

## ABSTRAKSI

### ANALISIS DESKRIPTIF LOYALITAS KONSUMEN UD. INTAN UNGGAS (STUDI KASUS PADA UD. INTAN UNGGAS PROBOLINGGO)

Penelitian ini di dasar pada jumlah supplier ayam potong yang terus bertambah di Probolinggo sehingga persaingan pada usaha sejenis semakin tinggi termasuk UD.Intan Unggas Probolinggo Mempertahanan loyalitas pelanggan menjadi salah satu upaya untuk mengatasi persaingan tersebut, yaitu dengan mengetahui tingkat loyalitas pelanggan.Tujuan penelitian ini mendeskripsikan tingkatan loyalitas konsumen UD.Intan Unggas Probolingo. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, yaitu manggambarkan atau mendeskripsikan data tanpa bermaksud menganalisis atau membuat kesimpulan tapi hanya menjelaskan kelompok data itu saja.

Dari hasil analisis deskriptif dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:Dilihat dari tingkatan loyalitas *Switcher*, disimpulkan bahwa responden kurang loyal karena responden berpindah-pindah dalam membeli produk ayam potong, membanding-bandingkan harga dan jika ada yang lebih murah atau ada pemberian diskon, dengan mudah responden akan pindah. Untuk tingkatan loyalitas *Habitual Buyer*, disimpulkan bahwa responden sangat loyal terhadap UD Intan Unggas meskipun responden masih melakukan perpindahan pembelian jika ditempat lain lebih menguntungkan (misalnya harga lebih murah, ada potongan harga atau diskon).Pada tingkatan loyalitas *Satisfied Buyer* pelanggan UD Intan Unggas secara umum sangat loyal, meskipun masih ada kemungkinan responden untuk membeli ditempat lain meski ada tambahan biaya.Pada tingkatan loyalitas *Likes the Brand* , pelanggan UD Intan Unggas sangat loyal , karena sudah lama menjadi pelanggan UD Intan Unggas dan yakin dengan kualitas produk sehingga komunikasi terjalin dengan sangat baik terutama memberitahukan adanya perubahan harga (naik turun) saat dilakukan pemesanan (pembelian). Pada tingaktan loyalitas *Committed Buyer* disimpulkan bahwa pelanggan UD. Intan Unggas sangat loyal karena mereka bangga, senang, yakin dan percaya pada supplier UD. Intan Unggas, bahkan pelanggan merekomendasikan dan mempromosikannya kepada orang lain sebagai aktualisasi loyalitasnya.

UD. Intan Unggas hendaknya memberikan potongan harga atau diskon, memberikan layanan yang lebih maksimal, ketepatan waktu pengiriman / pengambilan produk, dan menjaga kestabilan harga, menjaga kualitas produk dan terus meningkatkan ketersediaan produk.

Kata Kunci: Analisis Deskriptif, Loyalitas Konsumen