

SKRIPSI

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

Oleh :

AMBARSYAH PRADIPTA

K.2014.1.32925

Telah dipertahankan di depan dosen pengajar pada tanggal

15 Maret 2019 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui:

Dosen Pembimbing:

— Dr. SETIYAWAN, MS.



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Probolinggo, 17 November 2018

Mahasiswa



NPK: K.2014.1.32925

CURRICULUM VITAE

Nama : Ambarsyah Pradipta
Tempat dan Tanggal Lahir : Probolinggo, 26 Februari 1996
Jenis Kelamin : Laki - laki
Bangsa : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Jln. Nusa Indah No.69 Jatimulyo Lowokwaru

Nama Orangtua

Ayah : Imawan Agus Mulyono
Ibu : Irmaningsi

Pekerjaan Orangtua

Ayah : Wiraswasta
Ibu : Wiraswasta

Riwayat Pendidikan :
1. SDN Klenang Lor 1
2. SMPN 1 Banyuanyar
3. SMAN 1 Gending

Hasil Karya Tulis/Research : Tahun 2018 melakukan penelitian pada UD. Intan Unggas Probolinggo yang berjudul: "**Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen UD. Intan Unggas**" (Studi kasus pada UD. Intan Unggas Probolinggo)

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penelitian dan penulisan laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE) di STIE MALANGKUÇEÇWARA (d/h ABM) Malang.

Penulis yakin bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan berkatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Bunyamin, M.M. Ph.D selaku Ketua Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.
3. Dr. Setiyawan, MS selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing dan memberi arahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa hambatan yang berarti.Dosen Pengaji.
4. Mamah, Papah, Adik desty dan Kekasihku Jessica yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian skripsi.
5. Segenap karyawan pada UD. Intan Unggas yang membantu selama kegiatan penelitian.
6. Sahabat berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan Bobby, Adit, Claudia dan Indah yang menjadi saksi bahwa kita telah tumbuh dewasa

bersama selama ini. Semoga persahabatan ini akan tetap tumbuh seiring kita yang semakin menua.

7. Mantan-mantan terindah yang telah memberi semangat dan mendoakan sehingga bisa semangat saat mengerjakan penelitian ini.
8. Teman satu tim game Rules Of Survival (Cengger Ayam Team) Cat*Lucifer, Cat*Perriih, Cat*Hajimuklis, Cat*Nimpoungse, Terimakasih atas semangat yang kalian berikan pada saat penyelesaian skripsi ini.
9. Kawan rumah serta teman bermain Moba, Mas eki, Cak jali, Ghony, Sado, Mas piping terimakasih atas semangat dan masukan selama ini serta sekaligus menjadi teman ngopi disaat suntuk mengerjakan penelitian ini.
10. Teman - teman angkatan 2014, terimakasih atas kebersamaan yang tak akan terlupakan sepanjang hidup saya.
11. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, saya mengucapkan terimakasih.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul :“Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen UD. Intan Unggas (Studi Kasus Pada UD. Intan Unggas Probolinggo). Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi STIE Malangkuçeçwara Malang.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi.Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Penulis.Sehingga Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Akhirnya, Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak tersebutkan Penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh Penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi Penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga segala amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT, Amiiin.

Probolinggo, 17 November 2018

Peneliti,

Ambar Syah Pradipta

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
CURRICULUM VITAE	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACTION.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	8
3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
1. Penelitian Terdahulu	9
2. Tinjauan Teori.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
1. Jenis Penelitian.....	29
2. Variabel dan Pengukuran	30
3. Populasi dan Penentuan Sampel.....	33
4. Metode Pengumpulan Data	34
5. Metode Analisis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
1. Hasil Penelitian	40
2. Pembahasan.....	58

BAB V PENUTUP	69
1. Simpulan	69
2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
Lampiran 1.KUISIONER.....	79
Lampiran 2. Jawaban Responden.....	82
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 4. Deskripsi Responden	84
Lampiran 5. Deskripsi Jawaban Responden	88
Lampiran 6. Deskripsi Statistik.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perkembangan Jumlah Supplier ayam potong di Probolinggo	2
2. Kajian Penelitian Terdahulu	11
3. Definisi Operasinal Variabel	32
4. Hasil Uji Validitas	36
5. Hasil Uji Reliabilitas	37
6. Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata dalam Variabel Penelitian	43
7. Deskripsi Indikator <i>Switcher</i>	44
8. Deskripsi Indikator <i>Habitual Buyer</i>	46
9. Deskripsi indikator <i>Satisfied Buyer</i>	50
10. Deskripsi indikator <i>Satisfied Buyer</i>	53
11. Deskripsi indikator <i>Committed Buyer</i>	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Loyalitas	17
2. Piramida Loyalitas	22
3. Kerangka Pemikiran	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisioner	78
2. Jawaban Responden	81
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	82
4. Deskripsi Responden	83
5. Deskripsi Jawaban Responden	87
6. Deskripsi Statistik	92