

**ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Koperasi Pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil
Provinsi Jabar)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Marlina Liana

C1170337

Pembimbing:

Ir.Hj.Nanik Risnawati,MS.



**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan
Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan

Nama Mahasiswa : Marlina Liana

NRP : C1170337

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui Dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing



Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



Dr. H. Gilanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Marlina Liana, dilahirkan di Kabupaten Bengkayang pada tanggal 26 Januari 1999 putri ke sembilan dari sembilan bersaudara, serta merupakan anak dari bapak Suntung (Alm) dan ibu Jubai.

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis:

1. Sekolah dasar (SD) Negeri 04 Paum, lulusan tahun 2011.
2. Sekolah menempuh pertama (SMP) Negeri 04 Teriak, lulusan tahun 2014.
3. Sekolah menengah atas (SMA) Negeri 1 Teriak, jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial, lulusan tahun 2017.
4. Penulis mencatatkan diri sebagai Mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2017, dengan menempuh strata-1 (S1) pada konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah mengikuti aktivitas pada lembaga kemahasiswaan dan kegiatan kemahasiswaan yang ada di Institut Koperasi Indonesia sebagai berikut:

1. Anggota persekutuan PMKK IKOPIN periode 2017-2018.
2. Ketua Koor persekutuan PMKK IKOPIN periode 2018-2019.
3. Anggota Komisi Pemilu Raya (KPR) IKOPIN periode 2018-2019.

RINGKASAN

Marlina Liana (C1170337), Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Studi kasus pada unit waserda koperasi KPDK 12 Juli dibawah bimbingan Ir. Hj. Nanik Risnawati,MS.

Objek dari penelitian ini yaitu Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli. Dalam pendapatannya Unit Waserda mengalami penurunan setiap tahunnya, ini mengindikasikan dari partisipasi anggota yang masih rendah. Kondisi ini terjadi diduga karena faktor ketersediaan produk yang masih kurang, penetapan harga yang tidak lebih murah dari pesaing, tidak adanya promosi untuk anggota, dan tidak ada label harga, serta penataan barang yang belum rapi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan bauran eceran oleh Unit Waserda, mengetahui tanggapan dan harapan yang dirasakan oleh anggota yang berpartisipasi terhadap pelaksanaan bauran eceran, mengetahui tingkat partisipasi anggota pada Unit Waserda, serta untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota pada unit waserda melalui bauran eceran. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan metode analisis skoring dan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan anggota terhadap pelaksanaan bauran eceran pada Unit Waserda adalah sebagai berikut, yang dinilai Baik oleh anggota adalah lokasi mudah dijangkau, kedekatan unit waserda dengan pusat keramaian, area parkir. Yang di nilai cukup baik oleh anggota adalah kelengkapan produk dibanding pesaing. Sedangkan yang dinilai sangat baik oleh anggota adalah kualitas produk, harga barang dibanding pesaing, perbedaan harga anggota dan non anggota, memberikan potongan harga/diskon, penyebaran informasi melalui sosial media, tata letak/penataan barang, kebersihan didalam toko, kenyamanan tempat, waktu pelayanan toko, cekatan dalam melayani. Secara keseluruhan tanggapan anggota terhadap pelaksanaan bauran eceran adalah baik.

Sedangkan harapan anggota terhadap bauran eceran pada unit waserda yang di nilai penting oleh anggota adalah lokasi mudah dijangkau, tata letak/penataan barang, kebersihan didalam toko, kenyamanan tempat, waktu pelayanan toko, cekatan dalam melayani. Dan yang yang dinilai oleh anggota adalah kedekatan unit waserda dengan tempat keramaian, area parkir, kelengkapan produk dibanding pesaing, kualitas produk, harga barang dibanding pesaing, perbedaan harga anggota dan non anggota, memberikan potongan harga/diskon, penyebaran informasi melalui sosial media. Sehingga disimpulkan bahwa harapan anggota terhadap bauran eceran adalah penting.

Untuk mengetahui indikator mana dalam bauran eceran yang perlu jadi prioritas digunakan diagram kartesius. Indikator yang menjadi prioritas untuk diperbaiki meliputi lokasi mudah dijangkau, kualitas produk, dan waktu pelayanan toko. Yang perlu dipertahankan adalah perbedaan harga anggota dan non anggota, kebersihan didalam toko, kenyamanan tempat. Sedangkan yang bisa dibiarkan saja seperti apa adanya adalah kedekatan unit waserda dengan pusat keramaian, area

parkir, kelengkapan produk dibanding pesaing. Sementara itu yang pelaksanaannya sudah baik namun unsur bauran eceran dianggap kurang penting oleh anggota adalah harga barang dibanding pesaing, memberikan potongan harga/diskon, penyebaran informasi melalui sosial media, tata letak/penataan barang, cekatan dalam melayani



ABSTRACT

Marlina Liana (C1170337), Analysis of Retail Mix in Order to Increase Member Participation As Customer. Case study at Unit waserda koperasi KPDK 12 Juli guided by Nanik Risnawati.

The main object of this study is Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli. The income of Unit Waserda has decreased each year. It means that the member participation is still low. It is caused by the factor of product completeness, price list is still higher than competitor, there is no member promotion and there is no price label, and setting of the product is not neat.

This study aims to know the implementation of retail mix by Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli, to know the expectation and reality in member participation, to know the level of member participation to Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli, and to know the efforts that should be done by cooperative to increase member participation in Unit Waserda. The research method used is a case study with scoring analysis methods and cartesian diagrams.

The results showed that the members' responses to the implementation of the retail mix at the Waserda Unit were as follows, which were considered good by the members were the location was easy to reach, the proximity of the Waserda unit to the center of the crowd, the parking area. What is considered quite good by members is the completeness of the product compared to competitors. Meanwhile, what is considered very good by members are product quality, price of goods compared to competitors, price differences between members and non-members, giving discounts/discounts, dissemination of information through social media, layout/arrangement of goods, cleanliness in the store, comfort of the place, shop service time, nimble in serving. Overall, the members' response to the implementation of the retail mix was good.

Meanwhile, members' expectations of the retail mix in the Waserda unit that are considered important by members are easy-to-reach locations, layout/arrangement of goods, cleanliness in the store, comfort of the place, time of store service, agile in serving. And what is assessed by members is the proximity of the Waserda unit to crowded places, parking areas, product completeness compared to competitors, product quality, product prices compared to competitors, price differences between members and non-members, providing discounts/discounts, dissemination of information through social media. So it can be concluded that members' expectations of the retail mix are important.

To find out which indicators in the retail mix need to be prioritized, a Cartesian diagram will be used. Priority indicators for improvement include easy-to-reach locations, product quality, and store service time. What needs to be maintained is the difference in prices for members and non-members, cleanliness in the store, comfort of the place. Meanwhile, what can be left as it is is the proximity of the Waserda unit to the center of the crowd, parking area, product completeness compared to competitors. Meanwhile, the implementation has been good but the elements of the retail mix are considered less important by members are the price of goods compared to competitors, providing price discounts/discounts, dissemination of information through social media, layout/arrangement of goods, agile in serving.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh, Syalom

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang maha kuasa atas rahmat dan kuasanya kepada kita, keluarga, dan teman-teman semua sehingga masih ada sampai saat ini dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab kita. Karena ikut campur tangan Tuhan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”.

Adapun maksud dan tujuan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) program studi Manajemen, konsentrasi Manajemen Pemasaran di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu masukan berupa kritik, saran ataupun tanggapan atas skripsi ini akan membantu membuat skripsi menjadi lebih baik. Pada akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Dengan diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkan skripsi ini kepada ayahanda tercinta suntung (Alm) dan ibunda tersayang jubai atas kasih sayang, doa, kepercayaan, dan pengorbanan yang telah diberikan baik moral dan material yang tidak ternilai dan menjadi pendorong kekuatan bagi penulis dalam segala kegiatan, serta doa yang tidak pernah henti sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Tuhan selalu melindungi dan menyertai kalian dan di akhirat Amin.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak mungkin terlaksanakan tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan selama ini kepada pihak yang terkait sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, yaitu kepada:

1. Kepada ibu Ir.Hj. Nanik Risnawati,MS selaku dosen pembimbing yang telah memberikan panduan, arahan, bimbingan, saran, motifasi dan pengarahan-pengarahan dengan penuh ketulusan, kesabaran, dan perhatian kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kepada ibu Rima Elya Dasuki, SE,M.Sc selaku dosen penelaah koperasi saya yang telah memberi masukan dan saran untuk menyelesaikan penulisan skripsi saya.
3. Kepada bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen penelaah konsentrasi saya terima kasih telah memberi banyak masukan dan juga saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan penulisan skripsi saya.
4. Dan terima kasih banyak juga kepada Bapak/Ibu dosen pengajar yang telah banyak menunjang proses belajar mengajar dan membimbing penulis selama dalam perkuliahan di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).
5. Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang Kalimantan Barat atas bantuan beasiswa yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sarjana di (IKOPIN).
6. Kepada bapak Ade Rukmana, S.TP.,MM selaku manager koperasi KPDK 12 Juli yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada pengurus karyawan dan anggota koperasi KPDK 12 Juli yang telah berpartisipasi dalam pengumpulan data-data yang diperlukan.
8. Terima kasih kepada keluarga besar Marlina Liana kepada, mama, (Alm) papa, kakak, abang, ponakan semuanya yang telah memberi Doa dan semangat selama ini hingga sampai terselesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada teman-teman dan sahabat beasiswa BUD sekalian teman satu asrama yang telah menemani, berbagi, dan saling memberi semangat kepada satu sama lain dalam upaya penyelesaian skripsi sampai terselesaikan dengan baik.

Dan kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam persiapan hingga terselesainya skripsi ini, terima kasih banyak.

Dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan bisa menambah wawasan bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Dan semoga bantuan yang telah diberikan dari semua pihak mendapat balasan tang berlipat kali ganda dari Tuhan. Amin.



Jatinangor,

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1. Kegunaan Teoritis (Keilmuan).....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis (Guna Laksana).....	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH	12
2.1. Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.2 Pendekatan Manajemen Pemasaran	26
2.2.1 Pengertian Pemasaran	26
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	27
2.2.3 Konsep Manajemen Pemasaran	28
2.3 Bisnis Eceran.....	29
2.3.1 Karakteristik Perdagangan Eceran	30
2.3.2 Jenis-Jenis Penjualan Eceran.....	31
2.4 Pendekatan Bauran Eceran.....	33
2.5 Kerangka Berpikir.....	47
2.6 Metode Penelitian.....	48
2.6.1 Data Yang Diperlukan.....	49
2.6.2 Sumber Data dan Cara Menentukan	49
2.6.3 Operasional Variabel.....	50
2.6.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	51

2.6.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
2.6.6 Rancangan Analisis Data	53
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	66
3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi KPDK 12 Juli.....	66
3.1.1 Sejarah Berdirinya Koperasi KPDK 12 Juli.....	66
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi KPDK 12 Juli	68
3.1.3 Keanggotaan Koperasi	82
3.2 Kegiatan Usaha KPDK 12 Juli.....	84
3.3 Keadaan Permodalan Dan Keuangan KPDK 12 Juli	87
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi.....	93
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	99
4.1 Identitas Responden	99
4.2 Pelaksanaan Bauran Eceran Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli	100
4.3 Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli	103
4.4 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli.....	111
4.5 Pelaksanaan Dan Harapan Terhadap Patisipasi Anggota.....	118
4.5.1 Pelaksanaan Terhadap Partisipasi Anggota	118
4.5.2 Pelaksanaan Bauran Eceran Terhadap Anggota yang Tidak Aktif Berpartisipasi Pada Unit Toko Koperasi KPDK 12 Juli	119
4.6 Upaya-upaya yang Harus Dilakukan untuk Pelaksanaan Bauran Eceran Agar Dapat Meningkatkan Partisipasi Anggota Pada Unit Toko Koperasi KPDK 12 Juli	121
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	127
5.1 Simpulan	127
5.2 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data perkembangan pendapatan Masing-Masing Unit Koperasi KPDK 12 Juli	4
Tabel 1.2 Data Partisipasi Anggota Unit Waserda Tahun 2015-2019	6
Tabel 2.1 Operasional variabel	50
Tabel 2.2 Kelas interval	54
Tabel 2.3 format penilaian per-indikator	54
Tabel 2.4 Kelas interval Pelaksanaan Per Indikator.....	55
Tabel 2.5 Kelas Interval: Lokasi	56
Tabel 2.6 Kelas Interval: Produk	56
Tabel 2.7 Kelas Interval: Harga	57
Tabel 2.8 Kelas Interval: Promosi.....	57
Tabel 2.9 Kelas interval: Suasana Toko	57
Tabel 2.10 Kelas interval: Pelayanan	58
Tabel 2.11 format penilaian per-indikator	58
Tabel 2.12 Kelas interval Harapan Per Indikator	59
Tabel 2.13 Kelas interval: Lokasi	59
Tabel 2.14 Kelas interval: Produk.....	60
Tabel 2.15 Kelas interval: Harga	60
Tabel 2.16 Kelas interval: Promosi	61
Tabel 2.17 Kelas interval: Suasana Toko	61
Tabel 2.18 Kelas interval: Pelayanan	61
Tabel 2.19 Rekapitulasi Pelaksanaan anggota terhadap Pelaksanaan bauran Eceran.....	62
Tabel 2.20 Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran.....	62
Tabel 2.21 Rekapitulasi Skor dan Perhitungan Medium	63
Tabel 3.1 Uraian Pekerjaan Karyawan Koperasi Pegawai Dinas (KPDK) 12 Juli	80
Tabel 3.2 Perkembangan Jumlah Anggota KPDK 12 Juli Tahun 2015-2019	82
Tabel 3.3 Pendapatan unit Simpan Pinjam	84
Tabel 3.4 Pendapatan n Waserda	85
Tabel 3.5 Pendapatan Fotocopy	86
Tabel 3.6 Pendapatan Rental Mobil	86
Tabel 3.7 Perkembangan Modal Sendiri KPDK 12 Juli Thun 2015-21019	89
Tabel 3.8 Standar Pengukuran Rasio Keuangan Koperasi.....	90
Tabel 3.9 Perkembangan Rasio Likuiditas KPDK 12 Juli Tahun 2015-2019	91
Tabel 3.10 Perkembangan Rasio Solvabiitas KPDK 12 Juli Tahun 2014-2019....	92

Tabel 3.11 Perkembangan Rasio Rentabilitas KPDK 12 Juli Tahun 2014-2019 ..	93
Tabel 3.12 Implementasi prinsip-prinsip koperasi pada KPDK 12 Juli.....	95
Tabel 4.1 Identita Responden.....	99
Tabel 4.2 Pelaksanaan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Lokasi Mudah Dijangkau	103
Tabel 4.3 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Kedekatan Unit Waserda Dengan Pusat Keramaian.....	104
Tabel 4.4 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Area Parkir.....	104
Tabel 4.5 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Kelengkapan Produk Dibanding Pesaing	105
Tabel 4.6 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Kualitas Produk	105
Tabel 4.7 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Harga Dibanding Pesaing.....	106
Tabel 4.8 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Perbedaan Harga Anggota dan Non Anggota	106
Tabel 4.9 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Memberikan Potongan Harga/Diskon.....	107
Tabel 4.10 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Pemberian Informasi Melalui Sosial Media.....	107
Tabel 4.11 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Tata Letak/Penataan Barang.....	108
Tabel 4.12 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Kebersihan Didalam Waserda	108
Tabel 4.13 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Kenyamanan Tempa	109
Tabel 4.14 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Waktu Pelayanan Waserda.....	109
Tabel 4.15 Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran Mengenai Cekatan Dalam Melayani.....	110
Tabel 4.16 Rekapitulasi Mengenai Pelaksanaan Terhadap Bauran Eceran	110
Tabel 4.17 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Lokasi Mudah Dijangkau	111
Tabel 4.18 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Kedekatan Unit Waserda Dengan Pusat Keramaian	111
Tabel 4.19 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Ecer Mengenai Area Parkir	112
Tabel 4.20 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Kelengkapan Produk Dibanding Pesaing.....	112
Tabel 4.21 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran eceran Mengenai Kualitas Produk	113
Tabel 4.22 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Harga Barang Dibanding Pesaing	113

Tabel 4.23 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Perbedaan Harga Anggota Dan Non Anggota	114
Tabel 4.24 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Pemberian Potongan Harga/Diskon	114
Tabel 4.25 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Penyebaran Informasi Melalui Sosial Media	115
Tabel 4.26 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Tata Letak/Penataan Barang	115
Tabel 4.27 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Kebersihan Didalam Waserda.....	116
Tabel 4.28 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Kenyamanan Tempat	116
Tabel 4.29 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Waktu Pelayanan Waserda.....	116
Tabel 4.30 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Mengenai Cekatan Dalam Melayani	117
Tabel 4.31 Rekapitulasi Mengenai Harapan Anggota Dalam Pelaksanaan Bauran Eceran	118
Tabel 4.32 Pelaksanaan Terhadap Partisipasi Anggota Mengenai Frekuensi Pembelian	118
Tabel 4.33 Pelaksanaan Terhadap Partisipasi Anggota Mengenai Jumlah Transaksi Anggota	119
Tabel 4.34 Rekapitulasi Mengenai Pelaksanaan Anggota Dalam Partisipasi Anggota	119
Tabel 4.35 Pelaksanaan Bagi Anggota Tidak Aktif Berpartisipasi di Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli.....	120
Tabel 4.36 Rekapitulasi Pelaksanaan Dan Harapan.....	121

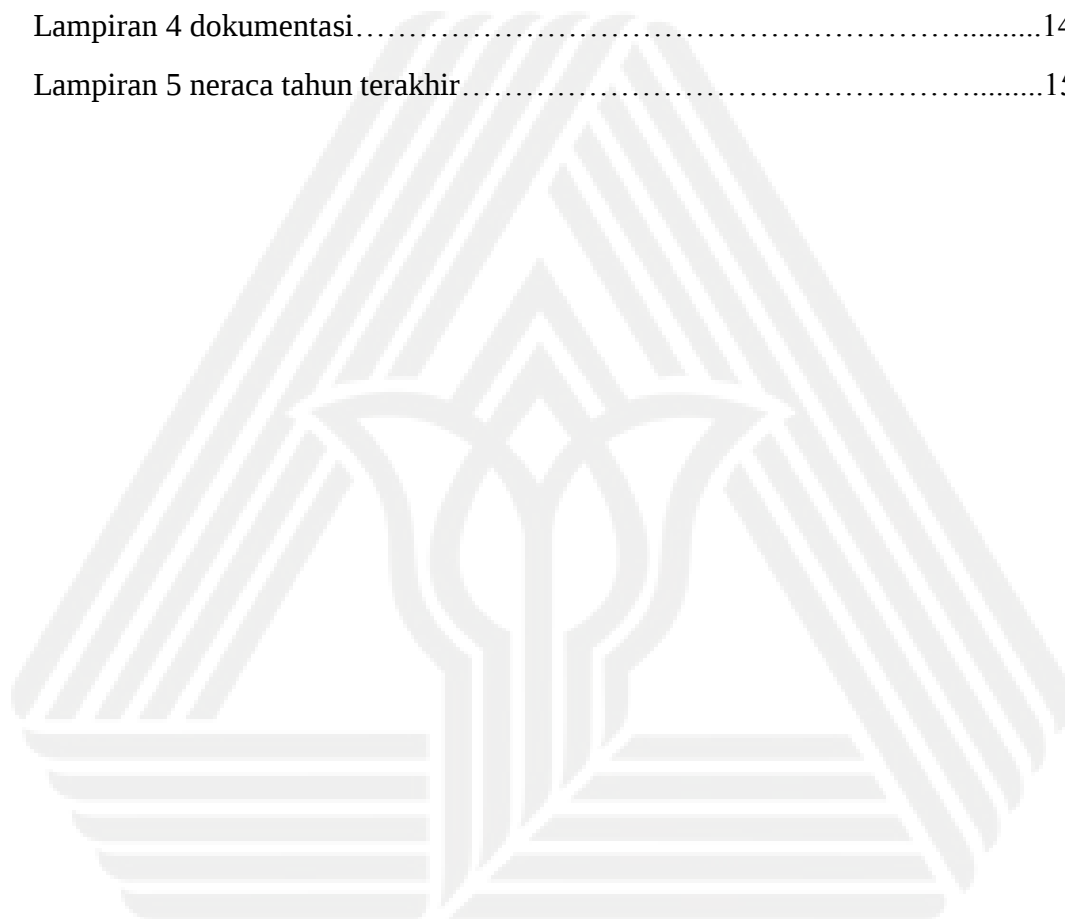
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	48
Gambar 2.2 Diagram Cartesius	64
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi KPDK 12 Juli.....	69
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	122



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 panduan wawancara.....	134
Lampiran 2 kuesioner penelitian.....	136
Lampiran 3. pengolahan kuesioner.....	143
Lampiran 4 dokumentasi.....	145
Lampiran 5 neraca tahun terakhir.....	153



IKOPIN