



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.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Persaingan produk dalam industri tepung terigu dari waktu ke waktu semakin ketat, tantangan bagi produsen menjadi lebih berat karena konsumen semakin kritis dan selektif dalam memilih produk. Banyaknya produk yang terdapat di pasaran mengakibatkan konsumen dapat dengan mudah mencoba produk baru bahkan beralih menjadi konsumen produk pesaing. Salah satu strategi dasar yang sangat penting dan harus dipenuhi adalah memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan bagi pelanggannya.

Tingkat kepuasan merupakan indikator yang penting bagi suatu perusahaan untuk menjawab tantangan tersebut. Tingkat kepuasan ini merupakan peubah yang tidak bisa diukur secara langsung atau dikenal juga dengan istilah peubah laten dan diukur dari peubah-peubah indikator. Keterkaitan hubungan antara peubah indikator dengan peubah laten dan hubungan antar peubah laten dapat dimodelkan dalam bentuk Model Persamaan Struktural.

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan Model Persamaan Struktural tingkat kepuasan pelanggan tepung terigu Bogasari. Hasil dari penelitian ini sangat penting sebagai masukan bagi Bogasari agar bisa lebih mengenal karakteristik pelanggan tepung terigu dari segi sikap dan perilakunya, sehingga tingkat kepuasan para pelanggannya dapat tercapai secara optimal.

Tujuan

- Tujuan dari penelitian ini adalah:
1. Mendapatkan model terbaik yang menggambarkan hubungan kausal antara tingkat kepuasan pelanggan dengan peubah laten dan peubah indikator.
 2. Mengetahui indikator-indikator yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah

pemakaian (Rangkuti 2003). Menurut teori perilaku konsumen kepuasan didefinisikan sebagai perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Produk atau jasa yang dapat memuaskan konsumen adalah produk atau jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat cukup (Irawan 2002).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas penampilan produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa diberi peringkat 1-5, dengan satu untuk sangat tidak puas dan lima untuk sangat puas, maka pelanggan yang sangat puas cenderung untuk membeli lagi produk atau jasa.

Pengukuran kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi tawar perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Rangkuti 2003). Pada dasarnya ada lima indikator penentu untuk mengukur kepuasan pelanggan ini yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan mendapatkan produk (Irawan 2002).

Model Persamaan Struktural

Dalam ilmu sosial, penelitian dilakukan untuk mengukur setiap karakteristik subjek yang melibatkan lebih dari satu peubah. Tidak seperti ilmu eksakta, pengukuran pada ilmu sosial ini tidak dapat dilakukan secara langsung tetapi melalui peubah indikator yang merupakan refleksi dari peubah laten yang ingin diukur, dalam kajian statistika biasanya dimodelkan dengan Model Persamaan Struktural (Dillon dan Goldstein 1984).

Pendekatan Model Persamaan Struktural ini tidak hanya diterapkan dalam bidang sosial, tetapi telah diterapkan juga pada penelitian bidang pertanian yaitu kerawanan pangan (Sabarella 2005). Selain itu penerapan Model Persamaan Struktural lainnya di bidang pendidikan yaitu akreditasi program studi jenjang sarjana (Satria 2003).

Model Persamaan Struktural terdiri dari dua bagian (Jöreskog dan Sörbom 1996), yaitu model struktural dan model pengukuran. Model struktural menjelaskan keterkaitan hubungan antar peubah laten, sedangkan model pengukuran menjelaskan keterkaitan hubungan antara peubah laten dengan peubah indikatornya.