



# SIKAP DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP ATRIBUT PRODUK JAMUR ENOKI DI JABODETABEK

SYLVI AMALISTI KUSWANDANI



DEPARTEMEN AGRIBISNIS  
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2026

- 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 University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University  
— Bogor Indonesia —

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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Sikap dan Kepuasan Pelanggan terhadap Atribut Produk Jamur Enoki di Jabodetabek” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2026

Sylvi Amalisti Kuswandani  
H3401221010



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University  
— Bogor Indonesia —

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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRAK

SYLVI AMALISTI KUSWANDANI. Sikap dan Kepuasan Pelanggan terhadap Atribut Produk Jamur Enoki di Jabodetabek. Dibimbing oleh YANTI NURAENI MUFLIKH dan RITA NURMALINA.

Jamur enoki semakin populer seiring berkembangnya tren kuliner Asia Timur dan minat konsumsi makanan bergizi. Namun, ketersediaannya masih terbatas akibat ketergantungan pada impor. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses keputusan pembelian, sikap konsumen, dan kepuasan pelanggan terhadap jamur enoki di Jabodetabek. Sampel sebanyak 100 orang ditentukan menggunakan metode *non-probability sampling* melalui pendekatan *purposive sampling* pada responden berusia minimal 18 tahun yang pernah mengonsumsi jamur enoki merek Xuerong dan Super Fruta, serta *quota sampling* berdasarkan wilayah penelitian. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, Multiatribut Fishbein, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil sikap konsumen kedua merek adalah positif. Tingkat kepuasan pelanggan pada merek Xuerong adalah sangat puas dengan nilai CSI sebesar 80,37%, sedangkan pada merek Super Fruta adalah puas dengan nilai CSI sebesar 78,92%. Atribut yang perlu ditingkatkan pada merek Xuerong adalah informasi pada kemasan dan pada merek Super Fruta adalah harga, informasi pada kemasan, dan ketersediaan.

Kata kunci: CSI, IPA, Jabodetabek, jamur enoki, multiatribut Fishbein

## ABSTRACT

SYLVI AMALISTI KUSWANDANI. Customer Attitudes and Satisfaction Toward Enoki Mushroom Product Attributes in Jabodetabek. Supervised by YANTI NURAENI MUFLIKH and RITA NURMALINA.

Enoki mushrooms have become increasingly popular due to the growing trend of East Asian cuisine and consumer interest in nutritious foods. However, their availability remains limited because of import dependence. This study aimed to analyze the purchasing decision process, consumer attitudes, and customer satisfaction toward enoki mushrooms in the Greater Jakarta area. A total of 100 respondents were selected using non-probability sampling through purposive sampling of individuals aged at least 18 years who had consumed Xuerong and Super Fruta enoki mushrooms, and quota sampling based on the study area. Data were analyzed using descriptive analysis, the Fishbein Multiattribute Model, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed positive consumer attitudes toward both brands. The level of customer satisfaction with the Xuerong brand was categorized as very satisfied with a CSI value of 80.37%, while the Super Fruta brand was categorized as satisfied with a CSI value of 78.92%. The attribute requiring improvement for the Xuerong brand was packaging information, while for the Super Fruta brand the attributes were price, packaging information, and product availability.

Keywords: CSI, enoki mushroom, Fishbein multiattribute, IPA, Jabodetabek



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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



# **SIKAP DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP ATRIBUT PRODUK JAMUR ENOKI DI JABODETABEK**

**SYLVI AMALISTI KUSWANDANI**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Agribisnis

**DEPARTEMEN AGRIBISNIS  
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2026**

- 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 University.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



*@Hak cipta milik IPB University*

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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

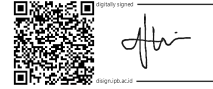
- 1 Dr. Etriya, SP, MM
- 2 Herawati, SE, M.Si



Judul Skripsi : Sikap dan Kepuasan Pelanggan terhadap Atribut Produk Jamur  
Enoki di Jabodetabek  
Nama : Sylvi Amalisti Kuswandani  
NIM : H3401221010

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Dr. Yanti Nuraeni Muflikh, S.P., M.Agribus.



Pembimbing 2:  
Prof. Dr. Ir. Rita Nurmalina, M.S.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Agribisnis:  
Dr. Ir. Burhanuddin, M.M.  
NIP. 196802151999031001





## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2026 sampai bulan Februari 2026 ini ialah Perilaku Konsumen, dengan judul “Sikap dan Kepuasan Pelanggan terhadap Atribut Produk Jamur Enoki di Jabodetabek”. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Dr. Yanti Nuraeni Muflikh S.P., M.Agribus. dan Prof. Dr. Ir. Rita Nurmalina M.S. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberi saran, dan memberikan motivasi yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.
2. Tursina Andita Putri S.E., M.Si. selaku dosen moderator pada kegiatan kolokium yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan penulisan skripsi ini.
3. Dr. Ir. Suharno, M.Adev. selaku dosen moderator pada kegiatan seminar hasil yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan penulisan skripsi ini.
4. Dr. Etriya, SP, MM selaku dosen penguji utama dan Herawati, SE, M.Si selaku dosen penguji wakil pada kegiatan sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Departemen Agribisnis atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama kegiatan perkuliahan.
6. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner maupun wawancara untuk kepentingan skripsi.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Wanda Kuswanda dan Ibu Eulis Susanti, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa yang sangat berharga bagi penulis.
8. Adik penulis, Salvia yang senantiasa memberikan dukungan dan selalu menjadi tempat pertama penulis untuk berbagi cerita.
9. Sahabat penulis, Nasywa yang senantiasa memberikan dukungan dan selalu menjadi tempat penulis untuk berbagi cerita.
10. Teman-teman seperjuangan penulis, yaitu fem(a) nebeng, Fairy Tales, Human Error, Akpressure, Chowkit Girls, Sufarm Peeps, Fastrack 59, serta rekan-rekan Departemen Agribisnis 59 dan Magister Sains Agribisnis 16 yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan saran kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan, namun pernah hadir dan memberikan kebaikan serta dukungan yang turut membantu penulis dalam melalui seluruh proses studi.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2026

*Sylvi Amalisti Kuswandani*

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| DAFTAR TABEL   | xiii |
| DAFTAR GAMBAR  | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN  | xiv  |
| I PENDAHULUAN  | 1    |
| 1.1 Latar Belakang   | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah  | 4    |
| 1.3 Tujuan   | 7    |
| 1.4 Manfaat  | 8    |
| 1.5 Ruang Lingkup  | 8    |
| II TINJAUAN PUSTAKA  | 9    |
| 2.1 Karakteristik Konsumen Jamur   | 9    |
| 2.2 Atribut Produk   | 9    |
| 2.3 Sikap Konsumen   | 10   |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan   | 11   |
| III KERANGKA PEMIKIRAN   | 12   |
| 3.1 Kerangka Pemikiran Teori   | 12   |
| 3.2 Kerangka Pemikiran Operasional   | 16   |
| IV METODE PENELITIAN   | 18   |
| 4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian  | 18   |
| 4.2 Jenis Data dan Sumber Data   | 18   |
| 4.3 Metode Penentuan Sampel  | 18   |
| 4.4 Metode Pengumpulan Data  | 19   |
| 4.5 Metode Analisis dan Pengolahan Data                                    | 19   |
| V GAMBARAN UMUM  | 32   |
| 5.1 Karakteristik Responden  | 32   |
| 5.2 Uji Karakteristik Responden  | 33   |
| VI HASIL DAN PEMBAHASAN  | 37   |
| 6.1 Proses Keputusan Pembelian Jamur Enoki                                 | 37   |
| 6.2 Penilaian Sikap Konsumen Jamur Enoki Merek Xuerong dan Super Fruta     | 43   |
| 6.3 Penilaian Kepuasan Pelanggan Jamur Enoki Merek Xuerong dan Super Fruta | 49   |

|     |                    |    |
|-----|--------------------|----|
| VII | SIMPULAN DAN SARAN | 60 |
| 7.1 | Simpulan           | 60 |
| 7.2 | Saran              | 61 |
|     | DAFTAR PUSTAKA     | 63 |
|     | LAMPIRAN           | 70 |
|     | RIWAYAT HIDUP      | 81 |

*@Hak cipta milik IPB University*

**IPB University**



- 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 University.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR TABEL

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1  | Perbandingan kandungan gizi jamur enoki dengan jenis jamur lainnya                                       | 2  |
| 2  | Harga beberapa jenis jamur di <i>e-commerce</i> Shopee Januari 2026                                      | 2  |
| 3  | Daftar beberapa merek jamur enoki dengan penjualan terlaris di <i>e-commerce</i> Shopee Januari 2026     | 6  |
| 4  | Pembagian responden secara proporsional  | 19 |
| 5  | Kategori tingkat kepentingan dan tingkat kepercayaan   | 23 |
| 6  | Kategori nilai sikap responden terhadap atribut produk   | 23 |
| 7  | Kategori nilai sikap konsumen secara keseluruhan   | 24 |
| 8  | Atribut-atribut penelitian untuk mengukur kepentingan  | 24 |
| 9  | Atribut-atribut penelitian untuk mengukur kepercayaan  | 25 |
| 10 | Sumber referensi atribut penelitian  | 25 |
| 11 | Kriteria hasil perhitungan Discrepancy   | 27 |
| 12 | Kriteria indeks kepuasan pelanggan   | 29 |
| 13 | Atribut-atribut penelitian untuk mengukur kepuasan   | 29 |
| 14 | Karakteristik responden  | 32 |
| 15 | Karakteristik responden berdasarkan usia dan wilayah   | 34 |
| 16 | Karakteristik responden berdasarkan usia dan sumber informasi  | 34 |
| 17 | Karakteristik pendapatan per bulan dan frekuensi pembelian dalam sebulan                                 | 35 |
| 18 | Motivasi responden terhadap pembelian jamur enoki  | 37 |
| 19 | Sumber informasi responden dalam membeli dan mengonsumsi jamur enoki                                     | 38 |
| 20 | Atribut utama jamur enoki  | 39 |
| 21 | Proses keputusan pembelian jamur enoki   | 40 |
| 22 | Pascapembelian jamur enoki   | 42 |
| 23 | Penilaian kepentingan atribut jamur enoki  | 43 |
| 24 | Penilaian tingkat kepercayaan atribut jamur enoki merek Xuerong  | 45 |
| 25 | Penilaian tingkat kepercayaan atribut jamur enoki merek Super Fruta                                      | 46 |
| 26 | Penilaian sikap konsumen terhadap merek jamur enoki  | 47 |
| 27 | Rata-rata penilaian responden dan selisihnya   | 50 |
| 28 | Hasil analisis CSI jamur enoki merek Xuerong   | 50 |
| 29 | Rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut produk jamur enoki merek Xuerong     | 51 |
| 30 | Rata-rata penilaian responden dan selisihnya   | 55 |
| 31 | Hasil analisis CSI jamur enoki merek Super Fruta   | 56 |
| 32 | Rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut produk jamur enoki merek Super Fruta | 56 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Merek jamur enoki yang beredar di Indonesia            | 3  |
| 2 | Penyediaan dan pemanfaatan jamur sebagai bahan makanan | 4  |
| 3 | Diagram kerangka pemikiran                             | 17 |
| 4 | Diagram Kartesius IPA                                  | 30 |
| 5 | Diagram kartesius jamur enoki merek Xuerong            | 51 |
| 6 | Diagram kartesius jamur enoki merek Super Fruta        | 57 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Hasil uji validitas dan reliabilitas kepentingan             | 70 |
| 2 | Hasil uji validitas dan reliabilitas kepercayaan Xuerong     | 71 |
| 3 | Hasil uji validitas dan reliabilitas kepercayaan Super Fruta | 72 |
| 4 | Hasil uji validitas dan reliabilitas kepuasan Xuerong        | 73 |
| 5 | Hasil uji validitas dan reliabilitas kepuasan Super Fruta    | 74 |
| 6 | Penilaian kepuasan atribut merek Xuerong                     | 75 |
| 7 | Penilaian kepuasan atribut merek Super Fruta                 | 75 |
| 8 | Kuesioner penelitian   | 76 |