

**ANALISIS PATRONAGE BUYING MOTIVE DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN
DI UNIT USAHA BS-CANTEEN**

(Studi Kasus pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI)

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

Riana Mutiara

C1150264

Dosen Pembimbing :

Drs. Dadan Hamdani, MM.



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI S-1
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : **ANALISIS *PATRONAGE BUYING MOTIVE***
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI ANGGOTA DI UNIT
USAHA BS-CANTEEN
Studi kasus pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi
Universitas Pendidikan Indonesia.

NAMA : **RIANA MUTIARA**

NRP : **C1150264**

PROGAM STUDI : **MANAJEMEN S1**

KONSENTRASI : **MANAJEMEN PEMASARAN**

MENYEUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(Drs. Dadan Hamdani, MM.)

Direktur Program Studi Manajemen S1



(Dr.H. Gijanto Purbo Suseno, SE.,MSc)

IKOPIN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis dilahirkan pada tanggal 5 Januari 1998 di Garut, Jawa Barat. Merupakan anak terakhir dari dua bersaudara keluarga Agus Dindin Syarifudin dan Nani Wartini. Adapun pendidikan yang telah ditempuh, diantaranya :

1. Lulus dari SD Negeri Leles 2, Kecamatan Leles Kabupaten Garut Jawa Barat pada tahun 2009
2. Lulus dari SMP Negeri 1 Leles, Kecamatan Leles Kabupaten Garut Jawa Barat pada tahun 2012
3. Lulus dari SMA Negeri 2 Garut, Kecamatan Leles Kabupaten Garut Jawa Barat pada tahun 2015

Pada tahun 2015, tercatat sebagai Mahasiswi Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Selama menjadi mahasiswi di IKOPIN penulis telah mengikuti beberapa kegiatan, diantaranya :

1. Pengurus Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN sebagai Koordinator Harian periode 2015-2017
2. Sekretaris Komisi II Badan Perwakilan Mahasiswa periode 2017-2018
3. Anggota Tim Promosi IKOPIN 2016-2018
4. Anggota Divisi *Public Relations* Korps. Protokoler Mahasiswa periode 2017-2018

ABSTRACT

Riana Mutiara (C1150264), *Patronage Buying Analysis Motive in an Effort to Increase Member Participation as a Customers in BS-Canteen Business Units, Case Study at Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia (KOPMA BS UPI), under the guidance of Dadan Hamdani.*

In the current era of globalization, business development and Indonesian lifestyle are getting better. This has caused Indonesia to become more competitive. Competitors are not only from domestic markets but also from abroad. As in the case of cooperatives, at the Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI, especially in the BS-Canteen Business Unit, which on economic activity must be able to compete and maintain the consumers, especially cooperative members.

This study aimed to determine the operatives should be made by cooperatives to increase members participation as customers through member responses to the patronage buying motive of the Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI. The method of research used is quantitative case studies and supported by qualitative data through a correlation approach and presented descriptively.

The results showed that implementation of patronage buying motives of cooperative members were good and had a strong enough relationship with the participation of members as customers so that the participation of members as customers could increase if the implementation of patronage buying motive was fixed. This can be done by maintaining and improving the achievement that felt good, improving services that exist in the BS-Canteen business unit, one of that is by giving promo to attract members to participate.

IKOPIN

RINGKASAN

Riana Mutiara (C1150264), Analisis *Patronage Buying Motive* dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Usaha BS-*Canteen*, Studi Kasus pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia (KOPMA BS UPI), di bawah bimbingan Dadan Hamdani.

Dalam era globalisasi sekarang ini, perkembangan dunia bisnis dan pola hidup masyarakat Indonesia semakin maju. Hal ini menyebabkan negara Indonesia semakin penuh dengan persaingan. Pesaing tidak hanya dari pasar dalam negeri saja akan tetapi juga dari luar negeri. Seperti halnya dalam koperasi terutama pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI khususnya di Unit Usaha BS-*Canteen* yang pada aktivitas ekonominya harus mampu bersaing dan mempertahankan konsumen khususnya anggota koperasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan upaya-upaya yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui tanggapan anggota pada *patronage buying motive* Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan studi kasus secara kuantitatif serta didukung dengan data kualitatif melalui pendekatan korelasi dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *patronage buying motive* anggota koperasi sudah baik dan memiliki hubungan yang cukup kuat dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan sehingga partisipasi anggota sebagai pelanggan dapat meningkat apabila pelaksanaan *patronage buying motive* diperbaiki. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara mempertahankan dan meningkatkan pencapaian yang dirasa baik, meningkatkan pelayanan yang ada di unit usaha BS-*Canteen* salah satunya dengan memberikan promo-promo yang menarik anggota untuk berpartisipasi.

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur mari kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tercurah limpahkan, terkucur mengucur tanpa tertutup waktu, bergulir mengalir tanpa akhir kepada jungjunan kita Nabi Muhammad SAW. Kepada keluarganya, kepada sahabatnya, hingga sampai kepada kita selaku umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini berjudul **“Analisis *Patronage Buying Motive* dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan di Unit Usaha BS-Canteen” (Studi Kasus Pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia)**

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan pendapat yang membangun serta penelitian selanjutnya sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini.

Dengan adanya keterlibatan semua pihak yang telah memberikan berbagai kontribusi berupa dorongan, bantuan, bimbingan, kasih sayang dan doa yang sangat berarti maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT karena atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
2. Seluruh keluarga tercinta, terutama untuk Mamah, Babeh, Nenek, dan Aa Regi. Yang selalu memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan kapanpun dan dimanapun kepada penulis.

3. Drs. Dadan Hamdani, MM. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ir. Nanik Risnawati, MS. Selaku dosen penguji konsentrasi dan H. Dindin Burhanudin, SE., MSc. Selaku dosen penguji koperasi yang telah memberikan banyak masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh staf dosen pengajar khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah membagikan ilmu dan pengalamannya yang sangat berharga kepada penulis selama menempuh pendidikan serta dapat menjadi bekal setelah lulus dari IKOPIN
6. Seluruh staf karyawan/wati IKOPIN yang telah memberikan semangat serta membantu penulis dengan sabar selama menjadi mahasiswa di IKOPIN.
7. Seluruh staf pengaman dan cleaning service IKOPIN yang telah memberikan kehangatan dan kenyamanan dalam menempuh pendidikan serta terima kasih telah memberikan semangat dan dukungannya.
8. Qul Anasruloh selaku ketua Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI di Bandung beserta seluruh jajaran-jajarannya yang telah banyak membantu dalam melaksanakan proses pengumpulan data-data serta informasi penelitian.
9. Chusein Waliyulloh, Siti Nurhidayah, dan Windi Silpiandari; Teman tanpa drama yang selalu menghibur dan menemani bagaimanapun kondisinya.
10. Teman-teman sekolah yang selalu ada sampai saat ini; Nurlina Apriliani, Nisrina Laudza, Gita Kurnia, Susilawati, Rachmi Ihwatun, Ernawati, Tya

Dwi, dan Sri Sulastri. Terimakasih telah mengajarkan arti persahabatan yang sesungguhnya.

11. Teman belajar, maen, jajan, curhat dari semester 1; Sri Shinta Dewi, Ayu Triastuti, Aldya Rachma, Luvita Tiwi, Asty Setia Fpanyy dan Jasmine Nadya Fatimah.
12. Tri Aji Nurfajri; yang selalu mengajarkan arti kesabaran, juga selalu mengingatkan untuk santai dan menikmati saat menyusun skripsi, walaupun pada kenyataannya tidak ada kata nikmat.
13. Anggi Restu Fauzi; teman berjuang semasa ekstrakurikuler hingga saat ini yang selalu memberikan dukungan dan membantu dalam penulisan skripsi walaupun dengan jurusan yang berbeda.
14. Teman-teman kosan; Anastasia Andhika Putri, Verdina Putri, Fifit Nopus.
15. Teman-teman seimbang; Leli, Norlina, Ukoy, Yogi, Uli.
16. Seluruh teman-teman kelas D 2015; Is Hayati, Nci, Erna, Uli, Deni, Whidy, Endah, Yesti, Popy, Andi, Bang agoy, A Aldy, Iik, Dani, Iwan, Najla, Azrul, Faris, Nengdi, Widi, dan yang lainnya.
17. Teman-teman Kelas Pemasaran; Ocha, Netta, Andhika, Elys, Feisal, Tyas, Windi, Fahmi, Budi, Al, Devy, Ester, Lukman, Qisthy, Isan, Heri, Roby, Raisa, Agung, Ricky, Zesika, Dika, Eldi, Arul.
18. Teman seperjuangan Sanggar Seni 12 Juli; Ahmadipura, Nurul, Ipeh, Andin, Kintan, Candul, Villen, Villyn, Nadya, Putri, Masrum.
19. Teman-teman Praktek Lapang kelompok 28 Garut; Krisna Di Nata, Rani Syukriana, Janwardi, Rasid.

20. Seluruh teman-teman BPM (Badan Perwakilan Mahasiswa) terimakasih atas pengalaman organisasi yang telah saya dapatkan.

21. Seluruh Tim Promosi IKOPIN terimakasih atas pengalaman kerja yang telah diberikan.

22. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi semua pihak yang membacanya dan semoga bantuan yang telah diberikan dari semua pihak mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, Amin.

Jatinangor, Mei 2019

Riana Mutiara



IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP PENULIS	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	10

2.1 Pendekatan Masalah	10
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	10
2.1.2 Pendekatan Manajemen Pemasaran.....	23
2.1.3 <i>Patronage Buying Motive</i> (Motif Beli Berlangganan)	28
2.1.4 Partisipasi Anggota.....	32
2.2 Metode Penelitian.....	35
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	35
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Konsep/Variabel)	35
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....	38
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
2.2.5 Rancangan Analisis Data	40
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian	45
2.2.7 Jadwal Penelitian	45
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	46
3.1 Keadaan Umum Organisasi	46
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi	46
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi	47
3.2 Keanggotaan Koperasi.....	48
3.3 Kegiatan Usaha Koperasi.....	51
3.4 Keadaan Keuangan Koperasi	59

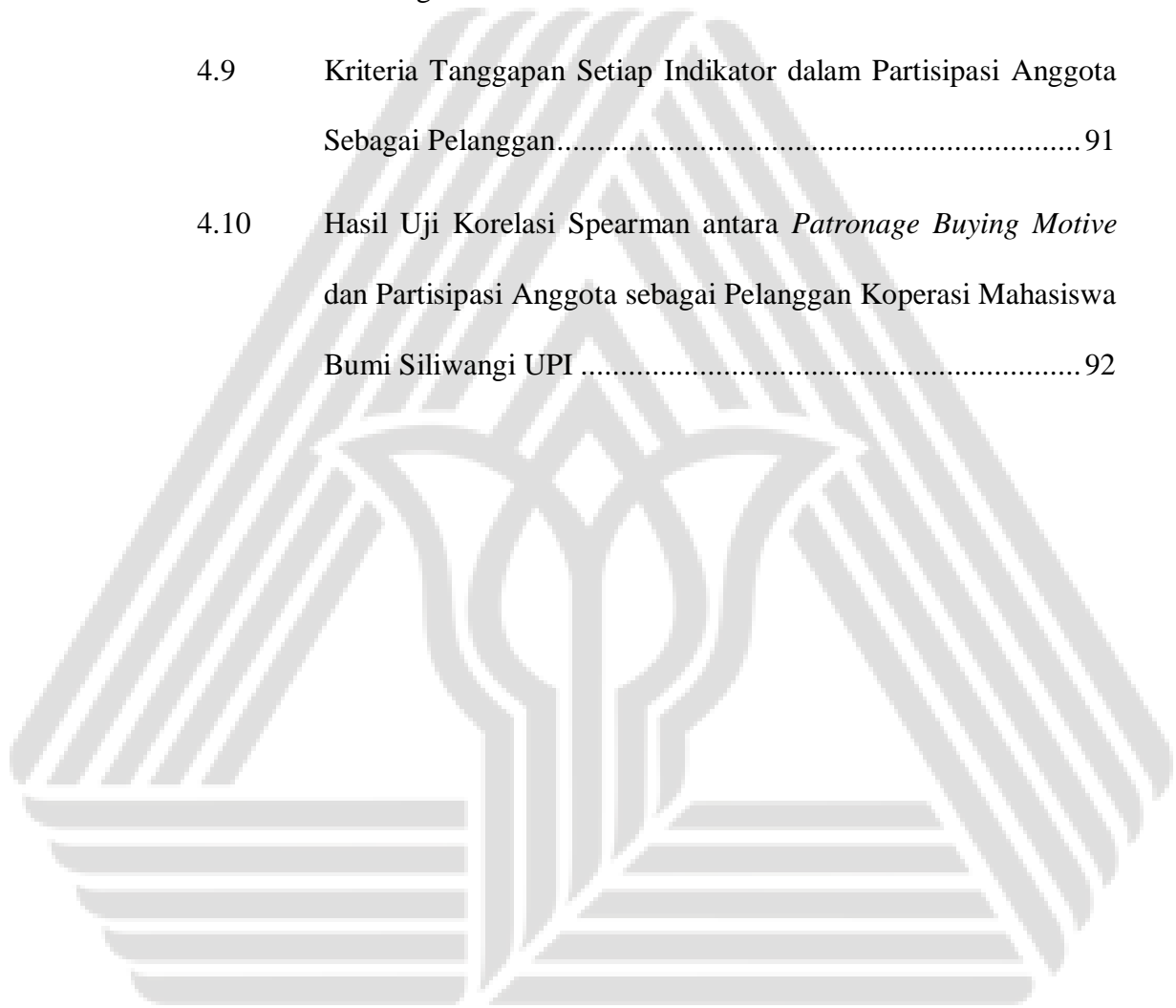
3.4.1	Permodalan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI	59
3.4.2	Rasio Keuangan.....	61
3.5	Implementasi Jatidiri Koperasi	63
BAB IV HASIL PENELITIAN		70
4.1	Identitas Responden.....	71
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	74
4.3	<i>Patronage Buying Motive</i> (Motif Beli Berlangganan) Anggota Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI	78
4.4	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Anggota Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	89
4.5	Hubungan <i>Patronage Buying Motive</i> dengan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	92
4.6	Upaya-Upaya yang Harus Dilakukan untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan melalui <i>Patronage Buying Motive</i>	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		104

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1	Total Penjualan Per Unit Usaha Tahun 2013-2018.....	3
1.2	Perkembangan Partisipasi Anggota Tahun 2013-2018	4
2.1	Operasionalisasi Konsep/Variabel	36
2.2	Kriteria Tanggapan Anggota.....	41
2.3	Kelas Interval	42
2.4	Akumulasi Data Hasil Penelitian	42
3.1	Perkembangan Anggota.....	50
3.2	Pendapatan dan Partisipasi pada Unit Usaha BS- <i>Stationary</i>	52
3.3	Pendapatan dan Partisipasi Anggota pada Unit Usaha BS- <i>Catering and Cakes</i>	53
3.4	Pendapatan dan Partisipasi pada Unit Usaha BS- <i>Canteen</i>	54
3.5	Pendapatan dan Partisipasi pada Unit Usaha BS- <i>Cell</i>	55
3.6	Pendapatan dan Partisipasi pada Unit Usaha BS- <i>Copy Centre</i>	56
3.7	Pendapatan dan Partisipasi pada Unit Usaha BS- <i>Rent and Production</i>	57
3.8	Pendapatan dan Partisipasi Anggota pada Unit Usaha BS <i>Public Goods</i>	58
3.9	Pendapatan dan Partisipasi pada Unit Usaha BS-JNE	58

3.10	Permodalan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	59
3.11	Alokasi SHU Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	60
3.12	Penerapan Definisi Koperasi di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	63
3.13	Penerapan Prinsip Koperasi di Kopma BS UPI.....	64
3.14	Penerapan Nilai Koperasi di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	67
4.1	Uji Validitas Variabel <i>Patronage Buying Motive</i>	75
4.2	Uji Validitas Variabel Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	76
4.3	Uji Reliabilitas Variabel <i>Patronage Buying Motive</i>	77
4.4	Uji Reliabilitas Variabel Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	78
4.5	Rekapitulasi Data Hasil Tanggapan Anggota terhadap <i>Patronage Buying Motive</i> (Motif Beli Berlangganan) Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI	Error! Bookmark not defined.
4.6	Kriteria Tanggapan dari Rata-rata Hasil Skor Setiap Sub Variabel <i>Patronage Buying Motive</i>	86
4.7	Kriteria Tanggapan Setiap Indikator dalam <i>Patronage Buying Motive</i> Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	88

4.8	Rekapitulasi Data Hasil Tanggapan Anggota terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	90
4.9	Kriteria Tanggapan Setiap Indikator dalam Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	91
4.10	Hasil Uji Korelasi Spearman antara <i>Patronage Buying Motive</i> dan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI	92



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1	Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio-Ekonomi	21
2.2	Model Perilaku Konsumen	27
3.1	Struktur Organisasi Kopma BS UPI.....	47
4.1	Diagram Jenis Kelamis Anggota Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	71
4.2	Diagram Fakultas Anggota Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	72
4.3	Diagram Semester Anggota Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	74

IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner <i>Patronage Buying Motive</i> dan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di unit usaha BS-Canteen Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI	104
2	Pedoman Observasi	108
3	Tampilan Kuesioner Online melalui Google form.....	109
4	Foto-foto	109
5	Hasil Kuesioner	110
6	Hasil Uji Validitas X (<i>Patronage Buying Motive</i>).....	118
7	Hasil Uji Validitas Y (Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan)	121
9	Hasil Uji Reliabilitas Y (Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan)	122
10	Hasil Uji Korelasi <i>Spearman</i>	123
11	Rekomendasi Struktur Organisasi	123
12	Neraca.....	125
13	Perhitungan Hasil Usaha (PHU).....	128