MODEL PERSAMAAN STRUKTURAL TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TEPUNG TERIGU BOGASARI

FAHMI AFANDI

DEPARTEMEN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2007

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 Persaamaan 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.

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan pada diri mereka sendiri (Ar-ra'du : 11)

MODEL PERSAMAAN STRUKTURAL TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TEPUNG TERIGU BOGASARI

Oleh :

Fahmi Afandi
G14102054

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains

pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Institut Pertanian Bogor

DEPARTEMEN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2007

Judul : Model Persamaan Struktural Tingkat Kepuasan Pelanggan Tepung Terigu Bogasari
Nama : Fahmi Afandi
NRP : G14102054

Menyetujui :

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Ir. Aunuddin, M.Sc	**Dr. Ir. Aji Hamim Wigena, M.Sc**
NIP. 130354141	NIP. 130605236

Mengetahui :
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Institut Pertanian Bogor

Prof. Dr. Ir. Yonny Koesmaryono, MS
NIP. 131473999

Tanggal Lulus :

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Padang pada tanggal 21 Agustus 1983 sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara, anak dari pasangan Darwin Taher dan Farida Abdullah.

Pendidikan Taman Kanak-kanak ditempuh di TK Pertiwi 3 Padang dari tahun 1988 sampai 1989. Pendidikan Sekolah Dasar ditempuh dari tahun 1989 sampai dengan 1995 di SD Negeri 06 Padang. Tahun 1995 penulis melanjutkan sekolah di SLTPN 12 Padang hingga tahun 1998. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah di SMUN 3 Padang dan lulus pada tahun 2001.

Pada tahun 2002, penulis diterima sebagai mahasiswa di Departemen Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor melalui Seleksi Penerimaan Mahahasiswa Baru (SPMB). Selama mengikuti perkuliahan, penulis pernah aktif di beberapa organisasi yang ada di IPB, diantaranya adalah sebagai anggota KAMMUS 2003/2004, Ketua Departemen Olahraga dan Seni Himpunan Profesi Gamma Sigma Beta (GSB) 2003/2004, Direktur Data Consultant Ikatan Himpunan Mahasiswa Statistika Seluruh Indonesia (IHMSI) 2004/2006. Sejak bulan Maret-Mei 2006 penulis diberi kesempatan untuk latihan kerja (praktek lapang) di Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Pertanian (BBP2TP) di Bogor.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada rasul utusan mulia Muhammad saw.

Penulis menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan dalam penulisan karya ilmiah ini, karena itu saran yang membangun selalu dinantikan sebagai sarana bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan penulis di masa mendatang.

Terima kasih, kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan karya ilmiah ini yaitu kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Aunuddin, M.Sc dan Bapak Dr. Ir. Aji Hamim Wigena, M.Sc atas bimbingan, saran-saran dan kesabarannya selama saya menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Papa, Mama, Da Pipin dan Kakak Wirda tercinta atas do'a, kasih sayang, kesabaran dan segala dukungan lainnya yang diberikan sehingga mendorong penulis untuk memberikan yang terbaik.
3. Om Yai, Om Man, Om Aim dan Om Panduk yang selalu mengingatkan penulis.
4. Metania Oktaviani atas do'a, kasih sayang, dukungan, saran, semangat dan kebersamaan yang diberikan pada penulis.
5. Ihyak, Ina, Kodok atas konsultasi, literatur dan buku-buku yang berhubungan dengan Model Persamaan Struktural.
6. Wondo, Ijul dan Ari atas bantuan dan dorongannya.
7. Cerly dan printer hp deskjet 3920 yang memudahkan penulis ngedraft.
8. Dede temen seperjuangan penulis selama kuliah dan main futsal atas dorongan, kebersamaan dan saran-sarannya.
9. Bayu, Anton, Vigeh, Ibenk, Akanx, Fadli (Gang Tumaritis) dan temen-temen STK'39 (Juned, Yoli, Yaumil, Puput, Dwi, Ucup, Ekex, dll) atas dorongan dan kebersamannya.
10. Bu Markonah, Bu Sulis, Pak Iyan, Bang Sudin, Mang Herman dan Mang Gusdur atas segala bantuan yang diberikan.
11. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis selama ini.

Semoga semua amal baik dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan

Bogor, Januari 2007

Fahmi Afandi

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

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.