

ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia Rumah Sakit
Umum Daerah Majalaya Kabupaten Bandung)

Disusun Oleh :

Arif Ahmad Zaelani

C1180032

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai
Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi
Konsumen Mulia Rumah Sakit Umum Daerah
Majalaya Kabupaten Bandung)

Nama : Arif Ahmad Zaelani

NRP : C1180032

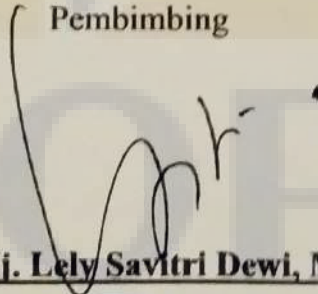
Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

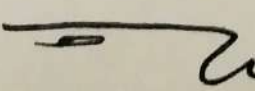
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

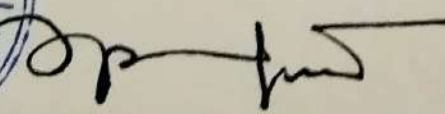
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing


Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si


Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si



RIWAYAT HIDUP

Arif Ahmad Zaelani, lahir di Subang, Jawa Barat pada tanggal 25 April 1999. Merupakan putra pertama dari dua bersaudara dari keluarga Bapak Amad dan Ibu Ela Nurhelah. Adapun pendidikan yang telah ditempuh, yaitu :

1. Tahun 2011 menyelesaikan pendidikan di SDN Tegal Tangkolo II
2. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan di SMPN 2 Tanjungsang
3. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan di SMAN 1 Tanjungsang

Pada tahun 2018 penulis tercatat sebagai mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia, pada konsentrasi Manajemen Bisnis Program Studi S-1 Manajemen. Selama masa perkuliahan, peneliti mengikuti kegiatan kemahasiswaan, yaitu :

1. EBC (Entrepreneur Business Center) pada tahun 2018 – 2020, sebagai anggota divisi produksi.

IKOPIN
University

ABSTRACT

Arif Ahmad Zaelani, 2022. *Retail Mix Analysis in an Effort to Increase Member Participation as Customers, a case study of the Mulia Consumer Cooperative Trading Unit, Majalaya Regional General Hospital, under the guidance of Hj. Lely Savitri Dewi.*

The Mulia Consumer Cooperative, Majalaya Regional General Hospital has 584 members consisting of hospital employees, in terms of participation or utilization of services by members in the cooperative, the average is only 58% of the total members, then when viewed from the role of members as customers, the number of participations should be can approach all members of the cooperative. This study took 45 members who became the research sample, consisting of 32 active members and 13 passive members. The purpose of this study was to determine the participation of members of the Mulia Consumer Cooperative Trading Unit at Majalaya Hospital, to determine the implementation of the retail mix carried out by the Mulia Consumer Cooperative Trading Unit at Majalaya Hospital, to determine the responses and expectations of members towards the implementation of the retail mix at the Mulia Consumer Cooperative Trading Unit at Majalaya Hospital. , and to find out the efforts that must be made by the Trading Unit at the Mulia Consumer Cooperative at Majalaya Hospital to increase the participation of members as customers.

The method used in this research is a case study, the data obtained through interviews, questionnaires, observations and literature studies and will be analyzed using a Cartesian diagram.

The results showed that the participation of members as customers in the Trading Unit based on the results of questionnaires to active members regarding indicators of transaction value and frequency of purchases made was still in the fairly good category. This means that the cooperative has not been able to fully provide satisfaction through the products offered to members, this is indicated by the respondent's response to the transaction value and the frequency of purchases made by members that do not reach good or very good criteria. Furthermore, the results of the study show that the implementation of the Retail Mix carried out by the Trading Unit in general is quite good and in accordance with the expectations of members, but there are several elements that are still not in line with the expectations of members, including the completeness of goods, selling prices compared to competitors, social media, layout (lay-out). goods, product depth (brand variety), discount for members, product catalogue, product bazaar, store facilities, store interior design, and store exterior design.

Keywords : Retail Mix, Member Participation, Mulia Consumer Cooperative at Majalaya Hospital

ABSTRAK

Arif Ahmad Zaelani, 2022. Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya, dibawah bimbingan **Hj. Lely Savitri Dewi.**

Koperasi Konsumen Mulia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya memiliki 584 anggota yang terdiri dari karyawan Rumah Sakit, dalam hal partisipasi atau pemanfaatan layanan oleh anggota pada koperasi rata-rata hanya sebesar 58% dari keseluruhan anggotanya, lalu apabila dilihat dari peran anggota sebagai pelanggan seharusnya jumlah partisipasi bisa mendekati keseluruhan anggota pada koperasi. Penelitian ini mengambil 45 orang anggota yang menjadi sampel penelitian, terdiri dari 32 anggota aktif dan 13 anggota pasif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui partisipasi anggota terhadap Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, untuk mengetahui pelaksanaan bauran eceran yang dilakukan oleh Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan bauran eceran pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, dan untuk mengetahui upaya yang harus dilakukan Unit Perdagangan pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Perdagangan berdasarkan hasil kuesioner kepada anggota aktif mengenai indikator nilai transaksi dan frekuensi pembelian yang dilakukan masih dalam kategori cukup baik. Artinya koperasi belum bisa sepenuhnya memberikan kepuasan melalui produk yang ditawarkan terhadap anggota. Selanjutnya hasil penelitian menunjukan bahwa pelaksanaan Bauran Eceran yang dilakukan Unit Perdagangan pada umumnya sudah cukup baik dan sesuai harapan anggota, namun ada beberapa unsur yang masih belum sesuai dengan harapan anggota, diantaranya kelengkapan barang, harga jual dibanding pesaing, media sosial, tata letak (*lay-out*) barang, kedalaman produk (variasi merek), potongan harga bagi anggota, katalog produk, bazar produk, fasilitas toko, desain interior toko, dan desain eksterior toko.

Kata Kunci : Bauran Eceran, Partisipasi Anggota, Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, serta tidak lupa shalawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN (Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat)”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, namun dengan demikian skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat dengan sebagaimana mestinya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi S-1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dari pihak lain skripsi ini tidak dapat selesai. Untuk itu secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Amad dan Ibu Ela Nurhelah serta keluarga yang telah memberikan kasih sayang yang sangat luar biasa dan dukungan baik moril maupun materil. Penulis juga ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. H. Lely Savitri Dewi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

2. Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
3. Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Dr. Ir, Burhanudin Abullah, MA selaku Rektor IKOPIN.
5. Yang terhormat, Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Direktur Program Studi S-1 Manajemen IKOPIN.
6. Bapak/Ibu dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan sumbangan ilmu pengetahuan yang bermanfaat serta didikannya selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf serta karyawan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelayanan yang baik selama perkuliahan.
8. Pengurus serta karyawan-karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat yang telah memberikan informasi dan data yang mendukung untuk penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman grup mahasiswa hijrah terima kasih untuk canda tawanya, dukungan dan bantuan serta untuk kebersamaannya selama menjalankan waktu perkuliahan
10. Teman-teman Manajemen A dan Manajemen Bisnis Angkatan 2018 terimakasih untuk kebersamaannya selama menjalankan waktu perkuliahan
11. Teman-teman seperjuangan (Sukapura Squad), Irsan Nurfiqri, Firdarus Adi Nugroho, M. Pasha Ardianto, Ihsan Taufiq, M. Yusuf Efendi, Soca Indra

Tirakat, Aditya Muhammad Refdiansyah terima kasih atas dukungan dan bantuannya untuk menyelesaikan progres penulisan skripsi ini.

12. Teman-teman seperjuangan (Warmah Team), Fathurohman Alfajar, Nana Royaman, Hasbi Ashidiqi, M. Romzy Sultonulloh, Ihsan Alfatoni yang selalu mendukung dan memberikan semangat.

13. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungan serta bantuannya saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Jatinangor, Agustus 2022

Penulis

IKOPIN
University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1. Maksud Penelitian.....	10
1.3.2. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	11
1.4.2. Kegunaan Praktis	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	12
2.1. Pendekatan Masalah.....	12
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.2. Partisipasi Anggota	20
2.1.3. Pendekatan Manajemen Bisnis	27
2.1.4. Bisnis Eceran.....	38
2.1.5. Bauran Eceran (<i>Retailing Mix</i>).....	41
2.2. Metode Penelitian.....	46
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan	46
2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	47

2.2.3.	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	49
2.2.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
2.2.5.	Analisis Data	51
2.2.6.	Tempat Penelitian.....	62
2.2.7.	Jadwal Penelitian.....	62
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		63
3.1.	Keadaan Organisasi dan Manajemen	63
3.1.1.	Sejarah Berdirinya Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya...	63
3.1.2.	Keterangan Umum KOPMEN Mulia.....	64
3.1.3.	Visi Koperasi.....	67
3.1.4.	Misi Koperasi	67
3.1.5.	Manajemen Kelembagaan KOPMEN Mulia	68
3.1.6.	Struktur organisasi koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya ...	69
3.2.	Kegiatan Usaha.....	75
3.2.1.	Unit Simpan Pinjam	75
3.2.2.	Unit Usaha Perdagangan.....	80
3.2.3.	Unit Usaha Rekanan.....	80
3.3.	Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi.....	81
3.3.1.	Keadaan Permodalan.....	82
3.3.2.	Keadaan Keuangan.....	83
3.4.	Implementasi Jati Diri Koperasi.....	87
3.4.1.	Implementasi Definisi Koperasi.....	87
3.4.2.	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	89
3.4.3.	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi.....	90
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		92
4.1.	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada Unit Perdagangan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	92
4.1.1.	Frekuensi Pembelian Anggota	92
4.1.2.	Nilai Transaksi Anggota	93
4.1.3.	Rekapitulasi Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	94
4.2.	Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Perdagangan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya Berdasarkan Observasi di Lapangan.....	95

4.2.1.	Produk	95
4.2.2.	Harga	98
4.2.3.	Promosi	101
4.2.4.	Lokasi	102
4.2.5.	Pelayanan	103
4.2.6.	Suasana Toko	105
4.3.	Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran yang Dilakukan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	107
4.3.1.	Kelengkapan Barang	107
4.3.2.	Kedalaman Produk	109
4.3.3.	Kualitas Barang	111
4.3.4.	Harga Jual Dibanding Pesaing	113
4.3.5.	Potongan Harga Bagi Anggota	115
4.3.6.	Katalog Produk	117
4.3.7.	Media Sosial	119
4.3.8.	Bazar Produk	121
4.3.9.	Akses Ke Toko	122
4.3.10.	Fasilitas Toko	124
4.3.11.	Cara Pembayaran	126
4.3.12.	Ketepatan Waktu Dalam Melayani Konsumen	128
4.3.13.	Keramahan Karyawan	131
4.3.14.	Jam Operasional Toko	132
4.3.15.	Kondisi dan Suasana Toko	134
4.3.16.	Desain Interior Toko	136
4.3.17.	Desain Eksterior Toko	138
4.3.18.	Tata Letak (<i>Lay-out</i>) Barang	140
4.3.19.	Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Anggota Aktif Mengenai Pelaksanaan Bauran Eceran yang dilaksanakan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	142
4.4.	Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Perdagangan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	146
4.4.1.	Kelengkapan Barang	146
4.4.2.	Kedalaman Produk	147

4.4.3.	Kualitas Barang.....	147
4.4.4.	Harga Jual Dibanding Pesaing	148
4.4.5.	Potongan Harga Bagi Anggota.....	149
4.4.6.	Katalog Produk.....	149
4.4.7.	Media Sosial.....	150
4.4.8.	Bazar Produk.....	151
4.4.9.	Akses Ke Toko.....	151
4.4.10.	Fasilitas Toko	152
4.4.11.	Cara Pembayaran.....	153
4.4.12.	Ketepatan Waktu dalam Melayani Konsumen	153
4.4.13.	Keramahan Karyawan	154
4.4.14.	Jam Operasional Toko.....	155
4.4.15.	Kondisi dan Suasana Toko	156
4.4.16.	Desain Interior Toko.....	156
4.4.17.	Desain Eksterior Toko.....	157
4.4.18.	Tata Letak (<i>lay-out</i>) Toko	158
4.4.19.	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Pasif Mengenai Pelaksanaan Bauran Eceran yang dilakukan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	159
4.5.	Upaya yang Harus Dilakukan Oleh Unit Perdagangan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	161
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		167
5.1.	Simpulan.....	167
5.2.	Saran.....	168
DAFTAR PUSTAKA		171
LAMPIRAN.....		173

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2017 – 2021	4
Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Pembelian Anggota pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2017-2021	5
Tabel 1. 3 Nilai Transaksi Pada Unit Perdagangan.....	6
Tabel 2. 1 Operasional Variabel.....	48
Tabel 2. 2 Penentuan Ukuran Sampel	50
Tabel 2. 3 Sistem Penilaian Skoring dari Setiap Indikator	53
Tabel 2. 4 Rekapitulasi Nilai Dari Setiap Indikator	53
Tabel 2. 5 Penilaian Skoring untuk Masing-masing Indikator dari Tanggapan Anggota	56
Tabel 2. 6 Penilaian Skoring untuk Masing-masing Indikator dari Harapan Anggota	56
Tabel 2. 7 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Perdagangan	57
Tabel 2. 8 Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Perdagangan	57
Tabel 3. 1 Karyawan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	74
Tabel 3. 2 Perkembangan Jumlah anggota Kopemen Mulia RSUD Majalaya	75
Tabel 3. 3 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Kopmen Mulia Tahun 2017-2021.....	76
Tabel 3. 4 Perkembangan Simpanan KOPMEN Mulia	77

Tabel 3. 5 Perkembangan Unit Usaha Perdagangan Tahun 2017-2021.....	80
Tabel 3. 6 Perkembangan Modal Sendiri dan Modal Pinjaman Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2017-2021.....	82
Tabel 3. 7 Perkembangan Likuiditas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya pada Tahun 2017-2021.....	83
Tabel 3. 8 Standar Pengukuran Rasio Likuiditas	84
Tabel 3. 9 Perkembangan Solvabilitas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya pada Tahun 2017-2021.....	85
Tabel 3. 10 Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas	85
Tabel 3. 11 Perkembangan Profitabilitas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya pada Tahun 2017-2021.....	86
Tabel 3. 12 Standar Pengukuran Rasio Profitabilitas.....	87
Tabel 3. 13 Implementasi Definisi Koperasi pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	88
Tabel 3. 14 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	89
Tabel 3. 15 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	90
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Pembelian Perbulan pada KOPMEN Mulia RSUD Majalaya.....	92
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Transaksi Anggota Perbulan pada KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	93
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	94

Tabel 4. 4 Contoh Kelebaran Produk, Kepanjangan Produk, dan Kedalaman Produk pada Unit Perdagangan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya	96
Tabel 4. 5 Perbandingan Harga Jual Barang pada Unit Perdagangan dengan Pesaing	98
Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kelengkapan Barang.....	107
Tabel 4. 7 Harapan Anggota Terhadap Indikator Kelengkapan Barang	108
Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kedalaman Produk.....	109
Tabel 4. 9 Harapan Anggota Terhadap Indikator Kedalaman Produk.....	110
Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kualitas Barang	111
Tabel 4. 11 Harapan Anggota Terhadap Indikator Kualitas Barang.....	112
Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Terhadap Harga Jual Dibanding Pesaing	113
Tabel 4. 13 Harapan Anggota Terhadap Harga Jual Dibanding Pesaing.....	114
Tabel 4. 14 Tanggapan Anggota Terhadap Potongan Harga Bagi Anggota	115
Tabel 4. 15 Harapan Anggota Terhadap Potongan Harga Bagi Anggota	116
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Katalog Produk	117
Tabel 4. 17 Harapan Anggota Terhadap Katalog Produk	118
Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota Terhadap Media Sosial	119
Tabel 4. 19 Harapan Anggota Terhadap Media Sosial	120
Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Terhadap Bazar Produk	121
Tabel 4. 21 Harapan Anggota Terhadap Bazar Produk	122
Tabel 4. 22 Tanggapan Anggota Terhadap Akses Ke Toko	123
Tabel 4. 23 Harapan Anggota Terhadap Akses Ke Toko	124
Tabel 4. 24 Tanggapan Anggota Terhadap Fasilitas Toko	125

Tabel 4. 25 Harapan Anggota Terhadap Fasilitas Toko	126
Tabel 4. 26 Tanggapan Anggota Terhadap Cara Pembayaran.....	127
Tabel 4. 27 Harapan Anggota Terhadap Cara Pembayaran	128
Tabel 4. 28 Tanggapan Anggota Terhadap Ketepatan Waktu Dalam Melayani Konsumen	129
Tabel 4. 29 Harapan Anggota Terhadap Ketepatan Waktu Dalam Melayani Konsumen	130
Tabel 4. 30 Tanggapan Anggota Terhadap Keramahan Karyawan	131
Tabel 4. 31 Harapan Anggota Terhadap Keramahan Karyawan	132
Tabel 4. 32 Tanggapan Anggota Terhadap Jam Operasional Toko.....	133
Tabel 4. 33 Harapan Anggota Terhadap Jam Operasional Toko	134
Tabel 4. 34 Tanggapan Anggota Terhadap Kondisi dan Suasana Toko	135
Tabel 4. 35 Harapan Anggota Terhadap Kondisi dan Suasana Toko	136
Tabel 4. 36 Tanggapan Anggota Terhadap Desain Interior Toko	137
Tabel 4. 37 Harapan Anggota Terhadap Desain Interior Toko.....	138
Tabel 4. 38 Tanggapan Anggota Terhadap Desain Eksterior Toko.....	139
Tabel 4. 39 Harapan Anggota Terhadap Desain Eksterior Toko	140
Tabel 4. 40 Tanggapan Anggota Terhadap Tata Letak (<i>Lay-out</i>) Barang	141
Tabel 4. 41 Harapan Anggota Terhadap Tata Letak (<i>Lay-out</i>) Barang	142
Tabel 4. 42 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Aktif Mengenai Pelaksanaan Bauran Eceran yang dilakukan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia RSUD Majalaya.....	143

Tabel 4. 43 Rekapitulasi Harapan Anggota Aktif Mengenai Pelaksanaan Bauran Eceran yang dilakukan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia RSUD	
Majalaya.....	144
Tabel 4. 44 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Kelengkapan Barang	146
Tabel 4. 45 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Kedalaman Produk	147
Tabel 4. 46 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Kualitas Barang	148
Tabel 4. 47 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Harga Jual Dibanding Pesaing	148
Tabel 4. 48 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Potongan Harga Bagi Anggota.....	149
Tabel 4. 49 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Katalog Produk.....	150
Tabel 4. 50 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Media Sosial	150
Tabel 4. 51 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Bazar Produk	151
Tabel 4. 52 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Bazar Produk	152
Tabel 4. 53 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Fasilitas Toko	152
Tabel 4. 54 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Cara Pembayaran.....	153
Tabel 4. 55 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Ketepatan Waktu dalam Melayani Konsumen	154
Tabel 4. 56 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Keramahan Karyawan	154
Tabel 4. 57 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Jam Operasional Toko.....	155
Tabel 4. 58 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Kondisi dan Suasana Toko	156
Tabel 4. 59 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Desain Interior Toko	157
Tabel 4. 60 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Desain Eksterior Toko.....	157

Tabel 4. 61 Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Tata Letak (*Lay-out*) Toko 158

Tabel 4. 62 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Pasif Mengenai Pelaksanaan

Bauran Eceran yang dilakukan Unit Perdagangan KOPMEN Mulia

RSUD Majalaya 159



IKOPIN
University

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Mekanisme pengelolaan koperasi yang bermuara pada promosi anggota.	21
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya...	69
Gambar 4. 1 Denah Lokasi KOPMEN Mulia RSUD Majalaya.....	102
Gambar 4. 2 Denah Akses Ke Toko Unit Perdagangan.....	103
Gambar 4. 3 Denah Lay-out Unit Perdagangan.....	105
Gambar 4. 4 Jenis Lay-out yang digunakan di Unit Perdagangan.....	106
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius.....	161
Gambar 4. 6 Desain Logo Toko Unit Perdagangan	165



DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Hal
Kuesioner Untuk Mengetahui Tanggapan Anggota Sebagai Pelanggan Pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	172
Kuesioner Untuk Mengetahui Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Pedagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	173
Kuesioner Untuk Mengetahui Tanggapan Anggota Pasif Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Pedagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	176
Rekapitulasi Tanggapan Anggota Aktif Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	179
Rekapitulasi Harapan Anggota Aktif Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	180
Rekapitulasi Harapan Anggota Aktif Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	181
Foto Toko Tampak Depan	182
Foto Toko Tampak Dalam	183
Contoh Kegiatan Promosi yang Dilakukan Unit Perdagangan	184
Struktur Organisasi yang Disarankan.....	186

IKOPIN
University