

DAFTAR PUSTAKA

- Abalo, J., J. Varela, and A. Rial. 2006. El análisis de Importancia—Valoración aplicado a la gestión de servicios. *Psichotema* 18(4): 730–737.
- Alwi, I. 2015. Kriteria empirik dalam menentukan ukuran sampel pada pengujian hipotesis statistika dan analisis butir. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA* 2(2).
- Annisa, C. (2022). Kepuasan Petani terhadap Pilihan Lembaga Pemasaran Karet di Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Agro Ekonomi*, 40(2), 135-144.
- Agustin, R. D., A. D. Nugroho, dan M. Masyhuri. 2021. Kepuasan petani terhadap layanan pasar lelang cabai Sido Dadi di Kabupaten Kulon Progo. *SEPA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis* 17(2): 174-184.
- Aini, Z. 2018. Pengaruh *service quality* dan *customer trust* terhadap *customer satisfaction* serta dampaknya pada *customer loyalty* perbankan syariah.
- Ali, B. J., A. K. Saleh, A. A. Abdulrahman, A. S. Muhamed, H. N. Noori, and G. Anwar. 2021. Impact of service quality on the customer satisfaction: Case study at online meeting platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management* 5(2): 65-77.
- Ali, M. M., E. K. Ghani, K. Muhammad, and S. Handayani. 2023. Service quality by small and medium practices towards smes: the expectations, perceptions, and firm performance. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review* 7(4): 233-247.
- Anwar Sanusi, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman. (9 November 2017). *Letak Geografis dan Batas Wilayah Kabupaten Sleman, 2016*. <<https://slemankab.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTA0IzE=/letak-geografis-dan-batas-wilayah-kabupaten-sleman-2016.html>>. Diakses pada 13 April 2025.
- Badan Pusat Statistik Provinsi di Yogyakarta. *Produksi Tanaman Sayuran Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Tanaman di Provinsi DI Yogyakarta, 2023*. <<https://yogyakarta.bps.go.id/id/statistics-table/3/ZUhFd1JtZzJWVVpqWTJsV05XTllhVmhhRSzFoNFFUMDkjmW==/produksi-tanaman-sayuran-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-tanaman-di-provinsi-di-yogyakarta--2019.html?year=2023>>. Diakses pada 4 April 2025.
- Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi. 2017. *Pasar Lelang Komoditas: Memperpendek Mata Rantai Perdagangan*. Bappebti, Jakarta.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sleman. 2025. *Peta*. <<https://bappeda.slemankab.go.id/galeri/peta-tata-guna-lahan>>. Diakses pada 11 April 2025
- Bakri, Y. N., I. S. Aina, K. Ezra, A. R. Alifa, Z. A. Widiyansari, W. Srisayekti, dan R. D. Ratnasari. 2023. *Expectancy Violations on Perception in the Residential Setting: An Experimental Study (Expectancy Violations terhadap Persepsi pada Setting*

Tempat Tinggal: Studi Eksperimental). *INSAN: Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental* 8(1).

- Best, R. 2005. *Market based management*, 4th International 3d. Maidenhead: McGraw-Hill.
- Bhardwaj, M. R., B. Ahmed, P. Diwakar, G. Ghalme, and Y. Narahari. 2023. Designing Fair, Cost-Optimal Auctions Based on Deep Learning for Procuring Agricultural Inputs Through Farmer Collectives. In *2023 IEEE 19th International Conference on Automation Science and Engineering (CASE)* 1-8.
- Bove, L. L. 2019. Empathy for service: benefits, unintended consequences, and future research agenda. *Journal of Services Marketing* 33(1): 31-43.
- Camilleri, M. A. and R. Filieri. 2023. Customer satisfaction and loyalty with online consumer reviews: Factors affecting revisit intentions. *International Journal of Hospitality Management* 114: 103575.
- Chege, C. N. 2022. Influence of service assurance on customer satisfaction across Kenyan insurance companies: A multi-level data analysis approach.
- Dari, P. W. dan A. Sellyana. 2022. Studi Kelayakan Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). *JUTEKINF (Jurnal Teknologi Komputer dan Informasi)* 10(2): 46-53.
- Dimaro, M. E. 2023. Service Quality for Customers' Satisfaction: A Literature Review. *Eur. Mod. Stud. J* 7(1): 267-276.
- Djaali. 2008. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Dwyer, L., L. K. Cvelbar, D. Edwards, and T. Mihalic. 2012. Fashioning a destination tourism future: The case of Slovenia. *Tourism Management* 33(2): 305-316.
- Fadilatunnisyah, F., E. A. Fasha, A. K. Putri, dan D. A. J. D. Putri. 2024. Penggunaan Uji Wilcoxon Signed Rank Test untuk Menganalisis Pengaruh Tingkat Motivasi Belajar Sebelum dan Sesudah Diterima di Universitas Impian. *Indonesian Journal of Education and Development Research* 2(1): 581-587.
- Fauziah, N. 2018. *Analisis Data Menggunakan Uji Korelasi dan Uji Regresi Linier di Bidang Kesehatan Masyarakat dan Klinis*. Bandung. Politeknik Kesehatan Kemenkes Bandung.
- Fornell, C., M. D. Johnson, E. W. Anderson, J. Cha, and B. E. Bryant. 1996. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing* 60(4): 7-18.
- García-Pérez, M. A. 2024. Are the steps on Likert scales equidistant? Responses on visual analog scales allow estimating their distances. *Educational and Psychological Measurement* 84(1): 91-122.
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Gusti, I. M. 2022. "The Affecting Of Farmer Ages, Level Of Education And Farm Experience Of The Farming Knowledge About Kartu Tani Beneficial And Method

Of Use In Parakan Distric, Temanggung Regency.” *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah* 19(2):209–21.

- Gusti, I. M., S. Gayatri, dan A. S. Prasetyo. 2021. Pengaruh umur, tingkat pendidikan, dan lama bertani terhadap pengetahuan petani mengenai manfaat dan cara penggunaan kartu tani di Kecamatan Parakan. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah* 19(2): 209-221.
- Hanum, F. dan N. Aslami. 2023. Pelaksanaan Pasar Lelang Komoditas di Provinsi Sumatera Utara. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11).
- Haryani, C. A., A. N. Hidayanto, dan N. F. A. Budi. 2018. Sentiment analysis of online auction service quality on Twitter data: A case of E-bay. In 2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM) 1-5.
- Hidayanti, A. A., Prathama, B. D., & Wardah, S. (2021). Analisis Korelasi Pearson dalam menentukan hubungan kualitas produk, pelayanan, lokasi dan kepuasan terhadap loyalitas pada pelanggan Rumah Nutrisi Herbalife Mataram. *Journal of Innovation research and Knowledge*, 1(2), 185-198
- Hoffman, M. L. 2000. *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. Cambridge University Press.
- Hubatka, P., H. Cígler, D. Elek, & M. Tancoš. The Length and Verbal Anchors Do Not Matter: The Influence of Various Likert-Like Response Formats on Scales' Psychometric Properties.
- Ilieska, K. 2009. *Services marketing*. Dandaro: Bitola.
- Jamhari, J., M. A. Nasir, A. D. Nugroho, I. Ismiasih, and H. Yonekura. 2022. Does the Sleman Chili Auction Market Affect the Local, Regional and National Market Prices in Indonesia?. *AGRARIS: Journal of Agribusiness and Rural Development Research* 8(2): 231-247.
- Jenneboer, L., C. Herrando, and E. Constantinides. 2022. The impact of chatbots on customer loyalty: A systematic literature review. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 17(1): 212-229.
- Khairunnisa, N. F., Saidah, Z., Hapsari, H., dan Wulandari, E. (2021). Pengaruh peran penyuluh pertanian terhadap tingkat produksi usahatani jagung. *Jurnal Penyuluhan*, 17(2): 113-125.
- Kapisa, M. B., S. A. Bauw, dan R. A.Yap. 2021. Analisis tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan terhadap pendapatan kepala keluarga (KK) di Kampung Manbesak Distrik Biak Utara Provinsi Papua. *Lensa Ekonomi*, 15(01): 131-150.
- Kotler, P. and K. L. Keller. 2016. *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lovelock, C., and J. Wirtz. 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Malapane, T. A., and N. K. Ndlovu. 2024. Assessing the Reliability of Likert Scale Statements in an E-Commerce Quantitative Study: A Cronbach Alpha Analysis Using SPSS Statistics. In 2024 Systems and Information Engineering Design Symposium (SIEDS) 90-95.
- Mardhatillah, A. (2019). Servqual pada BPR Syariah Adeco Kota Langsa. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 3(2): 174-183.
- Martilla, J. A., and J. C. James. 1977. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing* 41(1): 77-79.
- Martius, E. 2009. Masalah Pasar Lelang Produk Pertanian Sumatera Barat. *Jurnal Agribisnis Kerakyatan* 2(1): 1-10.
- Meesala, A., and J. Paul. 2018. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services* 40: 261-269.
- Murwani, S. 2001. *Statistika terapan (Teknik Analisis data)*. Malang. Universitas Negeri Malang.
- Natanael, S. 2024 Yonathan. *Belajar Otodidak SPSS : Pasti Bisa*.
- Nasution, A. P., Trismiatty, T., dan Manumono, D. 2017. Peranan Kelompok Tani Dalam Peningkatan Sosial Ekonomi Petani Salak Pondoh di Desa Bangunkerto, Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman, Di Yogyakarta. *Jurnal Masepi*, 2(1).
- Nuryadi, T. D. Astuti, E. S. Utami, M. Budiantara. 2017. *Dasar-dasar Statistika Penelitian*. Yogyakarta. SIBUKU MEDIA.
- Nugroho, D., I. Y. Prasada, and A. H. Al Rosyid. 2021. The efficiency of the auction market of chili in the sandy coastal area of Yogyakarta Province, Indonesia. *African Journal of Food, Agriculture, Nutrition and Development* 21(2): 17435-17449.
- Nugroho, A. D., L. Wahyuni, and S. Hardyastutia. 2021. Do Chili Farmers Satisfy with the Gisik Pranaji Auction Market Service?. *Tanjungpura International Journal on Dynamics Economics, Social Sciences and Agribusiness* 2(2): 1-16.
- Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Onibala, J., S. Moniharapon, dan M. C. Raintung. 2020. Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Jasa Ojek *Online* Go-Jek dan Grab-Bike (Study Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(4).
- Pakurár, M., H. Haddad, J. Nagy, J. Popp, and J. Oláh. 2019. The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability* 11(4): 1113.
- Papaioannou, E., C. Assimakopoulos, C. Sarmaniotis, and C. K. Georgiadis. 2013. Investigating customer satisfaction dimensions with service quality of online

- auctions: an empirical investigation of e-Bay. *Information Systems and e-Business Management* 11: 313-330.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49(4): 41–50.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12–40.
- Prdić, N., and B. Kuzman. 2019. The importance of auctions for agroindustrial products trade. *Ekonomika: međunarodni časopis za ekonomsku teoriju i praksu i društvena pitanja* 65(1): 107-116.
- Putri, D. I., L. I. Haryanto, dan H. F. Oktavia. 2023. Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Pertanian Organik terhadap Kinerja Lembaga Pelatihan *The Learning Farm* Indonesia. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ* 1 (1).
- Rachmaniah, M., A. I. Suroso, M. Syukur, and I. Hermadi. 2021. Strategic Food Risks—Chili’S Agrosystem Perspective. *Jurnal Manajemen & Agribisnis* 18(1): 19-19.
- Rangkuti, F. 2006. *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisis kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia.
- Rusdiyana, E. 2017. Peran Pasar Lelang Dalam Pemasaran Cabai Di Kelompok Tani Lahan Pasir Pantai Kulon Progo, Yogyakarta. *Jurnal Caraka Tani* 32(1): 1-8.
- Salihu, A. R. M. E. N. D., and H. A. S. A. N. Metin. 2017. The impact of services, assurance and efficiency in customer satisfaction on electronic banking services offered by banking sector. *Journal of Internet Banking and Commerce* 22(3): 1-12.
- Saptana, N., Daryanto, A., Daryanto, H. K., & Kuntjoro, N. (2016). Analisis efisiensi teknis produksi usahatani cabai merah besar dan perilaku petani dalam menghadapi risiko. *Jurnal Agro Ekonomi*, 28(2), 153–188.
- Saputra, M. R., Mudzakir, A. K., & Dewi, D. A. N. N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Tempat Pelelangan Ikan Dengan Metode Potential Gain Customer Value Di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap. *Jurnal Perikanan Tangkap: Indonesian Journal of Capture Fisheries*, 1(01).
- Satriyono, G., dan M. D. Ruhamak. 2017. Analisis kesenjangan antara ekspektasi konsumen terhadap persepsi jasa pelayanan, *Jurnal EkoNika* 2(2): 127-141.
- Setyaningrum, F. E. 2020. Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods of exclusive matte lip cream. *IJIEM: Indonesian Journal of Industrial Engineering & Management*, 1(2), 116-126.
- Sharma, A. 2016. Sustainable economic analysis and constraints faced by the Naga King chilli growers in Nagaland. *Indian Journal of Agricultural Research* 50(3): 220-225.

- Sholeh, M. S., & Mublihatin, L. (2021). Kontribusi Pekerjaan Sampingan Petani Terhadap Ekonomi Rumah Tangga Di Desa Pakong Kecamatan Pakong, Pamekasan. *Jurnal Pertanian Cemara*, 18(2): 90-93.
- Shukri, S. M., and J. M. Shukri Ab Yajid. 2020. Role of responsiveness, reliability and tangibility on customer satisfaction. *Systematic Reviews in Pharmacy* 11(1): 1007-1013.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Alfabeta : Bandung
- Sukardi dan C. Cholidis. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*. 18 (2) : 106-117.
- Sumartini, S., K. S. Harahap, S. Sthevany. 2020. Kajian pengendalian mutu produk tuna loin precooked frozen menggunakan metode skala likert di perusahaan pembekuan tuna. *Aurelia Journal* 2(1): 29-38.
- Sumiari, N. K. 2017. Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika* 7(1): 25-37.
- Suryanto, T., Diatin, I., dan Nurhayati, P. (2007). Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Lelang dan Perceived Quality Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Muara Angke, Jakarta. *Buletin ekonomi perikanan*, 7(1), 11005.
- Syam, L. F., S. Suharno, dan N. Kusnadi. 2023. Keragaan Kelembagaan Pasar Lelang dalam Pemasaran Produk Pertanian. *Jurnal Agribisnis Indonesia (Journal of Indonesian Agribusiness)* 11(1): 122-135.
- Thungasal, C., dan H. Siagian. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1): 287133
- Tileng, M. Y., Utomo, W. H., & Latuperissa, R. (2013). Analysis of service quality using servqual method and Importance Performance Analysis (IPA) in population department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*, 70(19).
- Tjiptono, F. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., dan G. Chandra. 2016. *Service, Quality, & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Udayalakshmi, C., and J. Sridevi. 2023. Service quality models: A review with respect to fast food restaurants. *BOHR International Journal of Social Science and Humanities Research* 2(1): 92–96.
- Umam, R. K., dan N. P. Hariastuti. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* 339-344.

- Wahyuni, R. C., dan H. D. Waloejo. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT Pos Indonesia Pasar Johar Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9(1): 191-197.
- Widodo, S. M., dan J. Sutopo. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Winarno, H., dan T. Absor. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146-160.
- Wulansari, D. R., W. Sutopo, and M. Hisjam. 2018. The use of importance and performance analysis (IPA) to evaluate effectiveness of the forward auction market agro commodities: A case study. In *AIP Conference Proceedings* 1931(1). AIP Publishing.
- Xue, L., and C. Yang. 2008. An exploratory study of customer satisfaction based on ACSI model. University of Gavle 1-26.
- Ye, J., B. Dong, and J. Y. Lee. 2017. The long-term impact of service empathy and responsiveness on customer satisfaction and profitability: a longitudinal investigation in a healthcare context. *Marketing Letters* 28: 551-564.
- Yola, M., dan D. Budianto. 2013. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12(1): 301-309.
- Yulianto, G., S. Aprilia, S., dan R. S. Astuti. 2020. Strategi pengembangan pasar lelang cabai (Studi Kasus Pasar Lelang Cabai di Kabupaten Sleman DI Yogyakarta). *Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 27(1), 11-20.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, and L. L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., M. J. Bitner, and D. D. Gremler. 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., L. L. Berry, and A. Parasuraman. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing* 60(2): 31-46.