

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
SURAT KETERANGAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	3
3. Tujuan	4
4. Kegunaan dan Manfaat	5
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
1. Tinjauan Pustaka	6
1.1 Pasar Lelang.....	6
1.2 Penelitian Terdahulu	7
2. Landasan Teori.....	14
2.1 Kualitas Layanan	14
2.2 SERVQUAL	15
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	22
2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
3. Kerangka Pemikiran.....	24
4. Hipotesis.....	26
III. METODE PENELITIAN.....	27
1. Metode Dasar Penelitian	27
2. Metode Pengambilan Sampel.....	27
2.1 Lokasi Penelitian.....	27
2.2 Sampel Responden.....	27
3. Jenis dan Sumber Data.....	27
3.1 Data Primer	27
3.2 Data Sekunder.....	28
4. Metode Pengambilan Data	28
4.1 Wawancara.....	28
4.2 Observasi	28
4.3 Kuesioner	28
5. Asumsi dan Pembatasan Masalah	28
6. Konseptualisasi dan Pengukuran Variabel.....	29
7. Metode Analisis Data.....	29
7.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	29
7.2 Uji Validitas	31
7.3 Uji Reliabilitas	32
7.4 Analisis SERVQUAL	32
7.5 Uji <i>Independent Sample T-Test</i>	33
7.6 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	34

7.7	Analisis Regresi Berganda.....	36
7.8	Uji Asumsi Klasik.....	36
7.9	Uji Kesesuaian Model.....	38
7.10	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	39
IV.	KEADAAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	42
1.	Kecamatan Galur.....	42
1.1.	Keadaan Fisik Wilayah.....	42
1.2.	Keadaan Penduduk	42
1.3.	Keadaan Pertanian	43
2.	Pasar Lelang “Sido Dadi”	44
V.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	48
1.	Identitas Petani Berdasarkan Umur.....	48
2.	Identitas Petani Berdasarkan Jenis Kelamin	48
3.	Identitas Petani Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
4.	Identitas Petani Berdasarkan Pengalaman Usahatani	49
5.	Identitas Petani Berdasarkan Jumlah Produksi dan Luas Lahan Cabai	50
VI.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
1.	Uji Validitas	52
2.	Uji Reliabilitas	53
3.	Analisis SERVQUAL	54
3.1	Gap Dimensi Tangible	54
3.2	Gap Dimensi <i>Responsiveness</i>	57
3.3	Gap Dimensi <i>Reliability</i>	60
3.4	Gap Dimensi <i>Assurance</i>	65
3.5	Gap Dimensi <i>Empathy</i>	67
4.	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	70
5.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Petani.....	72
5.1	Uji Asumsi Klasik.....	73
5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	74
6.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	77
VII.	KESIMPULAN DAN SARAN	84
1.	Kesimpulan	84
2.	Saran.....	84
	DAFTAR PUSTAKA	86
	LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produksi Cabai Besar menurut Kabupaten/Kota di D.I.Yogyakarta pada Tahun 2019.....	1
Tabel 3.1 Skor Skala Likert Kuesioner Kinerja	30
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert Kuesioner Harapan	30
Tabel 3.3 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	35
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Galur Berdasarkan Umur Tahun 2018	43
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Galur berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2018.....	43
Tabel 4.3 Penggunaan Lahan Kecamatan Galur Tahun 2018.....	44
Tabel 4.4 Keadaan Pertanian Komoditas Hortikultura Kecamatan Galur berdasarkan Produksi Pertanian Tahun 2018	44
Tabel 4.5 Perbandingan Harga Cabai Merah Keriting Tingkat Produsen pada Pasar Lelang dan Pasar Tradisional	46
Tabel 5.1 Identitas Petani Peserta Pasar Lelang “Sido Dadi” berdasarkan Umur ...	48
Tabel 5.2 Identitas Petani Peserta Pasar Lelang “Sido Dadi” berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 5.3 Identitas Petani Peserta Pasar Lelang “Sido Dadi” berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
Tabel 5. 4 Identitas Petani Peserta Pasar Lelang “Sido Dadi” berdasarkan Pengalaman Usahatani	50
Tabel 5.5 Identitas Petani Peserta Pasar Lelang “Sido Dadi” berdasarkan Jumlah Produksi dan Luas Lahan Cabai.....	50
Tabel 6.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Layanan Pasar Lelang “Sido Dadi”	52
Tabel 6.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Layanan Pasar Lelang “Sido Dadi”	53
Tabel 6.3 Nilai Rata-Rata Gap antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Nilai Rata-Rata Harapan Dimensi <i>Tangible</i>	54
Tabel 6.4 Hasil Uji Normalitas antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan Dimensi <i>Tangible</i>	57
Tabel 6.5 Hasil Uji Homogenitas Dimensi <i>Tangible</i>	57
Tabel 6.6 Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Dimensi <i>Tangible</i>	57
Tabel 6.7 Nilai Rata-Rata Gap antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Nilai Rata-Rata Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 6.8 Hasil Uji Normalitas antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>	59
Tabel 6.9 Hasil Uji Homogenitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 6.10 Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 6.11 Nilai Rata-Rata Gap antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Nilai Rata-Rata Harapan Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 6.12 Hasil Uji Normalitas antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan Dimensi <i>Reliability</i>	64
Tabel 6.13 Hasil Uji Homogenitas Dimensi <i>Reliability</i>	64
Tabel 6.14 Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Dimensi <i>Reliability</i>	64

Tabel 6.15 Nilai Rata-Rata Gap antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Nilai Rata-Rata Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	65
Tabel 6.16 Hasil Uji Normalitas antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	66
Tabel 6.17 Hasil Uji Homogenitas Dimensi <i>Assurance</i>	66
Tabel 6.18 Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Dimensi <i>Assurance</i>	66
Tabel 6.19 Nilai Rata-Rata Gap antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Nilai Rata-Rata Harapan Dimensi <i>Empathy</i>	67
Tabel 6.20 Hasil Uji Normalitas antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan Dimensi <i>Empathy</i>	68
Tabel 6.21 Hasil Uji Homogenitas Dimensi <i>Empathy</i>	68
Tabel 6.22 Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Dimensi <i>Empathy</i>	69
Tabel 6.23 Nilai Rata-Rata Gap antara Nilai Rata-Rata Kinerja dan Nilai Rata-Rata Harapan Dimensi Kualitas Layanan Pasar Lelang “Sido Dadi”	69
Tabel 6.24 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	70
Tabel 6.25 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 6.26 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 6.27 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 6.28 Analisis Regresi Linier Berganda Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Petani	75
Tabel 6.29 Atribut Kuadran I	78
Tabel 6.30 Atribut Kuadran II.....	79
Tabel 6.31 Atribut Kuadran III	81
Tabel 6.32 Atribut Kuadran IV	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptualisasi Service Quality	18
Gambar 2.2 Diagram Kesenjangan antara Persepsi Layanan dan Pelayanan yang Diharapkan	20
Gambar 2.3 Diagram Kartesius.....	23
Gambar 2.4 Bagan Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	40
Gambar 6.1 Diagram Kartesius.....	77