

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK OLAHAN JAMUR TIRAM DI DAPUR JAMUR MARELAN

SKRIPSI

**OLEH
SITI NURHALIZAH
188220040**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/11/23

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
OLAHAN JAMUR TIRAM DI DAPUR JAMUR MARELAN**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
di Program Studi Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Medan Area*



**OLEH :
SITI NURHALIZAH
188220040**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)10/11/23

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Olahan Jamur
Tiram di Dapur Jamur Marelan

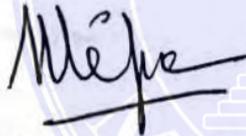
Nama : Siti Nurhalizah

Npm : 188220040

Fakultas : Pertanian

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing



Mitra Musika Lubis, S.P, M.Si
Pembimbing I



Muhammad Fadly Abdina, S.P, M.Si
Pembimbing II

Diketahui Oleh:



Dr. Ir. Zulheri Noer, MP
Dekan Fakultas Pertanian



Marizha Nurcahyani, S. ST., M. Sc
Ketua Program Studi

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumber nya secara jelas sesuai dengan nama, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi –sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Oktober 2023



Siti Nurhalizah

188220040

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nurhalizah
NIM : 188220040
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Olahan Jamur Tiram di Dapur Jamur Marelan. Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base, merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Medan
Pada Tanggal : Oktober 2023

Yang Menyatakan



Siti Nurhalizah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja dan kepentingan atribut produk di Dapur jamur dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Dapur Jamur. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan September-Oktober 2022 bertempat di Medan Marelan. Metode analisis data dalam Skripsi ini adalah IPA (*Importance Perfomance Analysis*) menunjukkan bahwa nilai kepentingan total sebesar 89,27 serta nilai tingkat kinerja total 87,85 yang dimana ada atribut **Kualitas Produk dan Kemasan Produk** menurut konsumen Dapur Jamur atribut tersebut sangat penting dan cukup memuaskan, yang dimana kualitas produk tersebut dapat dilihat dari bahan mentah Jamur Tiram pilihan yang cukup segar akan dijadikan produk turunan dan kemasan produk yang premium di Dapur Jamur dan hasil perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) pada konsumen Dapur Jamur sebesar 0,7763 (77,63%) yang berarti kepuasan konsumen Dapur Jamur ada pada tingkat “*puas*” terhadap kinerja olahan jamur tiram di Dapur Jamur.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen; *Importance*; *Performance*; Jamur Tiram; Kemasan Produk

ASTRACK

This study aims to determine how the performance and importance of product attributes in Mushroom Kitchen and analyze the level of consumer satisfaction with Mushroom Kitchen products. This research was conducted in September-October 2022 at Medan Marelan. The data analysis method in this thesis is IPA (Importance Performance Analysis) which shows that the total importance value is 89.27 and the total performance level value is 87.85, where there are attributes of Product Quality and Product Packaging according to Mushroom Kitchen consumers, these attributes are very important and quite satisfying, where the quality of the product can be seen from the selected Oyster Mushroom raw material which is fresh enough to be used as a derivative product and premium product packaging in the Mushroom Kitchen and the results of the calculation of the CSI (Customer Satisfaction Index) for Mushroom Kitchen consumers of 0.7763 (77.63%) which means that the satisfaction of Mushroom Kitchen consumers is at the "satisfied" level with the performance of processed oyster mushrooms in the Mushroom Kitchen.

Keywords: Consumer Satisfaction; Importance; Performance; Oyster Mushrooms; Product Packaging.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Siti Nurhalizah yang dilahirkan pada tanggal 22 November 2000 di Kota Tebing Tinggi. Penulis merupakan anak bungsu dari dua bersaudara dari pasangan Alm. Bapak Usman dan Ibu Sari Puspita

Penulis mengawali pendidikan Sekolah Dasar (SD) di Sekolah Swasta F.TANDEAN Kota Tebing Tinggi selesai pada tahun 2012. Setelah itu penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Sekolah Swasta F.TANDEAN Kota Tebing Tinggi dan selesai pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di Swasta F.TANDEAN Kota Tebing Tinggi 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi pada bulan September 2018 dan menjadi mahasiswa di Universitas Medan Area (UMA) dan mengambil program studi Agribisnis di Fakultas Pertanian.

Selama mengikuti perkuliahan, pada tahun 2021 penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di UPT BALAI BENIH INDUK PADI di Kecamatan Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul "**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Olahan Jamur Tiram Di Dapur Jamur Marelan**" " sebagaimana mestinya dengan segala kekurangan dan kelebihanannya. Salam dan Sholawat tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan Skripsi yang telah ditulis, penulis tidak sendirian, banyak pihak yang membantu dalam pelaksanaan penulisan termasuk doa orang tua penulis dan pengerjaan proposal skripsi itu sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Zulheri Noer, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Medan Area
2. Ibu Marizha Nurcahyani, S.ST., M.Sc selaku Ketua Program Studi Agribisnis Universitas Medan Area
3. Ibu Mitra Musika Lubis, SP.Msi. selaku Komisi Pembimbing satu yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam membantu penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Fadly Abdina, SP., M.Si selaku Komisi Pembimbing dua yang telah membimbing dan mempermudah segala kesulitan yang ada dalam Skripsi ini.

5. Secara terkhusus kepada kedua orang tua tecinta Ayahanda tersayang Alm.Usman dan Ibunda yang paling penulis cintai Sari Puspita yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan serta nasehat sehingga penulis termotivasi untuk menjalankan kuliah agar dapat memperoleh hasil yang terbaik.dan kepada Abang saya Muhammad Yusuf yang selalu memberikan dukungan dan memberikan Motivasi kepada penulis.
6. Kepada pihak Dapur Jamur yang telah memberikan izin dan memberikan waktu untuk melaksanakan penelitian ini.
7. Seluruh Teman-teman Agribisnis Angkatan 2018 Universitas Medan Area khususnya kelas A1.
8. Kepada diri sendiri, Terima Kasih telah berjuang bersama melewati semua ini. Terima Kasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa kita mampu. Terima Kasih telah menjadi diriku sendiri dengan versi terbaik yang kita miliki.

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Jamur Tiram	8
2.2 Olahan Jamur Tiram.....	10
2.3 Konsumen	12
2.4 Kepuasan Konsumen	12
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.4.2 Aspek Kepuasan Konsumen	14
2.4.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
2.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	16
2.5 Atribut Produk	16
2.6 Penelitian Terlebih Dahulu	19
III. METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2 Metode Pengambilan Sampel	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4 Metode Analisis Data.....	26
3.4.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	26
3.4.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	30
3.5 Defenisi Operasional.....	31
IV. GAMBARAN DAN LOKASI.....	33
4.1 Gambaran Umum Kota Medan.....	33
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Medan Marelan	35
4.2 Gambaran Umum Usaha Agroindustri Dapur Jamur.....	35
4.2.1 Visi dan Misi Dapur Jamur	36
4.2.2 Struktur Orgnasisasi Dapur Jamur	36
4.3 Karakteristik Responden	37
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	45
5.1 Analisis tingkat kinerja dan kepentingan IPA.....	45

5.1.1 Tingkat kesesuaian pada tingkat kinerja dan kepentingan.....	54
5.2 Hasil Perhitungan CSI.....	61
VI. KESIMPULAN	64
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Produksi Jamur Sumatera Utara 2021	3
Tabel 2 Skor Penilaian Terhadap Kinerja/Kepuasan dan Kepentingan	27
Tabel 3 Kriteria Nilai CSI	31
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan	40
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Suku	40
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal	41
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang sering dibeli	42
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Belanja rata-rata/bulan	42
Tabel 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi/Bulan	42
Tabel 14 Perhitungan Analisis tingkat kinerja dan kepentingan pada IPA	45
Tabel 15 Perhitungan tingkat kesesuaian pada tingkat kinerja dan kepentingan	54
Tabel 16 Hasil Perhitungan Analisis CSI	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Penjualan Dapur Jamur	4
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	7
Gambar 3 Diagram Kartesius	28
Gambar 4 Bagan Struktur Organisasi Dapur Jamur	38
Gambar 5 Hasil Diagram Kartesius	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	68
Lampiran 2 Tabulasi Kinerja pada Analisis IPA.....	71
Lampiran 3 Tabulasi Kepentingan pada Analisis IPA	77
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	83
Lampiran 5 Surat Penelitian.....	85
Lampiran 6 Surat Selesai Riset	86



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pertanian merupakan penghasil sumber daya hayati, dimana sumber daya hayati tersebut dapat menyokong sektor-sektor lainnya, Menurut Badan Pusat Statistik (2019) , kontribusi sektor pertanian terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) menempati urutan ketiga setelah sektor industri pengolahan dan sektor perdagangan selama empat tahun terakhir. Sektor pertanian Indonesia memiliki beragam jenis tanaman,hal ini didukung dengan kondisi iklim masing-masing daerah yang berbeda.antara lain salah satu tanaman produk pertanian adalah tanaman hortikultura.

Indonesia merupakan negara tropis yang memiliki sumberdaya alam yang kaya akan keanekaragaman hayati. Salah satu keanekaragaman hayati tersebut adalah jamur. Jamur umumnya menempati berbagai tipe habitat yaitu tanah, kayu, serasah, kotoran hewan dan sebagainya. Tipe ekosistem yang dapat ditumbuhi jamur adalah hutan, karena hutan memiliki tingkat kelembapan yang tinggi sehingga jamur mudah beradaptasi. Jamur merupakan salah satu keunikan yang memperkaya keanekaragaman jenis makhluk hidup. Beberapa jenis jamur telah banyak dimanfaatkan oleh manusia sebagai bahan makanan dan sumber bahan obat-obatan tradisional maupun modern (Wahyudi, 2012).

Jamur merupakan salah satu produk komersial dan dapat dikembangkan dengan teknik yang cukup sederhana. Jamur tiram (*Pleurotus ostreatus*) merupakan salah satu jamur konsumsi yang cukup dikenal dan digemari oleh masyarakat. Terdapat beberapa jenis jamur tiram yang dapat dikonsumsi, yaitu jamur tiram putih, jamur tiram merah jambu, jamur tiram abu-abu, jamur tiram coklat, jamur tiram hitam, dan jamur tiram kuning. Namun, jamur tiram yang

lebih sering dikonsumsi masyarakat dan dibudidayakan adalah jamur tiram putih karena memiliki tekstur daging yang lembut dan rasanya hampir menyerupai daging ayam serta memiliki kandungan gizi yang tinggi. Penyebutan jamur tiram sering digunakan untuk jamur tiram putih (Martawijaya dan Nurjayadi 2010).

Selain memiliki rasa yang enak, jamur tiram juga bergizi tinggi. Kandungan protein nabati yang dikandungnya mencapai 10-30%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa kandungan protein jamur tiram lebih tinggi dua kali lipat dibandingkan dengan protein di dalam asparagus, kol dan kentang, empat kali lipat dibandingkan dengan tomat dan wortel, dan enam kali lipat dibandingkan dengan buah jeruk. Bila dihitung dari berat kering kandungan proteinnya adalah 19-35%, sementara beras hanya 7,3%, gandum 13,2%, kedelai 39,1% dan susu sapi 25,2% (Redaksi Agromedia, 2009).

Gaya hidup sehat dengan cara kembali ke alam dengan mengkonsumsi makanan yang diproduksi secara alami yang sedang menjadi populer dalam masyarakat. Adanya perubahan pada konsumsi dapat merubah pola pembelian dari segi perilaku konsumen. Pentingnya untuk memahami perilaku konsumen dan kepuasan konsumen menjadi aspek yang paling penting yang harus diperhatikan oleh produsen.

Sumatera Utara adalah salah satu Provinsi yang akan kaya penghasil produk pertanian salah satu diantaranya adalah tanaman hortikultura seperti jamur yang dibudidayakan menjadi banyak olahan ataupun cemilan. Berikut adalah data produksi jamur Sumatera Utara Periode 2017-2021.

Tabel 1 Produksi Jamur Sumatera Utara periode 2017-2021

Tahun	Produksi (kg)
2017	1.955.00
2018	23.49.00
2019	37.119.00
2020	13.166
2021	3.037

Sumber : BPS, Statistik Pertanian Hortikultura SPH-SBS 2017-2021

Berdasarkan Tabel 1.1 menyatakan bahwa dilihat dari tabel setiap tahun produksi jamur meningkat tetapi pada tahun 2020 dan 2021 menurun karena adanya pandemi Covid-19. Dengan adanya pandemi para pembudidaya jamur tiram kesulitan pada produksi jamur tiram dan memungkinkan akan penurunan produksi bagi pembudidaya jamur tiram.

Saat ini Agroindutsri yang berkembang di berbagai wilayah Indonesia khususnya di Kota Medan merupakan industri yang bergerak di bidang kuliner. Manfaat lain dari Agroindustri adalah dapat menghasilkan nilai tambah yang tinggi sehingga mendapatkan harga jual yang tinggi dan sebagian besar Agroindustri kuliner ini adalah skala kecil (*Home Industry*). Salah satu olahan produk dari pertanian adalah jamur tiram. Yang membedakan olahan jamur dengan olahan produk pertanian lainnya selain karena manfaat yang banyak cita rasa khas yang renyah yang dihasilkan membuat banyak konsumen memilih jamur tiram untuk dikonsumsi masyarakat. Adapun jamur tiram menjadi beberapa olahan Jamur Crispy, Sate Jamur, Pepes Jamur, Tahu Balik.

Dapur Jamur merupakan salah satu usaha Agroindustri di Kota Medan yang terletak di Jalan Marelan Pasar 3 Barat Lk.14 Gg.Dara2 yang bergerak di bidang pertanian jamur ,hingga memiliki produk turunan dari jamur tersebut. Jamur yang digunakan oleh Dapur Jamur adalah jamur tiram putih. Dapur jamur

ini sudah berdiri sejak tahun 2017 dan Pemiliknya adalah Ibu Ruliyani dan dibantu oleh 2 anak laki-laki nya dan 2 siswa sebagai pekerja untuk membudidayakan jamur tiram putih. Jamur tiram di Dapur Jamur dibudidaya sendiri oleh Kelompok Tani Sejahtera. Dapur jamur dapat memproduksi jamur tiram putih sebanyak 20-25kg/hari.

Kepuasan Konsumen harus diperhatikan dalam setiap usaha maupun perusahaan sebab kepuasan konsumen yang buruk mengakibatkan pelanggan menjadi hilang. Maka dari itu pemilik usaha harus mengukur kepuasan konsumen agar mengetahui hal mana dari produk tersebut yang tidak sesuai dengan konsumen mereka. Perusahaan tidak hanya perlu menciptakan produk yang memenuhi kebutuhan mereka, tetapi juga mengetahui seberapa puas mereka dengan produk tersebut (Ainul Mardiyah, 2017).

Dapur Jamur tidak hanya membudidayakan jamur tiram putih saja melainkan mengolah dengan berbagai macam produk turunan dari jamur tiram putih tersebut. Ada beberapa produk jamur tiram putih seperti jamur crispy, pepes, jamur, tahu balik, sate jamur yang diolah oleh Ibu Ruliyani. Berikut data penjualan di Dapur Jamur setiap produk turunannya (dalam tahun).

No	Nama Produk	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Jamur Crispy (bks)	430	439	460	289	289
2	Tahu Walik (bks)	390	413	430	275	211
3	Pepes Jamur (bks)	279	285	294	211	273
4	Sate Jamur (bks)	218	228	236	205	305

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menyatakan pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan pada penjualan produk Dapur Jamur disebabkan beberapa faktor seperti adanya Pandemi Covid-19 sebab konsumen lebih suka memilih masakan sendiri dirumah dari pada membeli keluar karena rentan terkena covid sehingga produk yang diproduksi tidak banyak dan mengakibatkan konsumen kecewa. Produk tersebut kurang diminati oleh konsumen karena atribut produk yang kurang puas dari konsumen. Atribut produk ini bisa berupa harga produk, ukuran produk, kualitas produk, dan sebagainya. Dalam hal ini langkah yang dilakukan yakni analisis/survey kepuasan konsumen untuk melihat atribut produk yang disajikan dan yang mana kurang memberikan kepuasan yang sangat baik kepada konsumen. Oleh karena itu Peneliti tertarik untuk meneliti “ **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Olahan Jamur Tiram di Dapur Jamur Marelan** “

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat Kinerja dan tingkat Kepentingan atribut produk di Dapur Jamur Marelان ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk di Dapur Jamur Marelان?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Kinerja dan Kepentingan atribut produk di Dapur Jamur Marelان
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk di Dapur Jamur Marelان

1.4 Manfaat Penelitian

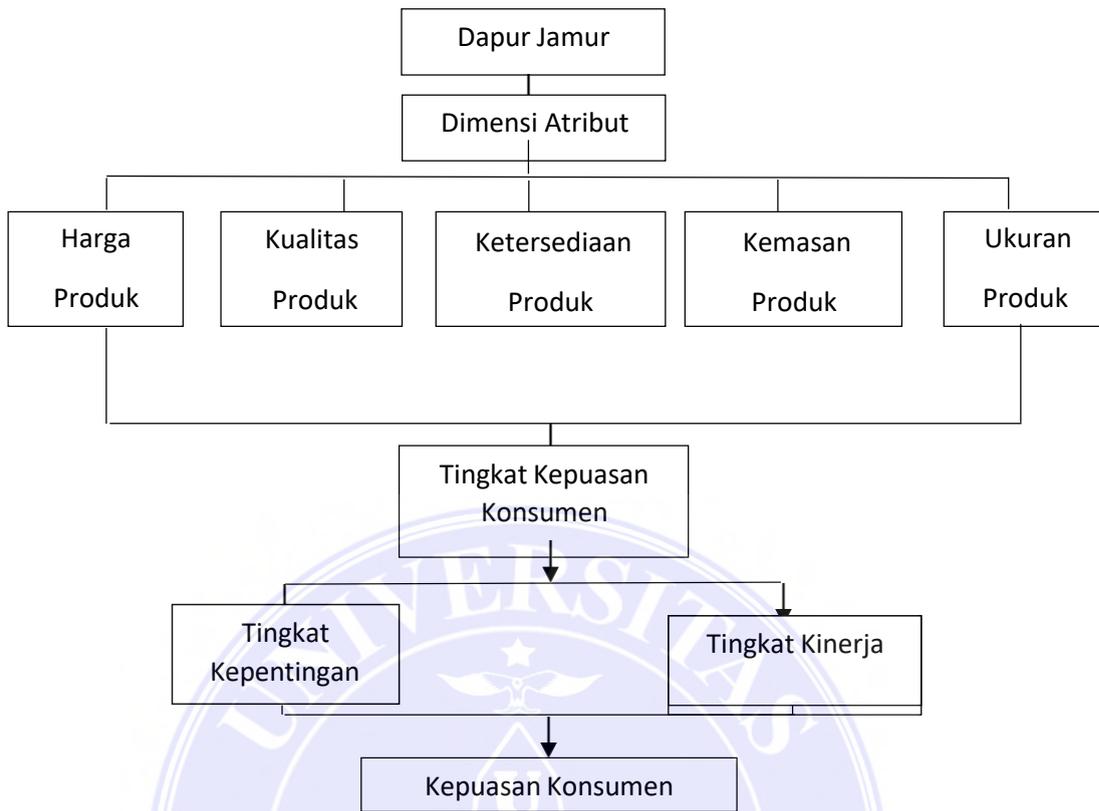
1. Bagi peneliti, Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi peneliti dan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
2. Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai referensi dan bahan pembelajaran.
3. Bagi pembaca, memberi manfaat sebagai tambahan materi dan pengetahuan khususnya dalam bidang Agribisnis tentang Analisis kepuasan konsumen terhadap olahan jamur tiram
4. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan tambahan pengetahuan serta sumber wacana bagi yang berminat pada pembahasan mengenai permasalahan kepuasan konsumen dan sebagai referensi dalam penelitian kepuasan konsumen dimasa yang akan datang.

1.5 Kerangka Pemikiran

Dapur Jamur merupakan tempat usaha jamur tiram putih dan olahan dari jamur tiram putih tersebut. Pada umumnya Dapur Jamur ini terletak di dalam jalan/gang dan membentuk sentra usaha. Keberadaan Dapur Jamur ini berpengaruh dalam kebutuhan dan keinginan masyarakat setempat untuk mengkonsumsi jamur tiram putih, oleh karena itu konsumen memilih membeli jamur tiram putih di Dapur Jamur.

Pada penelitian ini, terdapat beberapa atribut yang digunakan untuk diteliti. Atribut-atribut tersebut diantaranya ialah atribut harga produk, Kualitas Produk, Ketersediaan Produk, Kemasan Produk, Ukuran Produk. Berdasarkan penggunaan atribut ini maka diharapkan tanggapan yang diberikan akan menunjukkan sejauh mana kepuasan konsumen terhadap produk Dapur Jamur. Apabila tanggapan yang diberikan positif, maka akan memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian produk tersebut, sebaliknya apabila tanggapan yang diberikan negatif maka akan menghambat konsumen untuk melakukan pembelian.

Hasil dari analisis yang telah dilakukan akan memberikan informasi terkait atribut apa saja yang kinerjanya perlu dipertahankan karena cukup memberikan kepuasan atau harus dilakukan peningkatan kinerja karena memiliki kepentingan atribut yang tinggi namun masih memiliki kinerja yang rendah. Berdasarkan informasi tersebut kemudian akan membantu pihak produsen untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan maupun kualitas produk yang kemudian akan meningkatkan kepuasan konsumen.



Gambar 2 Bagan Kerangka Pemikiran Analisis Kepuasan Konsumen Olahan Jamur Tiram di Dapur Jamur)

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jamur Tiram

Jamur tiram dalam bahasa Yunani disebut *Pleurotus*, artinya “bentuk samping atau posisi menyamping antara tangkai dengan tudung”. Sedangkan sebutan nama “tiram”, karena bentuk atau tubuh buahnya menyerupai tangkai tudung tidak tepat di tengah seperti jamur lainnya. Konon kabarnya jamur tiram asal muasalnya dari Negara Belanda, kemudian menyebar ke Australia, Amerika, dan Asia Tenggara, termasuk di Indonesia. Dari hasil penelitian dan riset Badan Kesehatan Dunia (WHO), jamur tiram memenuhi standar gizi sebagai makanan yang layak untuk dikonsumsi, enak dimakan, tidak beracun, dan memiliki kandungan gizi yang tinggi serta berkhasiat sebagai obat berbagai macam penyakit.

Jamur tiram putih (*Pleurotus ostreatus*) merupakan jenis jamur pangan dari kelompok Basidiomycota. Jamur tiram putih merupakan salah satu jenis jamur kayu yang tumbuh dipermukaan batang pohon yang sudah lapuk. Nama jamur tiram putih diambil dari bentuk tudungnya yang melengkung, lonjong, dan membulat menyerupai kerang atau cangkang tiram dengan bagian tepi yang bergelombang (Alex, 2011). Jamur ini banyak diminati karena cita rasanya yang lezat dan bisa dibuat menjadi berbagai macam olahan masakan.

Jamur tiram putih (*Pleurotus ostreatus*) memiliki batang pendek berukuran 1-3 cm. Pada satu titik tumbuh akan menghasilkan tudung 5-15 buah, tetapi yang umum berkembang sempurna sebanyak 5-7 buah. Apabila tudung yang berkembang secara sempurna jumlahnya terbatas, maka ukuran tudung akan menjadi besar dan sebaliknya. Tudung akan ditunjang oleh tangkai tudung yang

tumbuh secara lateral (terletak di samping tudung). Panjang tangkai tudung 2-10 cm atau tergantung posisi tumbuh jamur. Apabila jamur tiram tumbuh secara vertikal, maka akan memiliki tangkai tudung lebih panjang bila dibandingkan dengan jamur tiram yang tumbuh secara horizontal.

2.1.1 Media Tanam Jamur Tiram Putih

Secara alami jamur tiram ditemukan di hutan di bawah pohon berdaun lebar atau di bawah tanaman berkayu. Jamur tiram tidak memerlukan cahaya matahari yang banyak, di tempat terlindung miselium jamur akan tumbuh lebih cepat dari pada di tempat yang terang dengan cahaya matahari yang berlimpah, kelembaban ruangan optimal 80–90 %, yang harus dipertahankan dengan menyemprot air secara teratur, suhu udara untuk pertumbuhan miselium adalah 25-30oC dan untuk pertumbuhan tubuh buah adalah 18–20oC. Miselium jamur tumbuh optimal dalam keadaan gelap dan kondisi asam (pH 5,5–6,5). Tetapi kondisi lingkungan atau substrat tempat tumbuh yang terlalu asam (pH rendah) atau pH terlalu tinggi akan menghambat pertumbuhan miselium. Sebaliknya, tubuh buah jamur tidak tumbuh optimal pada lingkungan yang agak terang dan kondisi keasaman agak netral (pH 6,8–7,0) (Steviani, 2011).

Serbuk gergaji Menurut Djarijah et al. (2010) menyatakan bahwa Untuk membudidayakan jamur dapat menggunakan kayu atau serbuk gergaji sebagai media tanamnya. Kayu yang digunakan harus bebas dari pestisida atau zat beracun lainnya. Oleh karena itu tidak dianjurkan menggunakan kayu awetan. Sebaiknya menggunakan serbuk gergaji dari kayu yang tidak terlalu keras seperti kayu sengon sebagai bahan tanam. Karena kayu yang tidak terlalu keras lebih baik digunakan sebagai media tanam dan banyak mengandung selulosa, lignin,

pentosan, ekstraktif dan abu yang merupakan bahan yang dibutuhkan jamur dalam jumlah banyak.

Bahan ini merupakan bahan dasar pembuatan media tanam (baglog). Serbuk kayu mengandung beragam zat di dalamnya yang dapat memacu pertumbuhan atau sebaliknya. Zat-zat yang dibutuhkan jamur untuk tumbuh yaitu karbohidrat serat dan lignin. Sedangkan zat yang dapat menghambat pertumbuhan yaitu zat metabolit sekunder atau yang umum dikenal sebagai getah dan atsiri. Dengan demikian serbuk kayu yang digunakan hendaknya dari pohon tidak bergetah seperti albasia, randu, meranti dan lain-lain (Steviani, 2011).

2.2 Olahan Jamur Tiram

Jamur dapat bermanfaat untuk meningkatkan sistem kekebalan tubuh, menjaga kesehatan tulang dan otak, serta mengobati berbagai macam penyakit. Mengonsumsi jamur untuk kesehatan tak hanya dapat dilakukan dengan memakannya langsung dalam bentuk makanan, tapi juga bentuk suplemen. Selain itu, mengonsumsi jamur juga kerap dijadikan alternatif untuk orang-orang yang sedang berdiet maupun memilih untuk menjadi vegetarian. Harganya relatif terjangkau, jamur cocok banget buat dijadikan salah satu alternatif bahan makanan dirumah. Jamur yang paling terkenal untuk diolah menjadi berbagai masakan adalah jamur tiram. Jamur ini pun memiliki banyak sekali manfaat untuk kesehatan, sama halnya dengan jenis jamur lainnya.

Olahan jamur tiram merupakan olahan yang memberikan kontribusi bagi sebagian masyarakat. Usaha ini sangat berdampak terhadap masyarakat khususnya penyerapan tenaga kerja yang pada akhirnya peningkatan pendapatan masyarakat itu sendiri. Adapun beberapa produk olahan jamur tiram putih yakni

1. Jamur Crispy

Jamur Crispy atau bahasa lainnya Jamur goreng yang diolah dengan cara dibalut dengan tepung dan bumbu olahan lalu dimasak dan di goreng renyah. Jamur Crispy ini biasa disajikan dalam satu porsi dengan kemasan.

2. Tahu Walik

Tahu Walik yang biasanya dikenal dengan pembuatannya bakso dan tepung tetapi ini berbeda Tahu Balik yang terbuat dari Jamur tiram dan cara pembuatannya pertama menggoreng tahu sampai matang setelah itu tumis jamur dan memberikan beberapa koleksi rasa kemudian masukan hasil tumisan kedalam tahu dan ditutup kembali dengan adonan tepung kanji yang hangat dan digoreng sampai garing. Tahu Walik ini biasanya disajikan dalam satu porsi kemasan.

3. Pepes Jamur

Pembuatan pepes jamur dengan cara pertama mencuci jamur sampai bersih dan suwirkan sesuai selera, kemudian, campur bumbu halus dengan semua bahan pada wadah, aduk aduk hingga tercampur sempurna, kemudian bungkus dengan daun pisang dan yang terakhir kukus hingga daun berubah warna. Pepes jamur ini biasanya disajikan dalam satu porsi kemasan.

4. Sate Jamur

Pembuatan Sate Jamur dengan cara pertama tumis bumbu secara halus dan masukkan jamur secara merata dan masak hingga meresap, kemudian tusuk jamur pada tusuk sate dan bakar hingga mongering. Sate Jamur ini biasanya disajikan dalam satu porsi kemasan dengan beberapa tusuk sate.

2.3 Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consument* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consument* sebagai pemakai atau konsumen.

Konsumen adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitas yang seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhannya. Menurut Tjiptono, adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan

2.4 Kepuasan Konsumen

2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Sunyoto (2013) defenisi kepuasan konsumen atau pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan kepentingannya. Tingkat kepuasan yang dialami

seseorang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang mereka rasakan dengan kepentingan. Konsumen dapat memahami dari salah satu dari tiga tingkat kepuasan konsumen yaitu kinerja dibawah kepentingan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan kepentingan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja dapat melebihi kepentingan maka pelanggan akan merasa sangat puas dan gembira.

Kotler dan Keller (2016) mengatakan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted” yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang.

Kepuasan konsumen adalah hasil evaluasi perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah seseorang tersebut membandingkan antara persepsi/kesan yang dirasakan terhadap kinerja dan produk yang diharapkan.

Menurut Kotler dan Keller (Tjiptono, 2014), untuk mengukur kepuasan pelanggan ada empat metode yaitu sebagai berikut.

1) Sistem keluhan dan saran Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai media seperti kotak saran, telepon layanan konsumen, dan kartu

komentar. Dari informasi tersebut, perusahaan dapat dengan cepat memperbaiki masalah-masalah yang ada sehingga tidak lagi mengganggu kenyamanan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan.

2) *Ghost/mystery shopping* dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shoppers) untuk berperan menjadi pelanggan potensial perusahaan dan pesaing. Tujuannya untuk menggali informasi mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan itu sendiri dan perusahaan pesaing. Selain itu tugas ghost shoppers juga untuk mengetahui secara langsung bagaimana kinerja karyawan.

3) *Lost customer analysis* Perusahaan seyogyanya menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau jasa dan beralih kepada pesaing, agar perusahaan dalam mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya.

4) Survei kepuasan pelanggan Sebagian besar perusahaan melakukan penelitian melalui survei untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan

2.4.2 Aspek Kepuasan Konsumen

Tjiptono dan Diana (2015) mengemukakan pendapat bahwa terdapat lima aspek pada kepuasan konsumen yaitu:

1. *Expectations* (harapan) diartikan konsumen menyusun harapan tentang apa yang akan diterima dari produk.
2. *Performance* (kinerja) yaitu selama kegiatan konsumsi, konsumen merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan konsumen.

3. *Comparison* (perbandingan) yaitu setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dibandingkan oleh konsumen.
4. *Confirmation* atau *disconfirmation* yaitu penegasan dari harapan konsumen, apakah harapan pra-pembelian dengan persepsi pembelian sama atau tidak
5. *Discrepancy* (ketidaksesuaian) yaitu diskonfirmasi yang negatif menentukan kinerja yang aktual ada dibawah tingkat harapan maka semakin besar ketidakpuasan konsumen.

2.4.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Indrasari (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

2.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

2.5 Atribut Produk

Kotler dan Armstrong (2014) menjelaskan Atribut produk merupakan unsur yang menjadi pembeda pada suatu produk, sehingga memberikan nilai tambah, manfaat serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pembelian. Atribut produk ini mempunyai pengaruh besar pada persepsi pembeli terhadap produk. Selain membedakan suatu produk dengan produk lain, atribut produk juga harus mampu menjadi suatu daya tarik bagi konsumen. Hal itu disebabkan karena secara fisik atribut produk membawa berbagai macam manfaat yang dibutuhkan dan diinginkan pembeli.

Pengembangan suatu produk atau jasa melibatkan penentuan manfaat yang akan diberikan. Manfaat ini dikomunikasikan dan diserahkan pada atribut produk seperti kualitas, fitur, dan rancangan atribut suatu produk dapat berbeda dengan

produk lainnya, dimana konsumen dalam melakukan penilaian terhadap derajat kepentingan atribut tersebut adalah berbeda-beda pula. Tingkat kepentingan atribut ini dapat membantu produsen dalam merancang dan mengembangkan produknya.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012), suatu produk biasanya diikuti oleh serangkaian atribut-atribut yang menyertai produk meliputi beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas produk

Kualitas produk adalah salah satu sarana positioning utama untuk pemasar. Mempunyai dampak langsung pada kinerja produk. Oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.

b. Fitur produk

Fitur produk adalah sebuah produk dapat ditawarkan dalam beragam fitur, model dasar, model tanpa tambahan apapun, merupakan titik awal. Perusahaan dapat menciptakan tingkat model yang lebih tinggi dengan menambahkan lebih banyak fitur. Fitur adalah sarana kompetitif untuk mendiferensiasikan produk perusahaan dari produk pesaing. Menjadi produsen pertama yang memperkenalkan fitur baru yang bernilai merupakan salah satu cara paling efektif untuk bersaing.

c. Gaya dan desain produk

Desain memiliki konsep yang lebih luas daripada gaya (*style*). Desain selain mempertimbangkan faktor penampilan, juga bertujuan untuk memperbaiki kinerja produk, mengurangi biaya produksi, dan menambah keunggulan bersaing.

d. Merek

Mungkin keahlian pemasar profesional yang paling istimewa adalah kemampuan mereka untuk membangun dan mengelola merek. Merek (*brand*) adalah sebuah nama, istilah, tanda, lambang atau desain, atau kombinasi semua ini, yang menunjukkan identitas pembuat atau penjual produk atau jasa. Konsumen akan memandang merek sebagai bagian penting dari produk, dan penetapan merek bisa menambah nilai bagi suatu produk.

e. Kemasan

Kemasan (*packaging*) melibatkan perancangan dan produksi wadah atau pembungkus untuk sebuah produk. Fungsi utama kemasan adalah menyimpan dan melindungi produk. Kemasan yang didesain dengan buruk bisa menyebabkan konsumen pusing dan perusahaan kehilangan penjualan. Sebaliknya, kemasan yang inovatif bisa memberikan manfaat kepada perusahaan melebihi pesaing dan mendorong penjualan.

f. Label

Label berkisar dari penanda sederhana yang ditempelkan pada produk sampai rangkaian huruf rumit yang menjadi bagian kemasan. Label mempunyai beberapa fungsi. Setidaknya label menunjukkan produk atau merek, seperti nama Sunkist yang tercantum pada jeruk. Label juga bisa menggambarkan beberapa hal tentang produk: siapa yang membuatnya, dimana produk itu dibuat, kapan produk itu dibuat, kandungannya, cara pemakainya, dan bagaimana menggunakan produk itu dengan aman.

g. Pelayanan pendukung produk

Pelayanan pelanggan adalah elemen lain dalam strategi produk. Penawaran perusahaan biasanya meliputi beberapa pelayanan pendukung, yang bisa menjadi bagian kecil atau bagian besar dari seluruh penawaran. .

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Wardani Widyastuti (2016) dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Restoran Banyu Mili Resto Yogyakarta” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk restoran Banyu Mili Resto Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah konsumen Banyu Mili Resto Yogyakarta sebanyak 80 orang perhari. Ukuran sampel penelitian ditentukan dengan tabel Issac dan Michael dengan taraf signifikan 5% yaitu sebanyak 65 orang. Pengambilan sampel ditentukan dengan insidental sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk restoran Banyu Mili Resto Yogyakarta berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut produk dapat diartikan bahwa Banyu Mili Resto Yogyakarta belum memenuhi harapan konsumen, sehingga konsumen belum puas terhadap produk restoran Banyu Mili Resto Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Indra Wahyu Dianto (2013) dengan Judul “Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta

berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian survei. Subjek penelitian ini adalah konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih no. 30 Yogyakarta yang berjumlah 100 orang. Pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan dengan analisis indeks kepuasan pelanggan dan *analisis Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Tingkat kepuasan konsumen tinggi pada kualitas pelayanan yang dilihat dari atribut bukti langsung, Dilihat dari atribut keandalan menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pada kualitas pelayanan, Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan ditinjau dari daya tanggap masih tergolong sedang, Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan ditinjau dari jaminan masuk dalam kategori kepuasan yang tinggi, Atribut empati memiliki penilaian tingkat kepuasan konsumen yang tinggi melebihi harapan konsumen pada kualitas pelayanan , Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan ditinjau dari semua aspek termasuk ke dalam tingkat kepuasan pelanggan yang masuk dalam kategori puas dengan indeks kepuasan sebesar 80%.

Penelitian yang dilakukan oleh Irvan Maulana Nasution (2018) dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Vegetarian Di Kota Medan” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap rumah makan vegetarian di kota Medan dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap rumah makan vegetarian di kota Medan. Pemilihan lokasi di Kota Medan dilakukan dengan pertimbangan bahwa daerah ini sebagai lokasi penelitian dikarenakan lokasi ini sangat strategis dan terjangkau

bagi peneliti.. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Medan Metode penentuan sampel ini dilakukan dengan metode dengan teknik *probability sampling* yaitu *proportionate stratified random sampling* dengan menggunakan rumus slovin., dengan jumlah responden yaitu 99 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) yang kemudian di petakan di dalam diagram kartesius dan analisis indeks kepuasan konsumen. Hasil Tingkat kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*) adalah sebesar 68,60 persen yang dinyatakan puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Hanif Maulana Siregar (2018) dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Sayuran Organik (Studi Kasus : Brastagi Supermarket Jl. Cut Mutia, Kota Medan)" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen sayuran organik serta menganalisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Sayuran Organik pada bulan Januari sampai bulan Februari 2019. Metode penelitian dilakukan dengan studi kasus (*case study*) dan analisis deskriptif yaitu metode yang menjelaskan jenis penelitian mengenai suatu objek tertentu, atau suatu fenomena yang di tentukan pada suatu tempat yang belum tentu sama dengan daerah lain. Metode penarikan sampel menggunakan *insidental sampling*. Sampel yang diteliti sebanyak 68 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik anggota ternak sapi adalah sebagian besar anggota ternak sapi berjenis kelamin wanita, sudah menikah, usia yang paling dominan 30 – 39 dengan jumlah anggota keluarga 4 orang. Tingkat

pendidikan anggota ternak sapi sebagian besar SMA dan S1. Penelitian menunjukkan dominan Rata – rata pendapatan perbulan yakni >Rp 5.000.000, konsumen yang mendominasi sayuran organik di Brastagi Supermarket Tiara Medan ini adalah Ibu Rumah Tangga. Berdasarkan analisis Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh sebesar 0,822 (82,2%). Hal ini menunjukkan rentang indeks kepuasan berada pada 0,81 – 1,00 yang artinya tingkat kepuasan konsumen terhadap sayuran organik ada pada tingkat sangat puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Nur Aida (2019) dengan judul “ Analisis Kualitas Jamur Krispy Berbasis Kepuasan Konsumen “Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai tingkat kepuasan konsumen terhadap Jamur Krispy dari metode CSI sebesar 79,73%. Hasil analisis menggunakan IPA didapatkan 5 indikator atribut kualitas yang berkinerja rendah dengan harapan konsumen yang tinggi. Sehingga 5 indikator ini perlu dilakukan analisis lebih lanjut menggunakan Matrix Diagram, hasil yang diperoleh didapatkan bahwa rekomendasi kebijakan yang dapat digunakan untuk proses peningkatan kualitas ada 3 yang memiliki nilai diatas 18 yaitu memperbaiki desain produk dengan melakukan perancangan ulang produk,perancangan ulang atau mencari komposisi yang tepat untuk menghasilkan rasa yang enak dan konsisten, serta pengaturan tekanan tetap stabil pada setia proses penggorengan, dan mengatur pemakaian minyak goreng.

Penelitian yang dilakukan oleh Ainul Mardiyah (2017) dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Roti Finna Bakery Di Kota Padang” Kepuasan konsumen harus diperhatikan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini menyebabkan penurunan penjualan. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha

melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar mengetahui atribut apa dari suatu produk yang membuat pelanggan tidak puas. Penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi karakteristik konsumen roti Finna Bakery di kota Padang. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk roti Finna Bakery di Kota Padang. Lokasi penelitian dilaksanakan di Finna Bakery Jalan Ir. Juanda No 43 Padang. Penelitian ini dilaksanakan selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal 31 Oktober s/d 1 November 2016. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode deskriptif. Pengambilan responden dilakukan secara kebetulan (*accidental sampling*). Hasil penelitian, berdasarkan karakteristik konsumen berdasarkan demografi adalah konsumen berjenis kelamin perempuan atau sebesar 67%, berumur 18 – 25 tahun, pendidikan terakhir SMA, bekerja sebagai pelajar dan memiliki penghasilan antara Rp 1.000.000 - Rp. 3.000.000. sedangkan untuk karakteristik umum pembelian adalah sebagian besar konsumen mendapatkan informasi tentang keberadaan Finna Bakery dari diri sendiri maksudnya mengetahui adanya Finna Bakery bukan dari orang lain, konsumen melakukan pembelian roti sebagai selingan, pengeluaran untuk satu kali pembelian roti Finna antara Rp 10.000 – Rp. 50.000 dan melakukan pembelian Roti Finna tidak tetap dalam satu bulannya atau sebesar 68%. *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk tingkat kepentingan mencapai 4,08 dan untuk tingkat kinerja hanya mencapai 3.71. Untuk itu, pihak Finna Bakery di Kota Padang harus meningkatkan kinerjanya agar terjadi kesamaan antara tingkat kepentingan keinginan konsumen dan kinerja perusahaan. *Consumers Satisfaction Indeks* (CSI) atau kepuasan konsumen secara keseluruhan yang berhasil dicapai

produk Finna Bakery adalah 0,74 atau 74 % dan nilai ini berada pada kriteria puas.

Penelitian yang dilakukan oleh M. Yasril (2020) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Makanan Pisang Crispy Pikepy Owaik Di Kota Padang” Kota Padang merupakan salah satu daerah yang memiliki komoditas buah pisang tahun 2018 sebanyak 4.017 ton membuat tumbuhnya industri olahan pisang berbagai macam produk, salah satunya yaitu olahan Pisang goreng Crispy. Kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan dengan memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu cara yang bermanfaat dalam meningkatkan jumlah konsumen bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan karakteristik konsumen pisang Crispy Pikepy Owaik di Kota Padang dan Menganalisis tingkat kepuasan konsumen pisang Crispy Pikepy Owaik di kota Padang.

Penelitian ini menggunakan metode Survei atau menggunakan kuesioner. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 60 responden yang berbelanja di Pikepy Owaik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Pikepy Owaik sebagian besar berjenis kelamin perempuan usia antara 19-24 tahun, dengan jumlah anggota keluarga rata-rata 5 orang dan pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA), pekerjaan mereka adalah pelajar dan mahasiswa, sebagian besar berpenghasilan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Dapur Jamur di Jl Marelان Pasar 3 Barat, Lingkungan 14, Gang Dara 2. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*), karena Dapur Jamur karena di Dapur Jamur salah satu usaha Agroindustri di Medan Marelان yang memproduksi jamur tiram, membudidayakan jamur tiram dan mengolah menjadi beberapa produk jamur tiram. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan September – Oktober 2022.

3.2 Metode Pengambilan Sampel

Populasi konsumen produk jamur tiram di Dapur Jamur yang diamati oleh peneliti pada pra-survey Per hari nya hanya dibeli sekitar 10-15 orang . Bila per hari nya terdapat sekitar 15 orang, maka dikalikan per bulan $15 \times 30 \text{ hari} = 450$ orang . Margin of error yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05.

$$\text{Rumus Slovin} = n = \frac{N}{1 + \frac{N \cdot e^2}{k^2}}$$

$$\text{Sehingga: } n = 450 / (1 + (450 \times 0,05^2))$$

$$n = 450 / (1 + (450 \times 0,0025))$$

$$n = 450 / (1 + 2,5)$$

$$n = 450 / 3,5$$

$$n = 128$$

Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* (penarikan sampel dengan mewawancarai responden yang bersedia dan memiliki waktu luang untuk diwawancarai). Kriteria yang digunakan adalah responden telah melakukan pembelian di Dapur Jamur.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 128 dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan Rumus Slovin agar didapatkan jumlah sampel dari populasi.

Kriteria responden yang dipilih adalah konsumen yang pernah dan melakukan pembelian serta bersedia untuk diwawancara. Langkah untuk memberikan kuisisioner terhadap konsumen dilakukan 13 orang/hari, dan sekitar 10 – 12 hari waktu peneliti untuk menyebarkan kuisisioner terhadap konsumen

3.3 Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang dikumpulkan adalah data yang diperoleh dari kuisisioner yang di berikan oleh konsumen Dapur Jamur. Data sekunder didapatkan melalui Badan Pusat Statistika (BPS) Republik Indonesia, Sumatera Utara dan Literatur yang mendukung dengan Skripsi ini.

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua analisis data. *Analisis IPA (Importance Porformance Analysis)* dan *Analisis CSI (Costumer Satisfaction Index)* digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap atribut kepuasan konsumen dan menganalisis kepuasan konsumen secara keseluruhan.

3.4.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis ini dilakukan untuk mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Penilaian kinerja (pelayanan) diwakili oleh huruf X, sedangkan untuk penilaian kepentingan atau harapan ditunjukkan huruf Y. Penilaian sikap atau persepsi konsumen Dapur

Jamur akan menggunakan skala lima tingkat (Skala Likert), dimana penilaian kinerja (pelayanan) dan penilaian kepentingan skor seperti terlihat pada Tabel 2

Tabel 2 Skor Penilaian terhadap Kinerja dan Kepentingan

Skor	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

Berdasarkan hasil penilaian kinerja Dapur Jamur dibandingkan dengan kepentingan didapatkan suatu perhitungan melalui tingkat kesesuaian, yaitu hasil perbandingan skor pelaksanaan (kinerja) dengan skor kepentingan yang akan menentukan urutan prioritas faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Dapur Jamur.

$$= \frac{i}{i} \times 100\%$$

Keterangan:

TKI = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (pelayanan) Dapur Jamur

Yi = Skor penilaian kepentingan (harapan) responden

Rumus untuk tiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut

$$= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum_{i=1}^n Y_i}$$

Keterangan :

X = skor rata-rata tingkat kinerja

Y = skor rata-rata kepentingan

n = Jumlah data konsumen

Diagram kartesius merupakan suatu hubungan yang dibagi atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X, Y, yang dinyatakan dengan rumus sebagai berikut

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Keterangan :

X_i = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja Dapur Jamur

Y_i = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan konsumen

K = banyak atribut yang di teliti

Selanjutnya setiap atribut dijabarkan dengan diagram IPA seperti yang terlihat

. Interpretasi dari diagram kartesius adalah:

Y	(Prioritas Utama) I	(Pertahankan Prestasi) II
	(Prioritas Rendah) III	(Berlebihan) IV
	X	

Keterangan :

- Kinerja (X)
- Kepentingan (Y)

1. Kuadran A

Ini adalah wilayah yang menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, tapi kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus, sehingga performance variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2. Kuadran B

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakannya dan berhasil dilaksanakan, sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran C

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan kinerjanya dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali.

4. Kuadran D

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang

penting oleh konsumen tetapi sangat memuaskan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

3.4.2 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur.

Untuk mengetahui besarnya CSI, Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS), nilai ini terdapat dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap

$$\text{MIS} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\text{MSS} = \frac{\sum X_i}{n}$$

atribut. Adapun nilai MIS dan MSS dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

Keterangan :

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

2. Menentukan Weighted Factor (WF), fungsi Mean Importance Score atau nilai rata-rata tingkat kepentingan (MIS_i), masing-masing atribut dinyatakan dalam

bentuk persen terhadap total Mean Importance Scare (MISi) untuk seluruh atribut yang ingin diuji. Nilai WF diperoleh rumus :

3. Menentukan *Weight Scores*.

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata rata *Mean Satisfaction Score (MSS)*.

$$W_i = W_{ii}$$

4. Menentukan *Weight Average (WSk)* tiap variabel.

Bobot ini merupakan dari penjumlahan *Weight Score (WS)* seluruh atribut.

$$W_i = \frac{W_{ii}}{W_i}$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

WAT = *Weighted Average total*

HS = *Highest Scale* (skala maksimum)

Kriteria indeks kepuasan menggunakan kisaran 0,00 hingga 1,00 (tidak puas hingga sangat puas), dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 3 Kriteria Nilai Customer Satisfaction (CSI)

<u>Nilai CSI</u>	<u>Kriteria CSI</u>
81% – 100%	Sangat Puas
66% – 80,99%	Puas
51% – 65,99%	Cukup Puas
35% - 50,99%	Kurang Puas
0% - 34,99%	TidakPuas

Sumber : Widodo,2018

3.5 Defenisi Operasional Variabel

1. Konsumen adalah orang yang membeli dan mengkonsumsi produk di Dapur Jamur
2. Kepuasan Konsumen adalah produk Dapur Jamur yang dibeli sesuai dengan harapan yang diharapkan oleh konsumen
3. Harga merupakan nilai finansial dari produk Dapur Jamur itu sendiri dan diukur dengan satuan Rupiah
4. Kualitas produk adalah memiliki kualitas baik atau tidaknya dinilai berdasarkan persepsi konsumen seperti layak atau tidaknya jamur tiram yang dibeli di Dapur Jamur
5. Ketersediaan Produk adalah kemampuan Dapur Jamur untuk menjaga persediaan produk jamur tiram ketika mengalami peningkatan terhadap produk di Dapur Jamur..
6. Kemasan Produk adalah rancangan (desain) kreatif yang mengaitkan bentuk, struktur, warna, bahan, penulisan Produk di Dapur Jamur agar dapat diedarkan dan dijual.
7. Ukuran Produk cara mengetahui besar kecil dari produk di Dapur Jamur
8. Karakteristik konsumen merupakan ciri konsumen Dapur Jamur yang berperan sebagai pembentukan sikap.
9. Jenis Kelamin di Dapur jamur adanya laki-laki maupun perempuan
10. Umur yang membeli produk di Dapur Jamur bermacam macam
11. Pendidikan konsumen di Dapur Jamur mempengaruhi pikiran konsumen dalam membeli produk jamur tiram.

12. Pendapatan adalah jumlah pendapatan setiap konsumen di Dapur Jamur mempengaruhi kepada apa yang dibeli pada produk di Dapur Jamur.



IV. GAMBARAN DAN LOKASI

4.1 Gambaran Umum Kota Medan

Kota Medan yang menjadi Ibukota Propinsi Sumatera Utara secara astronomis terletak antara 20.27' – 20.47' Lintang Utara dan 980.35' – 980.44' Bujur Timur dengan ketinggian 2,5 – 37,5 meter di atas permukaan laut. Kota Medan merupakan salah satu dari 25 Daerah Tingkat II di Sumatera Utara dengan luas daerah sekitar 265.10 km². Kota ini merupakan pusat pemerintahan Daerah Tingkat I Sumatera Utara yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Deli Serdang di sebelah utara, selatan, barat dan timur.

Kota Medan mempunyai iklim tropis dengan suhu minimum menurut Stasiun BBMKG Wilayah I pada tahun 2015 yaitu 21,2⁰C dan suhu maksimum yaitu 35,1⁰C serta menurut Stasiun Sampali suhu minimumnya yaitu 21,8⁰C dan suhu maksimum yaitu 34,3⁰C. Kelembaban udara di wilayah Kota Medan rata-rata 81 - 82%, dan kecepatan angin rata-rata sebesar 2,3m/sec, sedangkan rata-rata total laju penguapan tiap bulannya 108,2 mm. Hari hujan di Kota Medan pada tahun 2015 per bulan 14 hari dengan rata-rata curah hujan menurut Stasiun Sampali per bulannya 141 mm.

Perkembangan UMKM/ Usaha Agroindustri pada era sekarang ini sudah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun di berbagai daerah di seluruh kota yang ada di Indonesia. Salah satunya adalah kota Medan, yang juga memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi di Sumatera Utara. Dengan semakin meningkatnya perekonomian Sumatera Utara juga dipengaruhi oleh para pelaku usaha Agroindustri.

Pemerintah daerah berperan dalam pengembangan Usaha Agroindustri kota Medan, sebagai fasilitator, regulator dan katalisator. Pemerintah sebagai fasilitator maksudnya pemerintah memiliki peran dalam memfasilitasi Usaha Agroindustri yang ada di kota Medan untuk mencapai tujuan pengembangan usaha yang dimiliki oleh Usaha Agroindustri kota Medan. Sebagai regulator, pemerintah memberikan acuan dasar sebagai instrumen untuk mengatur setiap kegiatan pelaksanaan pemberdayaan di masyarakat, sedangkan sebagai katalisator pemerintah berperan dalam pengembangan Usaha Agroindustri dengan mempercepat proses berkembangnya Usaha Agroindustri menjadi *fast moving enterprise*. Peningkatan jumlah pelaku Usaha Agroindustri di kota Medan telah meningkatkan permintaan terhadap tenaga kerja untuk dipekerjakan di usaha yang baru. Banyaknya pekerja yang terserap berarti penangguran akan semakin berkurang dan juga akan meningkatkan pendapatan masyarakat miskin. Jumlah Usaha Agroindustri yang terus bertambah akan meningkatkan output yang dihasilkan dan perekonomian daerah pun juga akan terus berkembang.

Pemerintah memiliki peranan kontribusi terhadap pengembangan Agroindustri Dapur Jamur dalam pembentuk apresiasi terhadap Agroindustri Dapur Jamur, karena Dapur Jamur mampu menciptakan peluang kerja baru di lingkungan sekitar selain dalam bentuk apresiasi, Pemerintah memiliki peranan dalam bantuan dana bentuk pendanaannya seperti alat dan bahan penunjang produksi yang diberikan oleh Dinas Pertanian pada tahun 2018. Selain itu pemerintah mempercayakan Agroindustri Dapur Jamur sebagai *Agent of change* untuk mempengaruhi pola pikir masyarakat untuk berbisnis

dengan upaya kegiatan seminar berskala mikro (Kelurahan dan Kecamatan) sedangkan dan makro (Nasional, seperti Bank Indonesia).

4.2 Gambaran Umum Kecamatan Medan Marelan

Medan Marelan adalah salah satu dari 21 kecamatan yang ada di Kota Medan, dimana Kecamatan Medan Marelan merupakan daerah kawasan agribisnis di Kota Medan dengan luas wilayah sebesar 44,47 ², dan juga salah satu kawasan pinggiran yang berada di Bagian Utara Kota Medan. Kecamatan ini memiliki lima kelurahan serta memiliki 88 lingkungan kelurahan. Jarak antara Kecamatan Medan Marelan ke pusat Kota Medan sekitar 24 km dengan waktu tempuh selama 1 jam (60 menit). Kecamatan Medan Marelan memiliki batas wilayah sebagai berikut.

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Medan Belawan, Kota Medan dan Kecamatan Hampan Perak, Kabupaten Deli Serdang.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, dan Kecamatan Labuhan Deli, Kabupaten Deli Serdang
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Medan Labuhan, Kota Medan dan Kecamatan Medan Deli, Kota Medan
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Hampan Perak, Kabupaten Deli Serdang

4.2 Gambaran Umum Usaha Agroindustri Dapur Jamur

UMKM ini berdiri sejak tahun 2017 dengan nama Rumah Jamur Saddam kemudian pada tahun 2021 berubah menjadi Dapur Jamur yang berada di Medan Marelan tepatnya beralamat di Jl. Marelan 3 link14 Gg.Dara 2 Kecamatan Medan Marelan, Kelurahan Rengas Pulau. Dapur Jamur yang

dimiliki oleh Ibu Ruliyani ini dibantu oleh 2 anaknya yaitu Bapak Khairullah dan Bapak Saddam yang membantu dalam hal budidaya dan pemasaran , karyawan di Dapur Jamur terdiri 2 orang siswa yang bekerja. Dapur Jamur ini adalah usaha Jamur tiram dan beberapa produk turunan dari Jamur Tiram tersebut seperti Jamur Crispy, Tahu Balik, Pepes Jamur dan Sate Jamur, Dapur Jamur tidak hanya menjual Produk jadi dari Jamur Tiram melainkan Jamur Tiram mentah dan bibitnya dikarenakan Dapur Jamur sendiri mengolah dan membudidayakan Jamur Tiram, yang dipakai oleh Dapur Jamur adalah Jamur Tiram Putih. Setiap harinya Dapur Jamur dapat memperoleh 20-25 kg Jamur tiram yang dijual maupun diolah menjadi Produk, tetapi Dapur Jamur membatasi Jamur Tiram untuk menjadikan produk turunannya yang dimana Dapur Jamur fokus terhadap jamur mentah yang dijual dalam bungkus/Kg dengan harga Rp 20.000-25.000/Kg

4.2.1 Visi dan Misi Dapur Jamur

a. Visi

- Menjadikan Dapur Jamur menjadi trend Sumatera Utara

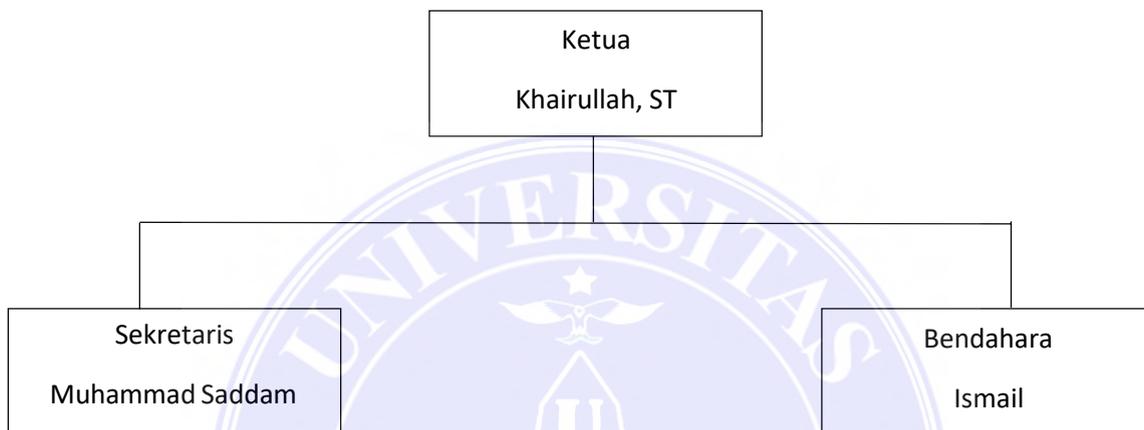
b. Misi

- Meningkatkan mutu kualitas Jamur Tiram yang segar
- Memberikan berbagai Variasi produk turunan dari jamur tiram
- Hilirisasi produk turunan dan inovasi

4.2.2 Struktur Organisasi Dapur Jamur

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.

Bagi semua organisasi, sebuah struktur yang tepat adalah struktur yang mampu merespons banyak masalah koordinasi dan motivasi yang sewaktu waktu bisa muncul baik dibagian lingkungan, teknologi, ataupun sumberdaya manusia. Manakala organisasi itu tumbuh dan berkembang pulalah struktur yang ada di dalamnya. Berikut struktur organisasi Dapur Jamur .



Gambar 4 Struktur Organisasi Dapur Jamur

4.3 Karakteristik Responden

4.3.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin secara tidak langsung dapat mempengaruhi kegiatan usaha.

Adapun identitas responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki – Laki	42	32,81
2	Perempuan	86	67,19
	Total	128	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian adalah perempuan dengan persentase 67,19% dibandingkan dengan laki-laki dengan persentase sebanyak 32,81%. Jumlah responden perempuan dalam penelitian ini lebih besar dibandingkan laki-laki dalam pembelian produk

Jamur Tiram. Hal ini disebabkan karena wanita banyak waktu untuk berbelanja dan wanita lebih menyukai membeli cemilan.

4.3.2 Umur

Umur responden merupakan lama responden hidup hingga penelitian dilakukan. Umur mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melakukan aktifitas maupun konsep berfikir seseorang. Seseorang yang memiliki umur lebih muda tentunya memiliki kondisi fisik yang lebih kuat, keinginan mencoba hal baru, serta memiliki daya berfikir yang kreatif. Sebaliknya, seseorang yang berumur tua atau usia lanjut lebih menjaga kesehatannya. Adapun identitas responden/konsumen pada penelitian di Dapur Jamur dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20-25	111	86,71%
2	26-30	17	13,29%
	Total	128	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden konsumen Dapur Jamur berusia 20-25 tahun dengan persentase 86,71%. Hal ini dikarenakan kalangan dewasa lebih mudah dalam menerima hal-hal yang baru maupun dalam mencari informasi mengenai produk pangan yang aman dan sehat untuk dikonsumsi. Kalangan dewasa menunjukkan adanya penghasilan yang diperoleh sehingga akan lebih teliti dalam memilih produk yang dikonsumsi.

4.3.3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan jumlah tahun mengikuti pendidikan formal yang ditempuh pada bangku sekolah hingga universitas. Dalam hal ini, tingkat pendidikan responden merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan kegiatan usaha. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki

maka akan semakin mudah menerima inovasi teknologi baru jika dibandingkan dengan yang memiliki tingkat pendidikan rendah, sehingga mampu mengembangkan kegiatan usahanya. Adapun identitas responden menurut tingkat pendidikan pada responden di Dapur Jamur.

Tabel 6 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA	111	86,71%
2	Sarjana	17	13,29%
	Total	128	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 6 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden konsumen Dapur Jamur paling banyak memiliki tingkat pendidikan SMA dengan persentase 86.71%.. Hal ini disebabkan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi juga pengetahuan seseorang akan manfaat kesehatan, tidak hanya melihat makanan dari tampilan yang bagus dan rasa yang enak saja namun lebih memertimbangkan nutrisi dan kandungan gizi.

4.3.4 Pekerjaan

Pekerjaan adalah jenis perbuatan atau kegiatan untuk memperoleh imbalan atau upah. Pekerjaan dapat juga disebut mata pencaharian atau pokok penghidupan seseorang. Adapun distribusi pekerjaan responden/konsumen dalam penelitian ini terlihat pada tabel 7.

Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pegawai Swasta	7	5,47%
2	Wiraswasta	25	19,53%
3	Pelajar/Mahasiswa	96	75%
	Total	128	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 7 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden konsumen Dapur Jamur paling banyak memiliki pekerjaan Pelajar/Mahasiswa

dengan persentase 75% dan yang terendah adalah pekerjaan Pegawai Swasta dengan persentase 5,47%. Hal ini menyimpulkan dimana Pelajar/Mahasiswa lebih menyukai cemilan yang dimana pelajar/mahasiswa mendapatkan uang saku dari orang tua.

4.3.5 Pendapatan

Pendapatan seseorang tentu memiliki peran yang penting dimana seseorang dalam memuaskan kebutuhannya yang berhubungan dengan keputusan pembelian yang akan dilakukan. Adapun pendapatan responden/konsumen dalam penelitian ini terlihat pada tabel 8.

Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/bulan

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase (%)
1	500.000-1.000.000	93	72,65%
2	1.000.000-1.500.000	24	18,75%
3	1.500.000-2.000.000	7	5,47%
4	>2.000.000	4	3,13%
Total		128	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 8 dapat dijelaskan bahwa mayoritas atau kebanyakan konsumen yang datang ke Dapur Jamur ini ialah konsumen dengan jumlah pendapatan berkisar Rp 500.000-1.000.000 tiap bulannya dengan persentase 72,65 %. Jumlah ini merupakan jumlah pendapatan rata-rata yang dirasa cukup bagi konsumen DapurJamur yang kebanyakan berasal dari kalangan pelajar ataupun mahasiswa. Hal tersebut juga tentu dengan mempertimbangkan keseluruhan jumlah pengeluaran untuk biaya hidup, kebutuhan perkuliahan bagi pelajar atau mahasiswa, serta kebutuhan penting lainnya yang harus dipenuhi selama satu bulan tersebut.

4.3.6 Suku

Suku kesatuan sosial yang dapat dibedakan dari kesatuanyang lain berdasarkan akar dan identitas kebudayaan, terutama bahasa. Suku sangatlah berpengaruh terhadap keputusan pembelian suatu produk/jasa. Adapun beberapa suku responden/konsumen dalam penelitian ini terlihat pada tabel 9.

Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Suku

No	Suku	Jumlah	Persentase (%)
1	Batak	29	22,65%
2	Jawa	62	48,44%
3	Melayu	16	12,5%
4	Tionghua	14	11%
5	Dll	7	5,41%
	Total	128	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 9 dapat dijelaskan bahwa mayoritas konsumen Dapur Jamur adalah bersuku Jawa dengan persentase 48,44%. Hal ini disebabkan Suku Jawa memang agak mendominasi jumlah penduduk di Marelان.

4.3.7 Lokasi Tempat Tinggal

Lokasi tempat tinggal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tempat dimana responden tinggal. Adapun lokasi tempat tinggal responden/konsumen dalam penelitian ini terlihat pada tabel 10.

Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal

No	Lokasi/Kec	Jumlah	Persentase (%)
1	Medan Tembung	15	11,72%
2	Medan Barat	5	3,90%
3	Medan Timur	10	7,81%
4	Medan Marelان	98	76,57%
	Total	128	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 10 dapat dijelaskan mayoritas konsumen Dapur Jamur bertempat tinggal di Medan Marelان dengan persentase 76,57%. Hal ini disebabkan dimana lokasi Dapur Jamur berada dalam Medan Marelان sehingga

Konsumen juga lebih dekat pada Lokasi tersebut. Tetapi konsumen pada lokasi tempat tinggal yang jauh dapat membeli produk dengan sistem PO di Dapur Jamur.

4.3.8 Produk yang Sering Dibeli

William J. Stanton berpendapat bahwa pengertian produk adalah seperangkat atribut yang nyata atau tidak nyata yang di dalamnya meliputi harga, warna, kemasan, pengecer, prestise, serta layanan dari produsen yang akan diterima oleh pembeli sebagai suatu hal yang mampu memuaskan keperluan atau kebutuhannya. Adapun produk yang sering dibeli oleh responden/konsumen dalam penelitian ini terlihat pada tabel 11.

Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Sering Dibeli

No	Nama Produk	Jumlah	Persentase (%)	Harga (pcs)
1	Jamur Crispy	74	57,81%	15.000/110gr
2	Tahu Walik	38	29,69%	15.000
3	Sate Jamur	10	7,81%	13.000
4	Pepes Jamur	6	4,69%	13.000
	Total	128	100	

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 11 dapat dijelaskan mayoritas konsumen Dapur Jamur sering membeli Produk Jamur Crispy dengan persentase 57,81%. Hal ini disebabkan karena produk Jamur Crispy adalah produk yang menjadi *best seller* di Dapur Jamur.

4.3.9 Belanja rata-rata/Bulan

Belanja merupakan pemerolehan barang atau jasa dari penjual dengan tujuan membeli pada waktu itu. Belanja rata-rata ini adalah responden melakukan pembelian produk dalam/bulan. Adapun frekuensi belanja rata-rata produk responden/konsumen dalam penelitian ini terlihat pada tabel 12.

Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Belanja Produk Rata-Rata/Bulan

No	Belanja rata-rata	Jumlah	Persentase (%)
1	50.000-100.000	126	98,43%
2	150.000-200.000	2	1,57%
	Total	128	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 12 dijelaskan mayoritas konsumen Dapur Jamur belanja rata-rata/bulannya Rp 50.000-100.000 dengan persentase 98,43%. Hal ini disebabkan oleh Besarnya pendapatan responden dipengaruhi oleh jenis pekerjaan mereka, sehingga jumlah pendapatan beraneka ragam. Besarnya pendapatan yang diterima responden akan menjadi bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan pembelian dan pola konsumsi sehingga mempengaruhi daya beli responden.

4.3.10 Frekuensi Pembelian Produk/Bulan

Pelanggan adalah seseorang, kelompok tertentu, instansi, lembaga, atau organisasi yang membeli, menerima, mengkonsumsi, atau menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan. Tujuan utama dari pemilik usaha adalah untuk menarik pelanggan dan mendorongnya untuk kembali membeli produk yang sama hingga akhirnya menjadi pelanggan setia. Adapun

Tabel 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi/Bulan Pembelian Produk

No	Frekuensi	Jumlah	Persentase(%)
1	2-3 Kali	108	84,38%
2	>4 Kali	20	15,62%
	Total	128	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 13 dijelaskan mayoritas konsumen pada Dapur Jamur dalam pembelian produk frekuensinya 2-3 kali dengan persentase 84,38%. Hal ini

disebabkan karena konsumen Dapur Jamur mayoritasnya adalah mahasiswa/pelajar dengan pendapatan yang cukup.



VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa Nilai Tingkat kepentingan Total 89,27serta nilai tingkat Kinerja Total 87,85 yang dimana ada atribut **Kualitas Produk dan Kemasan Produk** menurut konsumen Dapur Jamur atribut tersebut sangat penting dan cukup memuaskan, yang dimana Kualitas produk tersebut dapat dilihat dari bahan mentah Jamur tiram pilihan yang cukup segar akan dijadikan menjadi produk turunan dan Kemasan produk yang premium di Dapur Jamur.

2. Berdasarkan hasil perhitungan dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada konsumen Dapur Jamur adalah sebesar 0,7763 (77,63%). Jika diperhatikan nilai CSI yang diperoleh tersebut berada pada rentang indeks kepuasan 0,61- 0,80 yang berarti tingkat kepuasan konsumen Dapur Jamur ada pada tingkat *puas* terhadap kinerja atribut olahan jamur tiram di Dapur Jamur.

6.2 Saran

Dapur Jamur sebaiknya memperhatikan pada kuadran I pada point 2 adalah “Keterjangkauan Harga” yang dimana konsumen merasa kurang puas dalam harga yang diberikan dengan produk yang berlaku. Pada no 3 “Melakukan variasi terhadap harga produk jamur tiram” yang konsumen merasa kurang puas terhadap variasi produk dalam Jamur Crispy hanya ada 2 varian yaitu original dan balado. Pada no 4 “Harga yang rendah membuat konsumen untuk membeli lagi” yang dimana konsumen merasa kurang puas dengan harga yang berlaku dengan ukuran produk jamur yang diberikan. Pada no 14 adalah “Kemudahan mendapatkan produk jamur tiram” yang dimana konsumen kurang puas dalam hal adanya

produk jamur tiram sebab penjual membatasi produk turunannya sebab penjual lebih fokus terhadap jamur tiram yang mentah.



DAFTAR PUSTAKA

- Alex, S . M. 2011. *Untung Besar Budidaya Aneka Jamur*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Bambang Wahyudi, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sulita, Bandung Binus University, 2014
- Djarjah, Djarjah. 2010. *Budidaya Jamur Tiram*. Yogyakarta: Kanisius
- Daryanto, (2014), *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Gaya Media
- Fandi, Tjiptono, 1995. *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. Yogyakarta. Andi
- Haryanti, K., Hadi, S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen, Psikodimensia, Semarang: Universitas Psikologi Unika Soegjiapranata. Vol. 1, No 1, H.46-56
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press
- Jumantara, Bayu Agus. (2011). *Modifikasi Selulosa Ampas Sagu dengan Polimerisasi Pencangkoan dan Penautan-Silangan*. Departemen Kimia Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam-Institut Pertanian Bogor.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketin*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Lubis, Zulkarnain. 2010, *Penggunaan Statistika Dalam Penelitian Sosial*, Medan: Martawijaya, E. I., & Nurjayadi, M. Y. (2010). *Bisnis Jamur Tiram di Rumah Sendiri*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Muharastri, Y. 2008. Analisis Kepuasan Konsumen Susu UHT Merek Real Good di Kota Bogor. Skripsi. Departemen Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian IPB.
- Rhina Uchyani, Heru Irianto, 2015, *Pengemasan Produk Dalam Meningkatkan Produk Berbahan Baku Kacang Yang Marketable*. Laporan Prosiding Seminar Nasional 4th SME's Summit Dan Awards 2015
- Susi Steviani. 2011. *Pengaruh Penambahan Molase dalam Berbagai Media pada Jamur Tiram Putih (Pleurotus oestreatus) (Skripsi)*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sunyoto, Danang 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: *Center of Academic Publishing Service (APS)*
- Suwardi, 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang

- Widodo, R. C., & Rachma, N. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Manajemen*, 7(10), 71–82.
- Yola, Melfa dan Duwi Budianto. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol. 12, No. 12, hlm. 301-309. ISSN 2088- 4842.



LAMPIRAN

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP OLAHAN JAMUR TIRAM DI DAPUR JAMUR

Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Siti Nurhalizah, mahasiswa semester akhir dari Universitas Medan Area Fakultas Pertanian Prodi Agribisnis. Dalam hal ini saya sedang membuat Tugas Akhir saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Olahan Jamur Tiram Di Dapur Jamur” dengan demikian saya mengharapkam bantuan Responden untuk mengisi kuisisioner ini untuk data yang akan saya peroleh nanti.

Respon dari kalian akan sangat membantu dan berarti untuk penelitian dalam Tugas Akhir ini. Terima Kasih

I. Karakteristik Responden

1. Nama :

2. Umur :

3. Jenis Kelamin : Perempuan
 Laki-Laki

4. Pendidikan : SD Sarjana
 SMP DII
 SMA

5. Pekerjaan :

6. Pendapatan/Bulan: 500.000-1.000.000
 1.000.000-1.500.000
 1.500.000-2.000.000
 >2.000.000

7. Suku :

8. Lokasi Tempat Tinggal :

9. Produk yang sering di beli : Jamur Crispy
 Tahu Balik
 Pepes Jamur
 Sate Jamur

10. Belanja rata-rata/Bulan :

11. Frekuensi membeli produk di Dapur Jamur (dalam minggu)

- 2-3 kali
- 3-4 kali
- >4kali

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Berikan tanda tick mark (\checkmark) pada pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia. 2.

2. Ada 5 (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu :

Skor	Kinerja(X)	Kepentingan (Y)
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

II. Daftar Kuisisioner

No	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	Skor penilaian											
	Harga											
1	Kesesuaian harga dengan kualitas produk Dapur Jamur											
2	Keterjangkauan harga											
3	Melakukan variasi terhadap harga produk jamur tiram											
4	Harga yang rendah membuat konsumen untuk membeli lagi											
5	Memberikan harga sesuai dengan ukuran produk											
6	Terdapat alternative pembayaran											
	Kualitas Produk											
7	Produk jamur tiram berkualitas dan segar											
8	Produk jamur tiram sangat bermanfaat											
9	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan											
10	Kualitas produk yang tersedia lebih bagus daripada yang lain											
11	Kualitas produk mempengaruhi konsumen yang membeli											
12	Produk jamur tiram memiliki rasa yang gurih											
13	Produk jamur tiram											

Lampiran 2 Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja/ menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

No	X1 Kinerja						X2 Kinerja						X3 Kinerja		X4 Kinerja				X5 Kinerja					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
35	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
37	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
40	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
41	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
42	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
44	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4

47	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
48	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4
50	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4
51	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
52	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
54	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
57	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4
61	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
62	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4
69	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4

72	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
76	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
78	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
79	3	5	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
80	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
82	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
83	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
84	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
85	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
87	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
88	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
93	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
94	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4

97	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
98	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
99	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
102	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
103	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3
104	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
106	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
107	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3
110	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
112	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4
113	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
114	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4
115	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
116	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4
118	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4
119	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
120	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
121	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3

122	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	
123	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
125	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
126	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
128	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
Σ	51	48	48	48	52	49	49	49	49	49	50	51	49	49	49	48	49	50	50	50	48	48	49		11427
Rata-rata	4,0	3,8	3,8	3,8	4,1	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9	4,0	4,0	3,9	3,8	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	3,8	3,8	89,27

Lampiran 2 Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

No	Y1 Kepentingan						Y2 Kepentingan							Y3 Kepentingan		Y4 Kepentingan					Y5 Kepentingan		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5
9	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4

22	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
23	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
24	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
25	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
26	3	3	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
27	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
28	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
29	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
30	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4
35	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
36	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5
38	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
39	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
42	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
43	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
44	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
45	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
46	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3

47	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
48	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
51	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
52	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
53	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
57	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
58	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
59	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
60	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
62	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
63	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
67	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4
68	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
70	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
71	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4

72	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
73	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
74	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
75	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
76	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
77	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
79	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
81	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
83	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
84	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
85	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
87	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
88	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
89	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
90	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
91	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
93	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
94	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
95	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

97	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
99	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
100	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
101	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
102	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
103	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
104	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
105	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
106	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
108	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
109	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
110	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
111	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
113	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
115	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
116	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
117	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
118	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
119	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
120	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
121	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4

122	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
123	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
124	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
125	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
126	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
127	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
128	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
Σ	51	49	50	50	47	47	49	47	49	50	50	52	50			49		45	45	46	46	48	48	1124
	0	8	6	9	4	7	9	5	1	2	7	1	5	496	498	1	467	4	8	7	9	2	9	5
Rata-rata	4,0	3,9	4,0	4,0	3,7	3,7	3,9	3,7	3,8	3,9	4,0	4,1	3,9	3,9	3,9	3,8	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,8	3,8	87,8
																								5

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian



Dapur Jamur



Pembudidayaan Jamur Dapur Jamur



Wawancara dengan konsumen



Wawancara dengan Konsumen



Dapur di Dapur Jamur



Penyerahan cinderamata
Pertanian

Foto dengan Konsumen



Kunjungan Pihak BI dan Dinas



Jamur Crispy 15.000



Tahu Walik 15.000



Sate Jamur 13.000



Pepes Jamur 13.000

Lampiran 5. Surat Riset/Penelitian

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS PERTANIAN

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20371
Kampus II : Jalan Sellabudi Nomor 79 / Jalan Sel Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8228331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2435/FP.1/01.10/IX/2022 16 September 2022
Lamp. : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

Yth. Pemilik UMKM Dapur Jamur
Kecamatan Medan Marelan
Kota Medan

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi dan penyusunan skripsi di Fakultas Pertanian Universitas Medan Area, maka bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami atas nama :

Nama : Siti Nurhalizah
NIM : 188220040
Program Studi : Agribisnis

Untuk melaksanakan Penelitian dan atau Pengambilan Data di UMKM Dapur Jamur Kecamatan Medan Marelan Kota Medan untuk kepentingan skripsi berjudul **"Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Olahan Jamur Tiram Di UMKM Dapur Jamur"**

Penelitian dan atau Pengambilan Data Riset ini dilaksanakan semata-mata untuk kepentingan dan kebutuhan akademik.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/ibu diucapkan terima kasih.


Dekan,
Dr. Ir. Zulheri Noer, MP

Tembusan:
1. Ka. Prodi Agribisnis
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



Lampiran 6. Surat Selesai Riset/Penelitian

 **Dapur Jamur**
Jln. Marelan 3 link 14 Gg.dara 2 Kec.
Medan Marelan Kel. rengas pulau

17 Oktober 2022

Nomor : 01/KTS/10/2022
Lam : -
Perihal : Selesai Penelitian/Riset

Kepada YTH:
Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Medan Area
di-

Tempat

Sehubungan dengan surat terdahulu dengan Nomor: 2435/FP.1/01.10/IX/2022
Pada Tanggal : 16 September 2022 berkenaan tentang kegiatan Penelitian /Riset
Yang dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Medan Area
atas nama :

Nama : Siti Nurhalizah
Npm : 188220040
Program Studi : Agribisnis

Bahwasannya benar telah menyelesaikan penelitian/riset dengan judul
"Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Olahan Jamur Tiram di UMKM Dapur
Jamur" sebagai tugas akhir mahasiswa di UMKM Dapur Jamur di jalan Marelan 3
Link.14 Gg. Dara 2 Kecamatan Medan Marelan Kelurahan Rengas Pulau.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar – benarnya untuk
sebagaimana seperlunya.

Medan, 17 Oktober 2022
UMKM Dapur Jamur

Khairullah, S.T