



Gambar 2 Diagram jalur dugaan parameter model setelah modifikasi.

Kemudahan mendapatkan tepung terigu Bogasari dan ketersediaan tepung terigu Bogasari merupakan indikator penyusun TERS_PRO yang berpengaruh terhadap kepuasan sebesar 0.21. Tepung terigu yang mudah didapat pelanggan dan selalu tersedia akan menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat.

Kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0.23 terhadap kepuasan. Peningkatan penilaian indikator pada kualitas pelayanan dapat menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat.

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh nyata jika dibandingkan dengan ketersediaan produk yang pengaruhnya lebih kecil dapat dilihat pada Tabel 9. Hal ini terjadi karena jumlah *frontliner* Bogasari yang tidak sebanding dengan jumlah UKM sehingga UKM tidak dapat dikunjungi secara merata oleh *frontliner* terutama jika ada keluhan terhadap tepung terigu Bogasari.

Tabel 9 Dugaan parameter model struktural setelah modifikasi

Peubah laten	Nilai γ	Nilai-t
KUAL_PRO	0.51	4.21*
POP_MERK	-0.03	-0.27
KUAL_KEM	0.03	0.29
HARGA	0.33	2.63*
TERS_PRO	0.21	2.31*
KUAL_SER	0.23	1.61

* nilai-t nyata pada $\alpha = 0.05$

Kualitas kemasan dan kepopuleran merek masing-masing berpengaruh sebesar 0.03 dan

-0.03. Kualitas kemasan sangat kecil pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kepopuleran merek juga bernilai negatif artinya merek Bogasari sudah sangat terkenal tapi hal tersebut tidak menjadikan kepopuleran merek menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Model terbaik didapatkan melalui modifikasi model yaitu dengan mengeluarkan peubah indikator AROMA, BERSIH dan REKOM dari Model Persamaan Struktural dan menambahkan korelasi antara galat pengukuran MUDAH dan SOPAN. Model ini memenuhi kriteria kelayakan model dan baik dalam menggambarkan hubungan kausal antara tingkat kepuasan pelanggan dengan peubah laten dan peubah indikatornya.

Pelanggan tepung terigu Bogasari akan lebih memperhatikan indikator yang berpengaruh positif terhadap kepuasan yaitu kualitas produk, harga, ketersediaan produk, kualitas pelayanan dan kualitas kemasan. Kualitas produk merupakan indikator yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan. Peningkatan penilaian indikator yang berpengaruh positif ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan.

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.