

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Peningkatan *Market Share* bagi Industri Jasa Ekspedisi Pada UD Agung Gresik” ini merupakan hasil penelitian lapangan yang memiliki tujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana *market share* UD Agung Gresik saat ini dan bagaimana strategi dalam meningkatkan *market share* di UD Agung Gresik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus pada objek penelitian. Data penelitian ini dihimpun melalui observasi, wawancara langsung pada pemilik dan pegawai UD Agung Gresik, dan dokumentasi guna dapat menggali informasi secara mendalam terkait permasalahan yang penulis angkat. Selanjutnya, analisis dilakukan menggunakan teknik deskriptif analitis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pangsa pasar UD Agung Gresik mengalami penurunan yang disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya yaitu perusahaan yang menjadi klien mengurangi jumlah produksi untuk usahanya, perusahaan jatuh pailit dan juga terdapat beberapa klien yang tidak melanjutkan kerja sama dengan UD Agung Gresik. Dalam mendapatkan pelanggan UD Agung Gresik tidak melakukan kegiatan promosi khusus, melainkan hanya melakukan promosi dari lisan ke lisan, mempertahankan kepercayaan pelanggan (*trust*) dan menjaga komitmen yang telah dibina dengan pelanggan setia selama bertahun-tahun. Selain itu juga ketepatan waktu dalam mengirimkan barang kepada pelanggan menjadi salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan.

Pemilik UD Agung diharapkan mampu berfikir kreatif dan inovatif dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Selain itu juga pemilik UD Agung harus mempertimbangkan secara seksama wilayah mana yang harus dipertahankan. Dalam mempertahankan pangsa pasarnya diharapkan UD Agung Gresik dapat melakukan strategi khusus seperti dapat melakukan kegiatan promosi yang tepat agar perusahaan-perusahaan lain dapat tertarik untuk melakukan kerjasama, seperti membuat iklan, *leaflet*, *pamflet*, dan sebagainya. Serta menganalisis pesaing yang dapat mengancam kedudukan perusahaan dan melakukan promosi khusus agar tidak kehilangan semua pelanggan.