

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	i
RINGKASAN	ii
SUMMARY	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTARTABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
 I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
 II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Manajemen Rantai Pasokan	7
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	7
2.2.2 Pengertian Rantai Pasokan.....	7
2.2.3 Pengertian Manajemen Rantai Pasokan.....	8
2.3 Hubungan Jangka Panjang	13
2.3.1 Kepercayaan	14
2.3.2 Komitmen	15
2.3.3 Kepuasan	16
2.3.4 Ketergantungan	17
2.3.5 Komunikasi	17
2.4 Tingkat Performasi.....	18
2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.1 Metode Pengukuran Kepuasan	20
2.6 Kualitas Produk.....	21
2.6.1 Definisi Kualitas Produk.....	21
2.6.2 Dimensi Kualitas Produk	21
2.7 Alat Analisis.....	22
2.7.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
2.7.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	24
2.8 Tinjauan Umum Buah Belimbing Karangsari Merah.....	25

III. KERANGKA TEORITIS

3.1 Kerangka Pemikiran.....	26
3.2 Hipotesis	29
3.3 Batasan Masalah	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29

IV. Metode Penelitian

4.1 Penentuan Lokasi	36
4.2 Metode Penentuan Responden.....	36
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
4.4 Metode Analisis Data.....	37
4.4.1 Analisis Deskriptif	37
4.4.2 Skala Likert	38
4.4.3 Uji Validitas	41
4.4.4 Uji Reliabilitas	41
4.4.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	42
4.4.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	44

V. Hasil dan Pembahasan

5.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian	47
5.1.1 Keadaan Geografis.....	47
5.1.2 Karakteristik Usia Responden.....	47
5.1.3 Tingkat Pendidikan Responden	48
5.2 Kinerja Rantai Pasokan Buah Belimbing Karangsari Merah	50
5.2.1 Sasaran Rantai.....	51
5.2.2 Struktur Rantai Pasokan.....	53
5.2.3 Pola Distribusi.....	56
5.3 Analisis Tingkat Performasi	58
5.3.1 <i>Scheduled Orders to Customer Request</i> (SOCR).....	58
5.3.2 <i>Delivery Performance to Request Date</i> (DPRD).....	60
5.4 Analisis Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Kepuasan, dan Ketergantungan	61
5.4.1 Kepercayaan.....	62
5.4.2 Komitmen	64
5.4.3 Komunikasi	66
5.4.4 Kepuasan.....	68
5.4.5 Ketergantungan	70
5.5 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Buah Belimbing Karangsari Merah	72
5.5.1 Uji Validitas	73
5.5.2 Uji Reliabilitas	74
5.5.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	75
5.5.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	81

V. Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	85

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Potensi Pertanian Blitar	1
2.	Klasifikasi Manajemen Rantai Pasokan	12
3.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
4.	Skala Likert	42
5.	Usia Responden Pelaku Manajemen Rantai Pasok	47
6.	Usia Responden Konsumen Buah Belimbing Karang Sari	48
7.	Tingkat Pendidikan Pelaku	49
8.	Tingkat Pendidikan Konsumen	50
9.	Nilai <i>Scheduled Orders to Customer Request (SOCR)</i>	59
10.	Nilai <i>Delivey Performance to Request Date (DPRD)</i>	60
11.	Nilai Kepercayaan UD Wikasari terhadap petani	62
12.	Nilai Kepercayaan Terhadap Supermarket UD Wikasari	63
13.	Nilai Komitmen UD Wikasari terhadap petani	64
14.	Nilai Komitmen Supermarket Terhadap UD Wikasari	65
15.	Nilai Komitmen UD Wikasari terhadap petani	66
16.	Nilai Komitmen Supermarket Terhadap UD Wikasari	67
17.	Nilai Kepuasan UD Wikasari terhadap petani	68
18.	Nilai Komitmen Supermarket Terhadap UD Wikasari	69
19.	Nilai Ketergantungan UD Wikasari Terhadap Petani	70
20.	Nilai Ketergantungan Supermarket Terhadap UD Wikasari	71
21.	Uji Validitas Tingkat Kinerja	73
22.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan	73
23.	Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	74
24.	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	74
25.	Analisis (IPA) Tingkat Kinerja	75
26.	Analisis (IPA) Tingkat Kepentingan	76
27.	Rataan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	77
28.	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	82

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Manajemen Rantai Pasokan	12
2.	Pembagian Kuadran IPA	23
3.	Alur Pemikiran	28
4.	Aliran Produk, Uang, Informasi	53
5.	Diagram Cartesius	78

