

LAMPIRAN

Perkenalkan, saya Bryan Angelius dari Universitas Agung Podomoro angkatan 2019 jurusan kewirausahaan. Tujuan dari dibuatnya kuesioner ini adalah untuk membantu penyelesaian tugas akhir saya dengan judul “ANALISIS IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING MULIA BAN”.

Kurang lebih untuk mengisi kuesioner ini membutuhkan waktu 5 sampai 10 menit. Sekiandari saya, terimakasih.

Lampiran 1 Tingkat Kepentingan (Harapan)

Bagian ini mengukur tingkat kepentingan masing masing atribut . Mohon memilih tingkatkepentingan dari pernyataan yang disajikan berdasarkan pengalaman yang telah anda rasakan setelah memakai jasa Mulia Ban.

Keterangan :

TP=Tidak penting KP = Kurang Penting N = Netral P = Penting SP = Sangat Penting

No	SERVQUAL	Pertanyaan Pemicu
1	<i>Tangible</i> atau fisik	Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih Pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar Tersedianya fasilitas penunjang (AC/kipas angin) Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan Peralatan servis ban Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih Ketersediaan tempat ibadah (mushola) yang bersih

2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Memberikan servis ban dengan cepat Kemampuan melayani yang baik Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan Kecepatan karyawan dalam mengerjakan mobil
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran Pihak Mulia Ban memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran
5	<i>Empathy</i> (Perhatian)	Karyawan yang memberikan info produk yang tersedia dan info tentang promo Karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan

Lampiran 2 Tingkat Kinerja (Kepuasan)

Bagian ini mengukur tingkat kepuasan Mulia Ban melalui pernyataan dibawah. Mohon memilih tingkat kepuasan dari pernyataan yang disajikan berdasarkan pengalaman yang telah anda rasakan setelah pengalaman menggunakan jasa dari Mulia Ban.

Keterangan :

TP= Tidak puas KP = Kurang Puas N = Netral P = Puas SP = Sangat Puas

No	SERVQUAL	Pertanyaan Pemicu
1	<i>Tangible</i> atau fisik	Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih Pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar Tersedianya fasilitas penunjang (AC/kipas angin) Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan Peralatan servis ban Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih Ketersediaan tempat ibadah (mushola) yang bersih
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Memberikan servis ban dengan cepat Kemampuan melayani yang baik Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan Kecepatan karyawan dalam mengerjakan mobil

4	<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<p>Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran</p> <p>Pihak Mulia Ban memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan</p> <p>Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan</p> <p>Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran</p>
5	<p><i>Empathy</i> (Perhatian)</p>	<p>Karyawan yang memberikan info produk yang tersedia dan info tentang promo</p> <p>Karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah</p> <p>Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian</p> <p>Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan</p> <p>Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan</p>

Lampiran 3 Hasil Kuisisioner Tingkat Harapan

No	Fisik										Kehandalan				Daya Tangkap				Jaminan				Perhatian			
	1	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
10	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	
12	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	
13	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

14	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
17	3	3	4	4	5	4	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
18	4	4	4	3	3	3	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
20	3	4	4	4	4	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
21	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	5	4	1	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
26	3	4	5	4	5	2	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3	4	5	5
27	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
31	4	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
35	3	3	4	5	5	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

61	4	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5
62	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
64	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
65	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3
66	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
67	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	
68	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
69	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	
71	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
72	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
73	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
74	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
75	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	

76	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4
77	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5
78	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
81	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
82	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3
83	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5
84	5	3	5	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	3	5	1	5	1	5	5	1	3	4	1	5
85	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3
86	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4

Lampiran 4 Tingkat Kepuasan

No	Fisik								handalan				Daya Tangkap				Jaminan				Perhatian				
	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
9	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5
14	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5

15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4
17	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4
20	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4
21	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
22	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
24	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
25	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
26	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
31	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
32	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
34	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4
41	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	
47	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
48	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
49	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
50	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	
52	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
54	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	4	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	
56	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
57	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
58	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	
59	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

61	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
64	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3
65	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
66	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4
68	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5
69	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
71	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4
72	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
74	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
75	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4

77	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
81	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
82	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4		
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
85	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	
86	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	