



## **LAMPIRAN 1**

Yth Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di Tempat

Sebelumnya saya mengucapkan terimakasih atas kesediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini disusun dalam rangka penelitian untuk thesis Teknik Industri Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia dengan tujuan untuk menganalisa loyalitas pelanggan value added services dan kontribusi layanan tersebut terhadap peningkatan pendapatan operator seluler GSM.

Saya mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat mengisi data selengkap-lengkapnyanya dan menjawab sesuai kenyataan atau yang sebenarnya dirasakan.

Hal yang perlu diperhatikan pada kuisisioner ini adalah :

- Tidak ada jawaban yang benar atau salah
- Penilaian yang objektif sangat diharapkan
- Semua jawaban anda sangat bermakna, sehingga diharapkan tidak ada jawaban yang tidak terisi.
- Jawaban anda akan diperlakukan sesuai dengan standar profesionalitas dan etika penelitian..

Kerahasiaan identitas diri Bapak/Ibu/Saudara dan hasil penelitian ini dijamin dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis. Jika ada pertanyaan yang kurang jelas, Bapak/Ibu/Saudara dapat langsung bertanya ke alamat e-mail yang tercantum di bawah.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Peneliti

Angga Arianto P.

angga\_ap@yahoo.com

# Kuisisioner

## Data Responden

Berilah tanda silang (X) pada kotak yang telah disediakan dan isilah tambahan jawaban bila diperlukan. Tambahan keterangan dapat Anda isi pada kolom kosong disebelahnya.

Nama :	
Jenis kelamin (pilih salah satu) : <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan	
Usia Anda (pilih salah satu) : <input type="checkbox"/> < 18 tahun <input type="checkbox"/> 18 - 25 tahun <input type="checkbox"/> 25 -35 tahun <input type="checkbox"/> > 35 tahun	
Pendidikan terakhir anda (pilih salah satu) : <input type="checkbox"/> SMU <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan Anda (pilih salah satu) : <input type="checkbox"/> Pelajar <input type="checkbox"/> Mahasiswa <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri <input type="checkbox"/> TNI/Polri	

<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lain-lain	
<p>Apakah anda menggunakan lebih dari satu nomor ? Jika ya, berapa banyak yang anda punya saat ini ?</p> <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	
<p>Operator seluler GSM yang anda gunakan saat ini</p> <input type="checkbox"/> Telkomsel <input type="checkbox"/> Indosat <input type="checkbox"/> Excelcom <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan)	
<p>Berapa lama anda menjadi pelanggan operator telekomunikasi tersebut (pilih salah satu berdasarkan no yang paling sering anda gunakan):</p> <input type="checkbox"/> < 3 bulan <input type="checkbox"/> 3 - 6 bulan <input type="checkbox"/> 6 - 12 bulan <input type="checkbox"/> 1 - 2 tahun <input type="checkbox"/> > 2 tahun	
<p>Layanan mobile value added services yang sering anda gunakan. (tandai layanan yang anda gunakan, dapat lebih dari satu layanan dan untuk selanjutnya ketika di sebutkan value added services berarti mengacu pada layanan yang tersebut dibawah)</p> <input type="checkbox"/> Mobile Download (games,greeting cards,logo,themes dll) <input type="checkbox"/> Layanan pesan singkat (SMS,MMS) <input type="checkbox"/> Layanan Penyimpanan Data (Storage) <input type="checkbox"/> Download ringtones (RBT) <input type="checkbox"/> Instant messaging dan internet access (facebook, chatting dll) <input type="checkbox"/> Layanan informasi (berita, cuaca dll)	

<input type="checkbox"/> Mobile banking/SMS banking <input type="checkbox"/> Kirim atau terima e-mail <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan)	
---	--

### Faktor Kualitas Layanan

Menurut anda seberapa setujukah anda dengan pernyataan-pernyataan di bawah ini ketika anda menggunakan layanan mobile value added services (pilihlah salah satu jawaban dari skala di bawah). Ketik tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih.

1 = sangat setuju

2 = setuju

3 = netral / tidak ada pendapat

4 = tidak setuju

5 = sangat tidak setuju

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya dapat dengan mudah menggunakan value added services yang disediakan operator seluler.					
2	Value added services yang disediakan selalu diupdate secara teratur (misal homepage, RBT atau game yang bisa di download).					
3	Value added services menyediakan konten layanan yang penting bagi saya.					
4	Value added services yang disediakan mempunyai konten yang menarik.					

5	Operator telekomunikasi yang saya gunakan saat ini menyediakan beragam value added services.					
6	Operator telekomunikasi yang saya gunakan saat ini menyediakan beberapa pilihan tarif untuk value added services.					
7	Saya dapat dengan mudah menghentikan layanan value added services yang saya gunakan.					
8	Ketika masalah terjadi, operator telekomunikasi dapat segera mengatasinya.					
9	Value added services pada operator telekomunikasi yang saya gunakan mempunyai sistem yang stabil.					
10	Kesalahan (error) jarang terjadi pada sistem value added services.					
11	Saya tidak membutuhkan terlalu banyak waktu untuk men-download informasi yang saya butuhkan					
12	Saya tidak membutuhkan terlalu banyak waktu untuk membuka link saya klik.					
13	Saya dapat dengan mudah kembali ke halaman homepage yang sebelumnya diakses.					
14	Operator telekomunikasi penyedia value added services memberikan respon layanan yang cepat.					
15	Operator telekomunikasi penyedia value added services selalu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pengguna layanan.					
16	Operator telekomunikasi penyedia value added services selalu merespon dengan cepat permintaan pengguna layanan.					
17	Ketika terjadi masalah (error) pada layanan, operator telekomunikasi dapat					

	secara simpatik dan meyakinkan menyelesaikan masalah tersebut.					
18	Ketika operator telekomunikasi penyedia value added services menjanjikan sesuatu terkait layanan, mereka dapat menyediakan layanan tepat pada waktu yang dijanjikan.					

### Faktor Perceived Value

Menurut anda seberapa setujukah anda dengan pernyataan-pernyataan di bawah ini ketika anda menggunakan layanan mobile value added services (pilihlah salah satu jawaban dari skala di bawah). Ketik tanda X pada jawaban yang anda pilih.

1 = sangat setuju

2 = setuju

3 = netral / tidak ada pendapat

4 = tidak setuju

5 = sangat tidak setuju

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
19	Saya merasa saya mendapatkan harga yang wajar untuk value added services yang saya gunakan.					
20	Menggunakan value added services yang disediakan oleh operator telekomunikasi ini membuat waktu dan uang yang saya keluarkan tidak terasa sia-sia.					
21	Dibandingkan dengan operator telekomunikasi lainnya, adalah tepat untuk memilih operator telekomunikasi yang saya gunakan saat ini.					
22	Operator telekomunikasi yang menyediakan layanan value added services secara gratis atau mempunyai					

	program promo sangat penting bagi saya.					
--	---	--	--	--	--	--

### Faktor Kepuasan Pelanggan

Menurut anda seberapa tinggikah penilaian anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini ketika anda menggunakan layanan mobile value added services (pilihlah salah satu jawaban dari skala di bawah). Ketik tanda X pada jawaban yang anda pilih.

1 = sangat besar

2 = besar

3 = biasa saja

4 = kecil

5 = sangat kecil

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
23	Seberapa besar harapan Anda secara keseluruhan kualitas layanan selular?					
24	Seberapa besar harapan Anda, sejauh mana layanan mobile ini dapat memenuhi kebutuhan pribadi Anda?					
25	Seberapa besar harapan Anda terhadap keandalan value added services pada operator ini?					
26	Berapa evaluasi keseluruhan Anda mengenai kualitas value added services pada operator ini?					
27	Berapa evaluasi Anda, sejauh mana value added services ini memenuhi kebutuhan pribadi Anda?					
28	Berapa evaluasi Anda, sejauh mana value added services ini dapat diandalkan?					



29	Penilaian Anda terhadap kualitas value added services yang diberikan dibandingkan dengan harga yang Anda bayar					
30	Penilaian Anda terhadap harga value added services yang diberikan dibandingkan dengan kualitas yang Anda terima					
31	Secara keseluruhan, seberapa besar tingkat kepuasan Anda dengan value added services? (semua hal yang dipertimbangkan)					
32	Mengingat harapan Anda, sampai sejauh mana mobile value added services ini melebihi harapan Anda?					

### Faktor Loyalitas

Menurut anda seberapa setujukah anda dengan pernyataan-pernyataan di bawah ini ketika anda menggunakan layanan mobile value added services (pilihlah salah satu jawaban dari skala di bawah). Ketik tanda X pada jawaban yang anda pilih.

1 = sangat setuju

2 = setuju

3 = netral / tidak ada pendapat

4 = tidak setuju

5 = sangat tidak setuju

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
33	Di masa depan, saya akan menggunakan value added services yang disediakan oleh perusahaan telekomunikasi ini lagi.					
34	Di masa depan, saya akan merekomendasikan value added services					

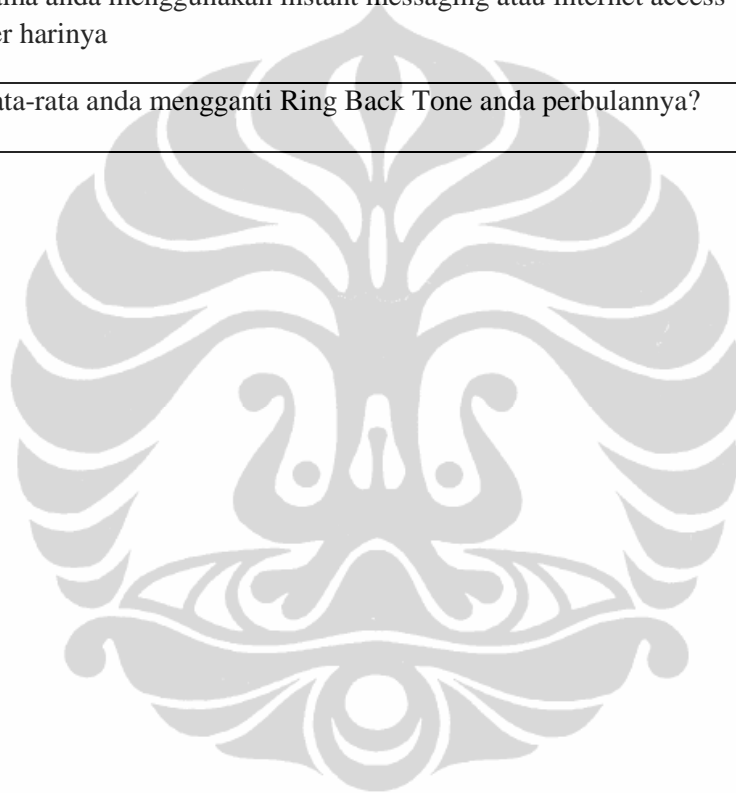
	yang disediakan oleh perusahaan telekomunikasi ini kepada kerabat dan teman-teman.					
35	Di masa depan, saya akan terus menggunakan value added services yang disediakan oleh perusahaan telekomunikasi ini.					

### Faktor Kontribusi terhadap Peningkatan Pendapatan Operator Seluler

No	Pernyataan	
36	<p>Jika penyedia layanan lainnya menawarkan rentang harga dan kualitas layanan yang sama dengan yang saat ini Anda terima, berapa banyak seharusnya harga mereka lebih rendah dari yang anda bayarkan saat ini sehingga Anda mau mengganti nomor?</p> <p><input type="checkbox"/> &lt; 10%</p> <p><input type="checkbox"/> 10 – 20%</p> <p><input type="checkbox"/> 20 – 30%</p> <p><input type="checkbox"/> 30 – 40%</p> <p><input type="checkbox"/> &gt; 40%</p>	
37	<p>Jika operator selular Anda saat ini memberikan kenaikan harga dan kualitas layanan yang sama, berapa banyak mereka harus meningkatkan harga bagi Anda untuk mempertimbangkan beralih ke operator lain?</p> <p><input type="checkbox"/> &lt; 10%</p> <p><input type="checkbox"/> 10 – 20%</p> <p><input type="checkbox"/> 20 – 30%</p> <p><input type="checkbox"/> 30 – 40%</p> <p><input type="checkbox"/> &gt; 40%</p>	

38	<p>Berpindah layanan ke operator telekomunikasi lain dapat menyebabkan banyak masalah bagi saya. (pilih salah satu jawaban)</p> <p><input type="checkbox"/> sangat setuju</p> <p><input type="checkbox"/> setuju</p> <p><input type="checkbox"/> netral / tidak ada pendapat</p> <p><input type="checkbox"/> tidak setuju</p> <p><input type="checkbox"/> sangat tidak setuju</p>	
39	<p>Berpindah layanan ke operator telekomunikasi lain akan menjadi terlalu mahal bagi saya. (pilih salah satu jawaban)</p> <p><input type="checkbox"/> sangat setuju</p> <p><input type="checkbox"/> setuju</p> <p><input type="checkbox"/> netral / tidak ada pendapat</p> <p><input type="checkbox"/> tidak setuju</p> <p><input type="checkbox"/> sangat tidak setuju</p>	
40	<p>Berpindah layanan ke operator telekomunikasi lain akan menghabiskan waktu saya untuk mempelajari cara penggunaannya. (pilih salah satu jawaban)</p> <p><input type="checkbox"/> sangat setuju</p> <p><input type="checkbox"/> setuju</p> <p><input type="checkbox"/> netral / tidak ada pendapat</p> <p><input type="checkbox"/> tidak setuju</p> <p><input type="checkbox"/> sangat tidak setuju</p>	
41	<p>Apa kategori/program layanan seluler yang anda gunakan ? (pilih salah satu)</p> <p><input type="checkbox"/> Pra bayar</p> <p><input type="checkbox"/> Pasca bayar</p>	

42	Berapa rata-rata SMS/MMS yang anda kirim per hari ?	pesan/hari
43	Berapa rata-rata SMS/MMS yang anda terima per hari ?	pesan/hari
44	Berapa rata-rata tagihan telpon seluler anda per bulan ?	Rp
45	Apakah anda membayar sendiri tagihan ponsel anda ?  <input type="checkbox"/> Ya  <input type="checkbox"/> Tidak (apabila orang atau pihak lain yang membayarkan tagihan Anda)	
46	Berapa lama anda menggunakan instant messaging atau internet access via ponsel per harinya	jam/hari
47	Berapa rata-rata anda mengganti Ring Back Tone anda perbulannya?	kali





## Jawaban Kuisisioner

CQ 1	CQ 2	CQ 3	CQ 4	MS 1	MS 2	MS 3	MS 4	MS 5	MS 6	MS 7	MS 8	MS 9	SC 1	SC 2	SC 3	SC 4	SC 5	PV 1
2	3	1	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	1	4	2	4	4	1
2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1
3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2
2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2
3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	1	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	1	1	1
3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4
3	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	5	5	3	4
4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3
3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	3	2	3	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2
2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
1	4	1	1	1	2	1	2	2	2	4	2	3	2	4	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2
1	3	1	1	1	4	1	1	3	1	1	3	3	2	2	3	3	1	4
1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	4	2	2	2
1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	1
2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
1	1	2	3	3	2	2	2	4	1	2	1	1	3	3	3	3	2	2

2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	4	2	3	2	2	2	2
1	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4
1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	1
2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2
2	3	2	2	3	4	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3
1	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4
2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	5	4	2	2	2	2	2	2
1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2
1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	5	2	2	1	1	1
1	2	1	1	1	1	4	4	2	4	2	4	2	1	2	2	2	2	1
3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	2	3	4	2	3	2
2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
2	5	3	3	2	3	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3
2	3	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4
4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
1	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2
2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2
2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2
2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3	2
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
1	1	3	2	3	2	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	2	
<b>CQ</b>	<b>CQ</b>	<b>CQ</b>	<b>CQ</b>	<b>MS</b>	<b>MS</b>	<b>MS</b>	<b>MS</b>	<b>MS</b>	<b>MS</b>	<b>MS</b>	<b>MS</b>	<b>MS</b>	<b>MS</b>	<b>SC</b>	<b>SC</b>	<b>SC</b>	<b>SC</b>	<b>PV</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	5	3	3
2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
2	2	3	2	2	4	2	3	4	3	4	4	2	4	2	3	2	3	2
2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
2	4	2	2	1	1	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2
2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2
2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
1	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3
2	5	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	2	4	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3
2	2	3	4	3	1	2	2	4	1	2	2	2	3	1	1	1	1	3
1	3	1	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	4	1	1	2	3	2
2	4	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2



1	3	1	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
2	2	3	3	1	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4
2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3
4	3	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
2	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2
2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4
3	3	3	2	2	4	3	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2
3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2
2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2
3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	1	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	1	1	1
3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2
2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4
3	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	5	5	3	4
4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3
3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	3	2	3	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2
2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2

1	4	1	1	1	2	1	2	2	2	4	2	3	2	4	3	3	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	
2	5	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
2	2	4	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	
2	2	3	4	3	1	2	2	4	1	2	2	2	3	1	1	1	1	3	
1	3	1	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	4	1	1	2	3	2	
2	4	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	
<b>CQ 1</b>	<b>CQ 2</b>	<b>CQ 3</b>	<b>CQ 4</b>	<b>MS 1</b>	<b>MS 2</b>	<b>MS 3</b>	<b>MS 4</b>	<b>MS 5</b>	<b>MS 6</b>	<b>MS 7</b>	<b>MS 8</b>	<b>MS 9</b>	<b>SC 1</b>	<b>SC 2</b>	<b>SC 3</b>	<b>SC 4</b>	<b>SC 5</b>	<b>PV 1</b>	
2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
<b>PV 2</b>	<b>PV 3</b>	<b>PV 4</b>	<b>CS 1</b>	<b>CS 2</b>	<b>CS 3</b>	<b>CS 4</b>	<b>CS 5</b>	<b>CS 6</b>	<b>CS 7</b>	<b>CS 8</b>	<b>CS 9</b>	<b>CS1 0</b>	<b>CL 1</b>	<b>CL 2</b>	<b>CL 3</b>	<b>SW 1</b>	<b>SW 2</b>	<b>SW 3</b>	
4	1	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	
2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	
1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	
2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	
3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	
4	2	4	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	
4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	
4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	5	
3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
2	2	2	1	2	5	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	
2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	

2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4
2	1	5	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3
3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	3	3	4	1	4	2	1	4	2
3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3
3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1
2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3
2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2
4	2	1	2	2	1	4	1	1	1	5	2	2	1	1	2	1	2	2
4	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	4	2
2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2
3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2
4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2
2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3
2	3	1	1	2	2	4	4	2	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1
4	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	4
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1
2	3	2	1	2	1	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4

4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	4	2	2	3	4
2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	4	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3
3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3
2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	4
2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	2	3	1	1	2
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
<b>PV</b>	<b>PV</b>	<b>PV</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>	<b>CS</b>
<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2
3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4
2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4
2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3
2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3
2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	4	3
3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4

2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	2	3	1	1	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2
3	3	3	1	1	1	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	1	3	1
2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	5
2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4
2	3	3	1	2	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2
3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1
2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1
3	3	1	1	2	1	1	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	4	3
4	3	1	1	1	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
4	4	4	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1
2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	1
2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	4	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2
2	2	4	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	4	2	1	2	1
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4
2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4

3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
4	2	4	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4
4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	5
3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
2	2	2	1	2	5	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4
2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4
2	1	5	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3
3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	2	3	1	1	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2
3	3	3	1	1	1	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	1	3	1
2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	5
2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4
2	3	3	1	2	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3