

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGAJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
INTISARI .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Kegunaan Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Tinjauan Pustaka .....	4
2.1.1 Pasar Lelang .....	4
2.2 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2.1 Analisis SERVQUAL .....	5
2.2.2 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	7
2.2.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> .....	7
2.2.4 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Respon Kinerja .....	9
2.3 Landasan Teori .....	11

2.3.1 Kualitas Layanan .....	11
2.3.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.3 SERVQUAL .....	16
2.3.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	18
2.3.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	20
2.5 Hipotesis.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Metode Dasar Penelitian .....	22
3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	22
3.2.1 Penentuan Lokasi Penelitian.....	22
3.2.2 Penentuan Sampel Penelitian .....	22
3.3 Metode Pengambilan Data .....	23
3.3.1 Wawancara.....	23
3.3.2 Observasi .....	23
3.3.3 Studi Pustaka .....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	23
3.4.1 Data Primer.....	23
3.4.2 Data Sekunder .....	24
3.5 Pembatasan Masalah .....	24
3.6 Konseptualisasi dan Pengukuran Variabel .....	24
3.7 Metode Analisis Data .....	26
3.7.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	26
3.7.2 Uji Validitas .....	29
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	29
3.7.4 Analisis SERVQUAL .....	30

3.7.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	32
3.7.6 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	33
3.7.7 Analisis Regresi Berganda.....	34
3.7.8 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.9 Uji Kesesuaian Model .....	36
3.7.10 Uji t.....	37
<b>BAB IV KONDISI GEOGRAFIS DAERAH PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Keadaan Wilayah .....	39
4.1.1 Geografi Wilayah.....	39
4.2 Keadaan Penduduk.....	39
4.2.1 Struktur Penduduk Berdasarkan Usia.....	39
4.2.2 Struktur Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.3 Keadaan Pertanian.....	41
4.3.1 Tata Guna Lahan.....	41
4.3.2 Produksi Pertanian.....	42
4.4 Keadaan Umum Pasar Lelang Tani Manunggal.....	42
<b>BAB V KARAKTERISTIK PETANI PASAR LELANG .....</b>	<b>45</b>
5.1 Identitas Petani Berdasarkan Usia.....	45
5.2 Identitas Petani Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
5.3 Identitas Petani Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
5.4 Identitas Petani Berdasarkan Pengalaman Usaha Tani.....	47
5.5 Identitas Petani Berdasarkan Jumlah Produksi dan Luas Lahan Cabai .....	48
<b>BAB VI HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
6.1 Uji Validitas.....	50
6.2 Uji Reliabilitas .....	51
6.3 Analisis SERVQUAL.....	51

6.3.1 <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangibles</i> .....	52
6.3.2 <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> .....	54
6.3.3 <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	57
6.3.4 <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> .....	59
6.3.5 <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i> .....	61
6.3.6 <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi Kualitas Layanan .....	63
6.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	63
6.5 Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	65
6.5.1 Kuadran 1 (Prioritas Utama) .....	67
6.5.2 Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi) .....	68
6.5.3 Kuadran 3 (Prioritas Rendah).....	70
6.5.4 Kuadran 4 (Berlebihan).....	71
6.6 Integrasi Analisis SERVQUAL, CSI, dan IPA.....	72
6.7 Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Respon Kinerja Pasar Lelang.....	75
6.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	75
6.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
7.1 Kesimpulan .....	81
7.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	88