

INTISARI

TINGKAT LOYALITAS KONSUMEN JAMUR CRISPY P.15 DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (DIY). 2013. VILLA KUSUMA NEGARA (Skripsi dibimbing oleh DIAH RINA KAMARDIANI & SUSANAWATI).

Jamur Crispy P.15 merupakan salah satu usaha yang menjual produk olahan jamur tiram di DIY secara franchise. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan profil konsumen, profil produk dan tingkat loyalitas konsumen Jamur Crispy P.15 di DIY. Pengambilan lokasi penelitian dilakukan dengan sengaja. Pengambilan sampel konsumen secara *accidental sampling* sebanyak 150 responden, dari 6 outlet. Teknik analisis data menggunakan analisis deskripsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Jamur Crispy P.15 mayoritas konsumen berusia muda yaitu 15–29 tahun, yang didominasi perempuan dengan pendidikan terakhir konsumen Jamur Crispy P.15 sebagian besar pada taraf SMU. Pekerjaan konsumen sebagian besar adalah mahasiswa dengan pendapatan antara Rp 500.001 - 1.000.000. Tingkat loyalitas konsumen Jamur Crispy P.15 mayoritas adalah *satisfied buyer* diikuti oleh tingkat loyalitas *switcher*, *habitual buyer*, *likes the brand* dan *committed buyer*. Dari 6 outlet yang dijadikan tempat penelitian 5 diantaranya masuk pada tingkat loyalitas *Satisfied buyer* yaitu, Godean, Seturan, Condong Catur, Wirobrajan dan Krapyak 2. Konsumen menemukan kepuasan saat mengkonsumsi Jamur Crispy P.15 karena rasa, pelayanan, manfaat, dan harga Jamur Crispy P.15. Outlet Krapyak 1 masuk pada 2 tingkatan loyalitas yaitu *switcher* dan *habitual buyer* karena memiliki skor yang sama. Konsumen suka berpindah-pindah dan memiliki sifat membeli karena kebiasaan.

Kata kunci: profil konsumen, tingkat loyalitas, Jamur Crispy P.15