4	13	4	4	5	4	17	4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	19
3	4	4	4	12	4	5	5	3	17	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	18
4	3	3	3	9	4	4	4	5	17	3	3	3	3	3	15	4	4	5	4	17
5	3	3	3	9	5	3	3	3	14	4	4	3	3	3	17	5	3	3	5	16
6	4	5	4	13	5	5	4	5	19	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	20
7	4	3	4	11	3	4	5	3	15	4	4	4	3	3	18	5	4	3	3	15
8	4	3	4	11	3	5	3	4	15	4	3	4	3	3	17	4	5	3	3	15
9	3	3	3	9	5	4	4	4	17	2	4	3	3	3	15	4	4	3	5	16
10	3	5	3	11	3	4	3	4	14	4	3	5	4	5	21	3	3	3	3	12
11	3	5	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	13
12	3	4	3	10	4	5	5	4	18	3	4	3	4	4	18	4	5	3	4	16
13	3	3	3	9	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	5	3	3	4	15
14	4	4	4	12	4	4	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	14
15	4	3	4	11	3	3	4	4	14	4	4	4	3	3	18	4	3	4	3	14
16	5	5	5	15	4	4	3	5	16	4	4	5	5	5	23	3	4	5	4	16
17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
18	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15
19	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15
20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15
21	4	3	4	11	4	4	3	4	15	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	15
22	3	4	4	11	3	4	4	3	14	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	14
23	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19
24	3	4	3	10	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15
25	5	4	5	14	4	4	4	5	17	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	17
26	3	4	3	10	3	4	4	3	14	4	3	3	4	4	18	4	5	3	3	15
27	5	3	5	13	5	3	4	4	16	3	5	5	3	4	20	3	3	4	5	15
28	3	4	3	10	3	4	3	3	13	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	14
29	5	4	5	14	4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	17
30	5	4	5	14	4	4	4	5	17	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	17
31	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15
32	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19
33	4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
34	4	4	4	12	4	4	3	4	15	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15
35	5	5	5	15	5	3	4	5	17	4	4	5	5	5	23	2	3	5	5	15
36	3	3	3	9	4	3	3	3	13	3	3	3	3	5	17	2	3	3	4	12
37	3	4	3	10	4	5	5	3	17	3	4	3	4	4	18	2	5	3	4	14

38	3	5	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	5	5	19	3	3	3	3	12
39	3	3	3	9	5	4	4	3	16	2	4	3	3	3	15	4	4	3	5	16
40	4	3	4	11	3	5	3	3	14	4	3	4	3	3	17	4	5	3	3	15
41	4	5	4	13	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19
42	3	5	3	11	2	3	2	2	9	2	4	3	2	2	13	4	3	2	2	11
43	3	3	3	9	4	4	4	5	17	3	3	3	3	3	15	4	4	5	4	17
44	5	4	5	14	3	5	5	4	17	4	5	5	4	4	22	4	5	4	3	16
45	4	5	4	13	4	4	2	3	13	4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	15
46	3	4	3	10	4	4	3	4	15	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	15
47	5	4	5	14	4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	17
48	2	4	2	8	3	4	3	3	13	3	2	2	4	4	15	5	4	3	3	15
49	4	4	4	12	4	5	5	3	17	3	5	4	4	4	20	5	5	3	4	17
50	3	3	3	9	4	4	4	5	17	3	3	3	3	3	15	4	4	5	4	17
51	3	3	3	9	2	3	2	2	9	4	4	3	3	3	17	4	3	2	2	11
52	4	5	4	13	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19
53	4	3	4	11	3	4	5	3	15	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	13
54	4	3	4	11	3	5	3	3	14	4	3	4	3	3	17	4	5	3	3	15
55	3	3	3	9	5	4	4	3	16	2	4	3	3	3	15	4	4	3	5	16
56	3	5	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	5	5	19	3	3	3	3	12
57	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	14	5	3	3	3	14
58	3	4	3	10	4	5	5	3	17	3	4	3	4	4	18	3	5	3	4	15
59	3	3	3	9	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13
60	4	4	4	12	4	4	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	14
61	4	3	4	11	4	4	3	4	15	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	15
62	4	4	3	11	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	15
63	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19
64	3	4	3	10	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15
65	5	4	5	14	4	4	4	5	17	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	17
66	3	4	3	10	3	4	4	3	14	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	14
67	5	3	5	13	5	3	4	4	16	3	5	5	3	3	19	3	3	4	5	15
68	3	4	3	10	3	4	3	3	13	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	14
69	5	4	5	14	4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	17
70	5	4	5	14	4	4	4	5	17	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	17
71	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15
72	4	4	4	12	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19
73	4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
74	4	4	4	12	4	4	3	4	15	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15
75	5	5	5	15	5	3	4	5	17	4	4	5	5	5	23	2	3	5	5	15
76	3	3	3	9	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	4	12
77	3	4	3	10	4	5	5	3	17	3	4	3	4	4	18	2	5	3	4	14
78	3	4	3	10	3	4	3	3	13	5	4	3	4	4	20	3	4	3	3	13

79	3	4	3	10	4	4	4	3	15	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	14
80	4	3	4	11	3	4	4	3	14	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	14
81	4	3	4	11	4	3	3	4	14	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	15
82	2	5	2	9	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	4	3	2	3	12
83	4	5	4	13	3	4	3	5	15	3	4	4	5	5	21	3	4	5	3	15
84	3	4	3	10	5	5	5	4	19	4	4	3	4	4	19	4	5	4	5	18
85	5	4	5	14	3	5	4	5	17	3	4	5	4	4	20	4	5	5	3	17
86	3	3	3	9	4	4	4	3	15	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	14
87	5	3	5	13	4	4	4	4	16	3	5	5	3	3	19	3	4	4	4	15
88	3	4	3	10	3	3	4	3	13	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	12
89	5	5	5	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17
90	5	5	5	15	3	4	4	5	16	3	4	5	5	5	22	4	4	5	3	16
91	4	4	4	12	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	14
92	4	4	4	12	3	5	3	5	16	4	4	4	4	4	20	4	2	5	3	14
93	4	3	4	11	4	3	3	4	14	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	15
94	4	4	4	12	5	5	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	5	4	5	18
95	5	4	5	14	4	5	5	5	19	3	4	5	4	4	20	4	5	5	4	18
96	3	3	3	9	4	4	5	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	14
97	3	2	3	8	3	3	4	3	13	3	4	3	5	2	17	3	3	3	3	12
98	3	3	3	9	4	4	4	3	15	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	14
99	5	5	5	15	3	4	3	4	14	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	15
100	5	5	5	15	4	5	3	5	17	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	19
101	4	5	5	14	5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	17
102	4	3	4	11	3	4	3	4	14	3	5	3	4	4	19	5	4	3	3	15
103	3	4	4	11	4	5	5	3	17	3	5	4	4	4	20	5	5	3	4	17
104	5	4	3	12	4	4	4	5	17	3	3	3	3	3	15	4	4	5	4	17
105	2	5	3	10	5	3	2	2	12	4	4	3	3	3	17	5	3	2	5	15
106	5	5	4	14	5	5	4	5	19	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	20
107	3	3	4	10	3	4	5	3	15	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	13
108	4	3	4	11	3	5	3	4	15	4	3	4	3	3	17	4	5	3	3	15
109	4	5	3	12	5	4	4	4	17	3	4	3	3	3	16	4	4	3	5	16
110	4	3	3	10	4	3	4	4	15	3	4	4	5	5	21	4	3	4	3	14
111	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	13
112	4	4	3	11	4	5	5	4	18	3	4	3	4	4	18	4	5	3	4	16
113	3	4	3	10	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13
114	3	4	4	11	4	4	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	14
115	4	3	4	11	3	3	4	4	14	4	4	4	3	3	18	4	3	4	3	14
116	5	4	5	14	4	4	3	5	16	4	4	5	5	5	23	3	4	5	4	16
117	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
118	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15
119	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15

120	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15
121	4	4	4	12	4	4	3	4	15	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	15
122	3	3	4	10	2	4	4	3	13	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	15
123	5	5	4	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19
124	4	4	3	11	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15
125	5	4	5	14	4	4	4	5	17	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	17
126	3	3	3	9	3	4	4	3	14	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	14
127	4	5	5	14	5	3	4	4	16	3	5	5	3	3	19	3	3	4	5	15
128	3	3	3	9	3	4	3	3	13	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	14
129	4	4	5	13	4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	17
130	5	4	5	14	4	4	4	5	17	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	17
131	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15
132	5	5	4	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19
133	4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
134	4	4	4	12	4	4	3	4	15	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15
135	5	5	5	15	5	3	4	5	17	4	4	5	5	5	23	2	3	5	5	15
136	3	4	3	10	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	4	12
137	3	4	3	10	4	5	5	3	17	3	4	3	4	4	18	2	5	3	4	14
138	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	4	5	5	20	3	3	3	3	12
139	3	5	3	11	5	4	4	3	16	2	4	3	4	3	16	4	4	3	5	16
140	3	3	4	10	3	5	3	3	14	4	3	4	3	3	17	4	5	3	3	15
141	5	5	4	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19
142	2	2	3	7	2	3	3	3	11	4	4	3	4	2	17	3	3	2	2	10
143	5	4	3	12	4	4	4	5	17	3	3	4	4	3	17	4	4	5	4	17
144	4	3	5	12	3	5	5	4	17	4	5	5	4	4	22	4	5	4	3	16
145	3	4	4	11	4	4	2	3	13	4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	15
146	4	4	3	11	4	4	3	4	15	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	15
147	4	4	5	13	4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	17
148	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	5	4	4	4	20	5	4	3	3	15
149	3	4	4	11	4	5	5	3	17	3	5	4	4	4	20	5	5	3	4	17
150	5	4	3	12	4	4	4	5	17	3	3	3	3	3	15	4	4	5	4	17
151	4	3	3	10	3	4	3	3	13	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	14
152	5	5	4	14	4	5	5	4	18	3	4	3	4	4	18	4	5	5	5	19
153	3	3	4	10	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
154	3	3	4	10	4	4	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	13
155	3	5	3	11	3	3	4	4	14	4	4	4	3	3	18	4	3	3	5	15
156	3	3	3	9	4	4	3	5	16	4	4	5	5	5	23	3	4	3	3	13
157	3	3	3	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14
158	3	4	3	10	4	4	5	4	17	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	14
159	3	4	3	10	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	14
160	3	4	4	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	14

Jml	604	619	603		618	649	610	611		571	607	615	617	614		587	644	598	618	
Rata	3,78	3,87	3,77	3,80	3,86	4,06	3,81	3,82	3,89	3,57	3,79	3,84	3,86	3,84	3,78	3,67	4,03	3,74	3,86	3,82

