

DAFTAR ISI

<i>COVER</i>	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	3
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. Pasar Lelang	5
2.1.2. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	7
2.2.1. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	7
2.2.2. Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>).....	12
2.2.3. Analisis <i>Gap</i>	14
2.2.4. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	14
2.2.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	15
2.2.6. Loyalitas Konsumen (<i>Customer Loyalty</i>).....	15
2.3. Kerangka Pemikiran.....	15
2.4. Hipotesis.....	17
III. METODE PENELITIAN	18
3.1. Metode Dasar Penelitian	18
3.2. Waktu Penelitian	18
3.3. Lokasi Penelitian.....	18

3.4. Penentuan Sampel	19
3.5. Teknik Pengumpulan Data	19
3.6. Jenis Data dan Sumber Data	20
3.7. Definisi dan Pengukuran Variabel.....	21
3.8. Pembatasan Masalah	24
3.9. Metode Analisis Data	24
3.9.1. Skala <i>Likert</i>	24
3.9.2. Uji Validitas	25
3.9.3. Uji Reliabilitas	25
3.9.4. Analisis <i>Gap</i>	26
3.9.5. Uji Beda <i>Wilcoxon</i>	27
3.9.6. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	28
3.9.7. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	30
3.9.8. Uji Normalitas	32
3.9.9. Uji Korelasi <i>Spearman</i>	33
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	35
4.1. Keadaan Umum Geografi Kabupaten Sleman	35
4.1.1. Keadaan Fisik Wilayah.....	35
4.2. Keadaan Umum Demografi Kabupaten Sleman.....	38
4.2.1. Struktur Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2.2. Struktur Penduduk Berdasarkan Usia.....	38
4.2.3. Struktur Penduduk Berdasarkan Pendidikan	39
4.2.4. Struktur Penduduk Berdasarkan Pekerjaan	40
4.3. Keadaan Pertanian.....	42
4.3.1. Tata Guna Lahan.....	42
4.3.2. Pasar Lelang Cabai Kabupaten Sleman.....	44
V. KARAKTERISTIK PETANI.....	49
5.1. Profil Petani Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	49
5.2. Profil Petani Berdasarkan Pendidikan.....	51
5.3. Profil Petani Berdasarkan Pekerjaan.....	52
5.4. Profil Petani Berdasarkan Luas Lahan Pertanian.....	52
5.5. Pengalaman Berusaha Tani Cabai di Kabupaten Sleman	53

VI. HASIL DAN PEMBAHASAN	55
6.1. Uji Validitas.....	55
6.2. Uji Reliabilitas	59
6.3. Analisis <i>Gap</i>	60
6.3.1. <i>Gap</i> Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	61
6.3.2. <i>Gap</i> Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	63
6.3.3. <i>Gap</i> Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	65
6.3.4. <i>Gap</i> Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	66
6.3.5. <i>Gap</i> Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	67
6.4. Uji Beda <i>Wilcoxon</i>	68
6.5. Kepuasan Petani Pasar Lelang	69
6.6. Prioritas Atribut Dimensi Kualitas Layanan	71
6.6.1. Kuadran I.....	73
6.6.2. Kuadran II.....	75
6.6.3. Kuadran III	76
6.6.4. Kuadran IV.....	78
6.7. Kompilasi <i>Gap</i> , <i>CSI</i> , dan <i>IPA</i>	80
6.8. Loyalitas Petani.....	82
VII. Kesimpulan dan Saran	83
7.1. Kesimpulan	83
7.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
DAFTAR LAMPIRAN.....	91