



ABSTRAK

FAHMI AFANDI. Model Persamaan Struktural Tingkat Kepuasan Pelanggan Tepung Terigu Bogasari. Dibawah bimbingan Aunuddin dan Aji Hamim Wigena.

Tingkat kepuasan merupakan indikator yang penting bagi suatu perusahaan untuk mengatasi persaingan produk yang berlangsung begitu ketat. Tingkat kepuasan ini merupakan peubah yang tidak bisa diukur secara langsung atau dikenal juga dengan istilah peubah laten. Peubah laten ini diukur dari peubah indikator dalam bentuk Model Persamaan Struktural.

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan Model Persamaan Struktural tingkat kepuasan pelanggan tepung terigu Bogasari. Tingkat kepuasan pelanggan tepung terigu Bogasari dipengaruhi oleh enam indikator yaitu kualitas produk, kepopuleran merek, kualitas kemasan, harga produk, ketersediaan produk, dan kualitas pelayanan. Tujuan dari Penelitian ini adalah (1) mendapatkan model terbaik yang menggambarkan hubungan kausal antara tingkat kepuasan pelanggan dengan peubah laten dan peubah indikator dan (2) mengetahui indikator-indikator yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil analisis Model Persamaan Struktural menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, ketersediaan produk, kualitas pelayanan dan kualitas kemasan merupakan indikator yang berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Kualitas produk memberikan pengaruh terbesar terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan kepopuleran merek merupakan indikator yang berpengaruh negatif terhadap kepuasan. Kepopuleran merek Bogasari menyebabkan kepuasan pelanggan menurun sehingga merek yang terkenal tidak menjadi hal yang penting bagi pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.