

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR RUMUS .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Warung Tenda Pecel Lele .....	11
2.2. Kota Yogyakarta .....	12
2.3. Produk dan Jasa.....	13
2.3.1 Produk.....	13
2.3.2 Jasa.....	14
2.4. <i>Costumer Service</i> (Pelayanan konsumen).....	15
2.5. <i>Physical Distribution Service Quality</i> (PDSQ).....	24
2.6. <i>Gap Analysis</i> dan IPA .....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1. Tempat Penelitian.....	40
3.2. Instrumen Penelitian.....	40
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	43
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
3.5. Responden .....	46
3.6. Tahapan Penelitian .....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	55
4.1. Karakteristik <i>Supplier</i> .....	55

4.2. Karakteristik Responden .....	57
4.2.1. Letak Responden.....	58
4.2.2. Posisi Jabatan Responden .....	59
4.2.3. Lama Pemakaian <i>Supplier</i> .....	59
4.2.4. Kuantitas Pesanan .....	60
4.3. Uji Instrument .....	61
4.3.1. Uji Validitas .....	61
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	64
4.4. Hasil Penelitian .....	65
4.4.1. Analisis tingkat kesesuaian variabel <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> .....	66
4.4.2. Analisis GAP Performance-Importance .....	75
4.4.3. Analisis Customer Satisfaction Index .....	83
4.4.4. Importance Performance Analysis (IPA).....	86
4.5. Pembahasan Hasil .....	91
4.5.1. Kualitas layanan <i>supplier</i> pada warung makan pecel lele di Kota Yogyakarta .....	91
4.5.2. <i>Gap</i> kualitas layanan <i>supplier</i> pada warung makan pecel lele di Kota Yogyakarta .....	92
4.5.3. Atribut Prioritas Kepentingan dan Usulan Prioritas Tindakan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan <i>Supplier</i> Lele Yang Menyuplai Lele di Warung Makan Pecel Lele Di Yogyakarta .....	93
BAB V KESIMPULAN.....	114
5.1. Kesimpulan .....	114
5.2. Saran.....	115
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	116
DAFTAR PUSTAKA .....	117
LAMPIRAN.....	121