

**ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN
(Studi Kasus pada Unit Minimarket Cicendomart (Koprusmat) Cicendo)**

SKRIPSI

Disusun:

HUSNUL MUHFID

C1170158

Dosen pembimbing:

Dr. Eka Setiajatnika, SE, M.Si



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

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

Nama Mahasiswa : Husnul Muhfid

Nomor Pokok : C1170158

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

(Dr. Eka Setrajatnika, SE., M.Si)

Direktur Program S1 Manajemen



(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

HUSNUL MUHFID, dilahirkan pada tanggal 14 april 1999 di Kota Bandung, Jawa Barat. Penulis merupakan anak kedua dari dua saudara, dari keluarga Bapak Drs. Rowi dan Ibu Tati Suwarni S.pd. Jenjang pendidikan yang telah di sesuaikan sebagai berikut:

1. Lulus dari Taman Kanak-kanak Al-Dzikru tahun 2006
2. Lulus dari Sekolah Dasar Sumber Budi tahun 2012
3. Lulus dari Sekolah Menengah Pertama YPI Ciparay 2015
4. Lulus dari Sekolah Menengah Kejurusan Negeri 1 Pangalengan 2017
5. Sejak tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswa Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN)

Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti kegiatan kemahasiswaan yang ada di IKOPIN antara lain:

1. Ketua Divisi *public Relation Entrepreneur Business Center* (EBC) IKOPIN tahun 2019-2020
2. Anggota Divisi Entrepreneur Business Center (EBC) IKOPIN tahun 2018-2021

ABSTRACT

Husnul Muhfid, 2021. *Retail Mix Analysis In An Attempt To Increase Member Participation As A Customer, Case Study, Business Unit Cicendomart In KOPRUSMAT Cicendo, Bandung . Under Guidance of Dr. Eka Setiajatnika, SE., M.Si.*

Cooperative of Rumah Sakit Mata KOPRUSMAT Cicendo Has 454 Members Consisting of Hospital Employees. In This Study Took 82 Members Into A Sample of Research. The problems Faced By The Cooperative Of Koprusmat Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, Especially Cicendomart Business Unit.

The Purpose of This Study Is To Find Out The Responses And Expectations of Members Regarding The Retail Mix Implemented By Cicendomart's Business Unit. Then To Find Out What Causes The Lack of Member Participation And Efforts To Increase It.

The Method Used In This Study Is Case Study Data Which Obtained Through Interviews, Questionnaires, Obervation And Library Studies And Will Be Analyzed Using Cartesius Diagrams.

The Results Showed That The Implementation Of Retail Mix In Cicendomart Business Unit In General Is Good Enough And In Accordance With The Expectations Of Members, But there are some elements that are still not in accordance with the expectations of members, including The Completeness Of Goods, Banners, Social Media, Selling Prices Compared To Competitors, Sales Promotion, Operating Hours, Interior And Exterior Design, Depth (Variation Of Goods), Discounts For Members , Access To The Store, Payment Methods.

ABSTRAK

Husnul Muhfid, 2021. Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus Unit Usaha Cicendomart pada KOPRUSMAT Cicendo Kota Bandung, dibawah bimbingan Dr. Eka Setiajatnika, SE., M.Si.

Koperasi Rumah Sakit Mata KOPRUSMAT Cicendo memiliki anggota 454 yang terdiri dari karyawan Rumah Sakit, dalam penelitian ini mengambil 82 orang anggota menjadi sampel penelitian. Permasalahan yang dihadapi Koperasi Rumah Sakit Mata KOPRUSMAT Cicendo Kota Bandung khususnya Unit Usaha Cicendomart.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota mengenai bauran eceran yang dilaksanakan oleh unit usaha Cicendomart. Lalu untuk mengetahui yang menyebabkan kurangnya partisipasi anggota dan upaya untuk meningkatkannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus data diperoleh melalui wawancara, kuisioner, observasi dan studi pustaka dan akan dianalisis menggunakan diagram *Cartesius*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Bauran Eceran pada unit usaha Cicendomart pada umumnya sudah cukup baik dan sesuai harapan anggota, namun ada beberapa unsur yang masih belum sesuai dengan harapan anggota, diantaranya kelengkapan barang, spanduk, media sosial, harga jual dibandingkan pesaing, promosi penjualan, jam operasional, design interior dan eksterior, kedalaman (variasi barang), potongan harga bagi anggota, akses ke toko, cara pembayaran.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** studi kasus pada Koperasi Rumah Sakit Mata (KOPRUSMAT) Cicendo Unit Usaha CicendoMart. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis menyadari bahwa dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yang terhormat, Dr. Eka Setiajtnika, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
2. Yang terhormat, Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Yang terhormat, Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Dr. Ir, Burhanudin Abullah, MA selaku Rektor IKOPIN.
5. Yang terhormat, Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen IKOPIN.

6. Bapak/Ibu Dosen IKOPIN dan seluruh Civitas Akademik IKOPIN yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta nilai kehidupan kepada penulis selama menempuh pendidikan di IKOPIN.
7. Segenap pengurus, pengawas dan anggota Koperasi Rumah Sakit Mata (KOPRUSMAT) Cicendo.
8. Orang tua tercinta, Bapak Drs. Rowi dan Ibu Tati Suwarni S.Pd untuk setiap do'a, dukungan baik moril maupun materil, kasih sayang yang tulus, cinta, motivasi, semangat dan sabar yang diberikan dan menjadi pendorong kekuatan bagi penulis.
9. Kakak saya tercinta, Handika Alfiansyah dan Erlina Rachmawati yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan (PADEPOKAN H ATENG) M. Rifaldi Hendriawan, Ari Pratama Sanjaya, Adam Loekman Hakim, Dicky Wahyudin, Ikmal Maulana, Yusril Pratama,, Silvi Aulia Mauldi Cantik, Nurul Handayani Cantik, Elah Tarmilah, Sri Wardani, Siska Puji Lestari, Rika Amalia, Okta Matdalena, yang selalu mendukung, membantu dan atas kebersamaannya selama berkuliah di IKOPIN.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan, Germanus Maje, Iin Umami, Regina Wini, Dian Pitriyani yang telah membantu dan menghibur selama perkuliahan di IKOPIN.
12. Teman-teman kelas D dan Manajemen Bisnis, terimakasih atas kebersamaannya.
13. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.



Jatinangor,2021

IKOPIN

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	11
2.1. Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.2. Partisipasi Anggota.....	20
2.1.3. Pendekatan Manajemen Bisnis	23
2.1.4. Bauran Penjualan Eceran (<i>Retailing Mix</i>)	24
2.1.5. Keputusan Pembelian	28
2.2. Metode Penelitian.....	29
2.2.1 Jenis dan Sumber Data	29
2.2.2 Operasional Variabel	31
2.2.3. Teknik Pengumpulan Data	32
2.2.4. Teknik Pengambilan Sampel	33
2.2.5. Rencana analisis Data.....	34
2.2.6. Tempat penelitian	42
2.2.7. Jadwal Waktu Penelitian.....	42
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	44
3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen	44

3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo	44
3.1.2. Visi dan Misi KOPRUSMAT Cicendo	44
3.1.3. Struktur Organisasi KOPRUSMAT Cicendo	45
3.2 Keanggotaan KOPRUSMAT Cicendo	53
3.3 Unit Usaha KOPRUSMAT Cicendo	55
3.4. Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo	62
3.4.1. Keadaan Permodalan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo	62
3.4.2. Keadaan Keuangan KOPRUSMAT Cicendo	64
3.5. Implementasi Jati Dari Koperasi	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Karakteristik Responden	76
4.2 Bauran Eceran Unit Usaha Cicendomart di KOPRUSMAT Cicendo	76
4.2.1. Lokasi	76
4.2.2. Produk	76
4.2.3. Harga	77
4.2.4. Promosi	78
4.2.5. Suasana Cicendomart	78
4.2.6. Pelayanan	78
4.2.7. Karyawan Cicendomart	79
4.3 Tanggapan dan Harapan Anggota	79
4.3.1 Kelengkapan Barang	79
4.3.2. Kedalaman (Variasi Barang)	82
4.3.3. Kualitas Barang	84
4.3.4. Harga Jual Dibandingkan Pesaing	86
4.3.5. Potongan harga Bagi Anggota	88
4.3.6. Spanduk	90
4.3.7. Media Sosial	92
4.3.8. Promosi penjualan	94
4.3.9. Akses Ke Toko	95
4.3.10. Kondisi Dan Suasana	97
4.3.11. Desain Interior Dan Eksterior	100
4.3.12. Tata Letak Ruangan	102
4.3.13. Ketepatan Waktu Dalam Melayani	104

4.3.14. Cara Pembayaran	106
4.3.15. Jam Operasional.....	107
4.3.16. Keramahan karyawan.....	109
4.3.17. Kebersihan Karyawan.....	112
4.3.18. Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Melayani	113
4.4. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Usaha Cicendomart	121
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	126
5.1. Simpulan.....	126
5.2. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	129



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Anggota Koperasi KOPRUSMAT Cicendo	3
Tabel 1. 2 Pendapatan Persentase Kontribusi Unit Usaha KOPRUSMAT Tahun 2020.....	4
Tabel 1. 3 Tabel Perkembangan pada Unit Usaha CICENDOMART tahun 2016-2020.....	5
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 2. 2 Kriteria Tanggapan	36
Tabel 2. 3 Kelas Interval Untuk Harapan Anggota.....	37
Tabel 2. 4 Kriteria Keseluruhan Indikator	38
Tabel 2. 5 Kelas Interval Keseluruhan Indikator	39
Tabel 2. 6 Tabel analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan Antara Pelaksanaan dan Harapan.....	39
Tabel 3. 1 Perkembangan Anggota KOPRUSMAT Cicendo Pada tahun 2019-2020.....	54
Tabel 3. 2 perkembangan permodalan Koprusmat Cicendo Bandung Tahun 2014-2018.....	63
Tabel 3. 3 Perkembangan Likuiditas KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2016-2020	64
Tabel 3. 4 Perkembangan Solvabilitas KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2016-2020	66
Tabel 3. 5 Perkembangan Rentabilitas KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2016-2020	67
Tabel 3. 6 Penilaian Implementasi Jati Diri Koperasi di KOPRUSMAT Cicendo	68
Tabel 4. 1 Perbandingan Harga Jual Barang di Unit Usaha Cicendomart Dengan Pesaing	77
Tabel 4. 2 Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan Barang	80
Tabel 4. 3 Harapan Anggota Terhadap Kelengkapan Barang	81
Tabel 4. 4 Tanggapan Anggota Terhadap Variasi Barang.....	82
Tabel 4. 5 Harapan Anggota Terhadap Variasi Barang	83
Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Barang	84
Tabel 4. 7 Harapan Anggota Terhadap Kualitas Barang	85
Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Harga Jual Dibandingkan Pesaing.....	86
Tabel 4. 9 Harapan Anggota Terhadap Harga Jual Dibandingkan Pesaing.....	87
Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Potongan Harga Bagi Anggota.....	88
Tabel 4. 11 Harapan Anggota Terhadap Potongan Harga Bagi Anggota.....	89
Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Terhadap Spanduk.....	90
Tabel 4. 13 Harapan Anggota Terhadap Spanduk	91
Tabel 4. 14 Tanggapan Anggota Terhadap Media Sosial.....	92
Tabel 4. 15 Harapan Anggota Terhadap Media Sosial	93
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Penjualan.....	94
Tabel 4. 17 Harapan Anggota Terhadap Promosi Penjualan	95

Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota Terhadap Akses Ke Toko	96
Tabel 4. 19 Harapan Anggota Terhadap Akses Ke Toko	97
Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Terhadap Kondisi Dan Suasana	98
Tabel 4. 21 Harapan Anggota Terhadap Kondisi dan Suasana.....	99
Tabel 4. 22 Tanggapan Anggota Terhadap Desain Interior Dan Interior	100
Tabel 4. 23 Harapan Anggota Terhadap Desain Interior dan Eksterior.....	101
Tabel 4. 24 Tanggapan Anggota Terhadap Tata Letak Ruangan	102
Tabel 4. 25 Harapan Anggota Terhadap Tata Letak Ruangan.....	103
Tabel 4. 26 Tanggapan Anggota Terhadap Ketepatan Waktu Dalam Melayani .	104
Tabel 4. 27 Harapan Anggota Terhadap Ketepatan Waktu Dalam Melayani	105
Tabel 4. 28 Tanggapan Anggota Terhadap Cara Pembayaran.....	106
Tabel 4. 29 Harapan Anggota Terhadap Cara Pembayaran.....	107
Tabel 4. 30 Tanggapan Anggota Terhadap Jam Operasional	108
Tabel 4. 31 Harapan Anggota Terhadap Jam Operasional	109
Tabel 4. 32 Tanggapan Anggota Terhadap Keramahan Karyawan	110
Tabel 4. 33 Harapan Anggota Terhadap Keramahan Karyawan	111
Tabel 4. 34 Tanggapan Anggota Terhadap Kebersihan Karyawan	112
Tabel 4. 35 Harapan Anggota Terhadap Kebersihan Karyawan	113
Tabel 4. 36 Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Melayani	114
Tabel 4. 37 Harapan Anggota Terhadap Kecepatan Dan ketepatan Dalam Melayani	115
Tabel 4. 38 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Di Unit Usaha Cicendomart.....	116
Tabel 4. 39 Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Di Unit Usaha Cicendomart.....	117
Tabel 4. 40 Analisis Kesesuaian Dan Kesenjangan Bauran Ecaran	118
Tabel 4. 41 Kriteria Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dilihat Dari frekuensi	121
Tabel 4. 42 Kriteria Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dilihat Dari Volume Transaksi.....	122
Tabel 4. 43 Rekapitulasi Partisipasi Anggota Sebagai pelanggan Dilihat Dari Frekuensi Belanja perbulan	122
Tabel 4. 44 Rekapitulasi Partisipasi Anggota Sebagai pelanggan Dilihat Dari Volume Belanja perbulan	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	41
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KOPRUSMAT Cicendo	45
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	119

