

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

(Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buah Batu Kota Bandung).

Disusun Oleh :

**Fajar Nur Firdaus
C1180062**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis**



**PROGRAM STUDI SARJANA 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 Toko Koperasi Serba Usaha Budi
Daya Buah Batu Kota Bandung)

Nama : Fajar Nur Firdaus

NRP : C1180062

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

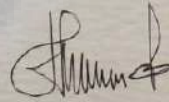
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing 1

Pembimbing 2



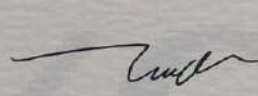
Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si



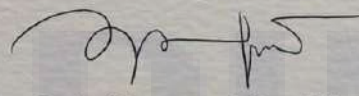
Jaka Sudewa, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Fajar Nur Firdaus

NRP : C1180062

Tempat, Tanggal Lahir : Karawang, 13 November 1999

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budi Daya Kota Bandung" adalah benar pekerjaan saya sendiri. Apabila terbukti melanggar, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan kepada saya (sesuai dengan PERMENDIKNAS nomor 17 tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat di perguruan tinggi).

Jatinangor, 29 Agustus 2022



Fajar Nur Firdaus

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama **Fajar Nur Firdaus**, dilahirkan di karawang , Kecamatan karawang Barat, Kabupaten karawang, Provinsi Jawa Barat pada tanggal 13 November 1999. Penulis merupakan anak kedua dari 3 (tiga) bersaudara dari pasangan yang bernama Bapak Alfiannur dan Ibu Tatik Hidayati.

Adapun Riwayat Pendidikan yang telah ditempuh yaitu :

1. Tahun 2005 menyelesaikan Pendidikan di TK Alfatonah, Kabupaten Purwakarta, Provinsi Jawa Barat.
2. Tahun 2012 menyelesaikan Pendidikan di SD 6 Negeri Kaler. Kabupaten Purwakarta, Provinsi Jawa Barat.
3. Tahun 2015 menyelesaikan Pendidikan di SMP Negeri 2 Purwakarta. Kabupaten Purwakarta, Provinsi Jawa Barat
4. Tahun 2018 menyelesaikan Pendidikan di SMA Negeri 1 Bungursari, Kabupaten purwakarta, Provinsi Jawa Barat.
5. Pada tahun 2018 penulis mencatatkan diri sebagai Mahasiswa IKOPIN di Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. dengan mengambil jurusan manajemen dengan konsentrasi Manajemen Bisnis.

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

1. Tim Sosialisasi dan Humas UNIVERSITAS IKOPIN
2. Asisten Laboratorium Statistika

ABSTRACT

Fajar Nur Firdaus, 2022. analysis of the retail mix in an effort to increase the participation of members as customers. (Case study at the KSU Budi Daya Store Unit, Bandung). Under the guidance of Indra Fahmi and Jaka Sudewa

The object of the study is the KSU Budi Daya Store Unit. The participation of member purchases in the store business unit experienced a fluctuating condition, describing the low participation of members in the KSU Budi Daya Store Unit. This happens allegedly because the availability of products offered by the cooperative is still incomplete, prices tend to be the same or even higher than competitors, the location of the store is not so spacious and the arrangement of goods has not been maximized (less neat), as well as the lack of promotion to members. These factors show that the implementation of the retail mix is suspected to have not been managed properly.

Therefore, researchers want to know the level of participation of members as customers, know the retail mix that has been implemented in the KSU Budi Daya Store Unit, know the responses and expectations felt by participating members to the implementation of the retail mix, and what efforts need to be made by the KSU Budi Daya Store Unit to increase member participation as customers through improvements retail dues.

The research method used is the case study method, which is a descriptive research method with the intention of understanding, studying, and analyzing data. The use of a special and in-depth approach through interviews and direct observations, the analysis tool used is to use cartesius diagrams.

The results showed that the participation rate of members who are domiciled as customers in making purchase transactions is still classified as a low category, and the implementation of the retail mix in the KSU Budi Daya store unit with the category is quite good. By looking at the cartesius diagram that must be improved in quadrant I, namely Product Completeness, Availability of products according to demand and needs, Price comparison with competitors, and Discounts set in the KSU Budi Daya Store Unit. For this reason, the KSU Budi Daya store unit needs to improve the implementation of the shop units in KSU Budi Daya so that it forms the desired way and increases the participation rate of its members.

Keyword : Retail mix, Member Participation, Customer

RINGKASAN

Fajar Nur Firdaus, 2022. analisis bauran eceran dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. (Studi kasus pada Unit toko KSU Budi Daya Buah Batu Bandung). Dibawah bimbingan bapak **Indra Fahmi** dan **Jaka Sudewa**.

Objek dari penelitian ini adalah Unit Toko KSU Budi Daya. partisipasi pembelian anggota pada unit usaha toko mengalami kondisi yang fluktuatif mengalami fluktuatif, menggambarkan masih rendahnya partisipasi anggota pada Unit Toko KSU Budi Daya. Hal ini terjadi diduga karena ketersediaan produk yang ditawarkan koperasi masih kurang lengkap, harga cenderung sama atau bahkan lebih tinggi dari pesaing, lokasi toko yang tidak begitu luas dan penataan barang belum maksimal (kurang Rapih), serta kurangnya promosi kepada anggota. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan bauran eceran diduga belum dikelola dengan baik.

Maka dari itu peneliti ingin mengetahui tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan, mengetahui bauran eceran yang telah dilaksanakan di Unit Toko KSU Budi Daya, mengetahui tanggapan dan harapan yang dirasakan oleh anggota yang berpartisipasi terhadap pelaksanaan bauran eceran, dan upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh Unit Toko KSU Budi Daya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui perbaikan bauran eceran.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus, yaitu metode penelitian yang bersifat deskriptif dengan maksud untuk memahami, mempelajari, dan menganalisis data. Penggunaan pendekatan secara khusus dan mendalam melalui wawancara dan pengamatan langsung, alat analisis yang digunakan yaitu dengan menggunakan diagram kartsius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dan tingkat partisipasi anggota yang berkedudukan sebagai pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian masih tergolong kategori rendah, dan pelaksanaan bauran eceran di unit toko KSU Budi Daya dengan kategori cukup baik. Dengan melihat dari diagram cartesius yang harus di perbaiki di kuadran I, yaitu Kelengkapan Produk, Tersedianya produk sesuai permintaan dan kebutuhan, Perbandingan harga dengan pesaing, dan Potongan harga yang di tetapkan di Unit Toko KSU Budi Daya. Untuk itu, unit toko KSU Budi Daya ini perlu memperbaiki pelaksanaan unit toko pada KSU Budi Daya sehingga membentuk cara yang diinginkan dan meningkatkan tingkat partisipasi anggotanya.

Kata Kunci : Bauran Eceran, Partisipasi Anggota, Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN, (STUDI KASUS KOPERASI SERBA USAHA BUDI DAYA KOTA BANDUNG)”** sebagai syarat untuk menempuh ujian sarjana pada program studi Manajemen, Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari banyak sekali kekurangan dan kelemahan dalam skripsi ini, baik dari tata bahasa, penyusunan kalimat, pengolahan data maupun perhitungan. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Yang Terhormat, Bapak Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si dan bapak Jaka Sudewa, SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan kesempatan, memotivasi, mengarahkan, dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang Terhormat, bapak Drs. Udin Hidayat, M.Ti selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan yang berarti untuk kesempurnaan skripsi ini.
3. Yang Terhormat, Bapak Dr. Trida Gunadi, SE., M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan koreksi, masukan yang berarti untuk kesempurnaan skripsi ini.

4. Yang Terhormat, Ibu Lya Setyawati selaku pengurus KSU Budi Daya Yang telah membantu penulis dalam membantu memberikan data sehingga penulis bisa menyempurnakan skripsi ini.
5. Yang Terhormat, Ibu Dr.Ami Purnamawati., Dra.,M.Si Selaku Direktur Prodi S1 Manajemen Insitut Koperasi Indonesia
6. Yang Terhormat , Bapak Dr. Burhanuddin Abdullah, Ir., MA Selaku Rektor Insitut Koperasi Indonesia
7. Seluruh dosen Prodi S1 Manajemen, Ikopin yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Seluruh staf dan karyawan/wati Sekretariat S1 Manajemen IKOPIN yang telah membantu memfasilitasi segala keperluan kuliah dan birokrasi yang harus diselesaikan penulis
9. Seluruh karyawan, manajer, pengurus, dang anggota Koperasi Serba Usaha Budi Daya
10. Teman-teman seperjuangan kelas B dan kelas A manajemen Bisnis
11. Teman-teman Laboraotirum Statistika Angkatan 2018 yang selalu support dan membantu (Melinda , Restu , Maulina , Nurul , Santuy , Intan , Alma, Nizam , Sopi , Mauludin , Pandu)
12. Teman-teman GGS Mauludin, Sultan, Rezi, Yusril selaku yang bersedia memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis
13. Rekan-rekan Pondok Pesantren Mahasiswa Nurul Hakim (PPM NH) Bandung Timur, terutama Bapak K.H. Syamsul Bahri sekeluarga, Bapak K.H. Zainudin sekeluarga, Bapak Paidi sekeluarga dan semua santri yang

tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga bantuan yang diberikan, baik berupa moril maupun materil di nilai Allah sebagai ibadah.

Semoga skripsi ini menjadi salah satu tahapan untuk penulis menjadi individu yang lebih sukses dikemudian hari dan semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi pembacanya.

Jatinangor, Agustus 2022

Peneliti



IKOPIN
University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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 Aspek Teoritis.....	10
1.4.2 Aspek Praktis	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN MOTODE PENELITIAN	12
2.1 Pendekatan Masalah	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	12
2.1.2 Definisi Koperasi	12
2.1.3 Prinsip-Prinsip Koperasi	13
2.1.4 Nilai-Nilai Koperasi.....	14
2.1.5 Tujuan Koperasi.....	17
2.1.6 Fungsi dan Peran Koperasi	18
2.1.7 Bentuk dan Jenis Koperasi.....	18

2.1.8 Pendekatan Partisipasi Anggota	20
2.1.9 Pendekatan Manajemen Bisnis	25
2.1.10 Manajemen.....	25
2.1.11 Manajemen Bisnis.....	26
2.1.12 Pendekatan Pemasaran	28
2.1.13 Pendekatan Bauran Eceran (Ritel)	30
2.1.14. Unsur-unsur bauran ritel	31
A. Produk.....	32
B. Harga	33
C. Promosi	35
D. Pelayanan	35
E. Fasilitas Fisik.....	36
2.2 Metode Penelitian.....	37
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	37
2.2.2 Sumber Data Dan Cara Menentukannya	38
2.2.3 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	39
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
2.2.5 Analisis Data.....	41
2.2.6 Tempat Penelitian	47
2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian.....	47
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	49
3.1 Keadaan Umum Organisasi.....	49
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Serba Usaha Budi Daya	49
3.2 Keanggotaan Koperasi	58
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	59
3.3.1 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Serba Usaha Budi Daya	61
3.3.3 Keadaan keuangan Koperasi.....	63
3.3.3 Organisasi yang berkaitan dengan KSU Budi Daya.....	67
3.4 Keadaan Umum Wilayah Kerja KSU Budi Daya	68
3.4.1 Keadaan Fisik Geografis.....	68
3.4.2 Batas Wilayah	68

3.4.3 Keadaan Sosial.....	69
3.4.4 Keadaan Ekonomi.....	69
3.4.5 Wilayah Jangkauan Anggota	69
3.4.6 Wilayah Jangkauan Unit usaha.....	69
3.5 Implementasi jati diri koperasi pada Koperasi Serba Usaha Budi Daya.....	70
3.5.1 Implementasi Definisi Koperasi	70
3.5.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	71
3.5.3 Implementasi Nilai Nilai Koperasi	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Identitas Responden	77
4.2 Tingkat partisipasi anggota dalam bertransaksi di Unit Usaha Toko KSU Budi Daya.	77
4.3 Pelaksanaan bauran eceran yang diterapkan pada Unit Toko KSU Budi Daya	81
4.4 Tanggapan Dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Unit Toko KSU Budi Daya.	88
4.4.1 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Unit Toko KSU Budi Daya.	88
4.4.2 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Unit Toko KSU Budi Daya.	99
4.4 Upaya Apa Yang Harus Dilakukan Unit Toko KSU Budi Daya Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Melalui Bauran Eceran	102
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Simpulan.....	113
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data perkembangan partisipasi anggota unit usaha Toko KSU Budi Daya	5
Tabel 1. 2 Nilai Transaksi Pada Unit Usaha Toko KSU Budi Daya	6
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 2. 2 Jenjang dan kriteria tanggapan dan harapan	42
Tabel 2. 3 Kelas interval setiap indikator pada unsur-unsur bauran eceran pada unit usaha toko KSU Budi Daya	43
Tabel 2. 4 Kelas Interval unsur-unsur bauran eceran pada unit usaha toko KSU Budi Daya	44
Tabel 2. 5 Pengukuran untuk setiap indikator.....	45
Tabel 2. 6 Tabulasi kesesuaian Pelaksanaan dan harapan didasarkan pada nilai median dari masing-masing tingkat.	45
Tabel 2. 7 Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan/Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran eceran.....	46
Tabel 3. 1 Susunan Pengurus KSU Budi Daya.....	54
Tabel 3. 2 Susunan Pengawas KSU Budi Daya.....	57
Tabel 3. 3 Susunan Karyawan KSU Budi Daya	58
Tabel 3. 4 Jumlah Anggota KSU Budi Daya	59
Tabel 3. 5 Kondisi Permodalan Unit Toko & Unit Simpan Pinjam KSU Budi Daya Tahun 2017-2021	62
Tabel 3. 6 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib KSU Budi Daya	63
Tabel 3. 7 Perkembangan Rasio Likuiditas KSU Budi Daya Tahun 2019-2021..	64
Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Solvabilitas KSU Budi Daya Tahun 2019-2021	65
Tabel 3. 9 Perkembangan Rasio Solvabilitas KSU Budi Daya Tahun 2019-2021	66
Tabel 4. 1 Identitas Responden Unit Usaha Toko KSU Budi Daya	77
Tabel 4. 2 Tanggapan Partisipasi Anggota Terhadap Frekuensi Pembelian Anggota PerBulan	78

Tabel 4. 3 Tanggapan Partisipasi Anggota Terhadap Volume Pembelian Anggota Per Bulan.....	79
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	80
Tabel 4. 5 Perbandingan Harga Jual Barang di Unit Toko Ksu Budi Daya Dengan Pesaing	83
Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Produk yang ada di Unit Toko KSU Budi Daya	89
Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan Produk yang ada di Unit Toko KSU Budi Daya	89
Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Tersedianya Produk yang ada di Unit Toko KSU Budi Daya	90
Tabel 4. 9 Tanggapan Anggota Terhadap Variasi Produk yang ada di Unit Toko KSU Budi Daya	90
Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Penetapan Harga Produk di Unit Toko KSU Budi Daya.....	91
Tabel 4. 11 Tanggapan Anggota Terhadap Iklan di Unit Toko KSU Budi Daya.	92
Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Penjualan di Unit Toko KSU Budi Daya	92
Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Terhadap Waktu Pelayanan Toko di Unit Toko KSU Budi Daya.....	93
Tabel 4. 14 Tanggapan Anggota Terhadap Penanganan Keluhan di Unit Toko KSU Budi Daya.....	94
Tabel 4. 15 Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan di Unit Toko KSU Budi Daya	94
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Ketersediaan Informasi di Unit Toko KSU Budi Daya.....	95
Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Terhadap Lokasi Berdirinya Unit Toko KSU Budi Daya.....	96
Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota Terhadap Tata Letak Dan Alokasi Ruangan di Unit Toko KSU Budi Daya	96

Tabel 4. 19 Tanggapan Anggota Terhadap Desain Interior Dan Eksterior di Unit Toko KSU Budi Daya.....	97
Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Terhadap Ketersediaan Tempat Parkir di Unit Toko KSU Budi Daya.....	97
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Bauran Eceran Di Unit Toko KSU Budi Daya.....	98
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Bauran eceran yang ada di Unit Toko KSU Budi Daya	99
Tabel 4. 23 Urutan Tingkat Pelaksanaan Dan Tingkat Harapan Anggota Terhadap Bauran eceran Di Unit Toko KSU Budi Daya.	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Mekanisme pengelolaan koperasi yang bermuara pada promosi anggota.	21
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KSU Budi Daya	51
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi KSU Budi Daya yang disarankan	52
Gambar 4. 1 Hasil Diagram Kartesius	104



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Untuk Anggota Untuk Anggota KSU Budi Daya.....	119
Lampiran 2 Laporan Keuangan KSU Budi Daya	124
Lampiran 3 Hasil Data Kuesioner.....	126
Lampiran 4 Dokumentasi Koperasi KSU Budi Daya	130

