

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
SURAT KETERANGAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	4
1.3 TUJUAN	5
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA & LANDASAN TEORI	7
2.1 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1.1 Pasar Lelang.....	7
2.1.2 Penelitian Terdahulu	8
2.2 LANDASAN TEORI.....	14
2.2.1 Pemasaran Jasa	14
2.2.2 Kualitas Layanan	15
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.4 Analisis CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	22
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis.....	27
BAB III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Metode Dasar	28
3.2 Waktu Penelitian	28

3.3	Lokasi Penelitian	28
3.4	Penentuan Sampel	28
3.5	Metode Pengumpulan Data	29
3.6	Jenis Data	29
3.7	Definisi dan Pengukuran Variabel	29
3.8	Pembatasan Masalah	32
3.9	Metode Analisis Data	32
3.9.1	Skala Likert	32
3.9.2	Transformasi Data Ordinal menjadi Data Interval	33
3.9.3	Analisis Validitas	34
3.9.4	Analisis Reliabilitas	35
3.9.5	Pengujian Hipotesis 1	35
3.9.6	Pengujian Hipotesis 2	36
3.9.7	Pengujian Hipotesis 3	38
3.9.6	Pengujian Hipotesis 4	39
BAB IV. GAMBARAN UMUM PASAR LELANG		42
4.1	Perkembangan Pasar Lelang Gisik Pranaji	42
4.2	Visi dan Misi Pasar Lelang	43
4.2.1	Visi	43
4.2.2	Misi	44
4.3	Struktur Organisasi	44
4.4	Proses Lelang	45
BAB V. KARAKTERISTIK RESPONDEN		49
5.1	Jenis Kelamin	49
5.2	Umur	50
5.3	Pendidikan	51
5.4	Luas lahan pertanian	51
BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN		53
6.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
6.1.1.	Uji Validitas	53
6.1.2.	Uji Reliabilitas	55
6.2.	Deskripsi Atribut Kualitas Layanan Berdasarkan Kinerja Kualitas Layanan dan Harapan Kualitas Layanan	56
6.3.	Indeks Kepuasan Petani sebagai Produsen Pasar Lelang	67

6.4.	Posisi Loyalitas Petani Berdasarkan Piramida Loyalitas	72
6.5.	Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Petani.....	79
BAB VII. KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
7.1	Kesimpulan	82
7.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		88