

ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus pada Unit Mini Market Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al-
Islam “Amanah” Bandung)

Disusun Oleh:

Putri Fatma Dewi

C1190126

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Pemasaran



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan
Kepuasan Anggota
(Studi Kasus pada Unit Mini Market Koperasi Keluarga
Besar Rumah Sakit Al-Islam “Amanah” Bandung)

Nama : Putri Fatma Dewi

Nim : C1190126

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing

Ir. H. Dady Nurpadi,MP

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE.,MSi

Dr. Ami Purnamawati , Dra.,

RIWAYAT HIDUP



Putri Fatma Dewi, lahir di kota Cirebon tanggal 27 Desember 2001. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Walidin dan Ibu Sadewi. Bertempat tinggal di Dsn. Babakan Cikalama RT 03/RW 09, Ds. Sindang Pakuon, Kec. Cimanggung, Kab. Sumedang, Prov. Jawa Barat.

Riwayat Pendidikan yang di tempuh penulis adalah:

1. Tahun 2013 lulus dari SDN Parakan Muncang 1, Kecamatan Cimanggung, Kabupaten Sumedang.
2. Tahun 2016 lulus dari SMPN 1 Cimanggung, Kabupaten Sumedang.
3. Tahun 2019 lulus dari MA Al-Falah Nagreg, Kabupaten Bandung.
4. Tahun 2019 penulis merupakan mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia kemudian pada tahun 2022 menjadi Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran.

ABSTRACT

PUTRI FATMA DEWI, 2023. Retail Mix Analysis in Efforts to Increase Member Satisfaction. Case Study of the Large Family Cooperative Minimarket Business Unit at Al-Islam Amanah Hospital Bandung, Under the Guidance of H.Dady Nurpadi.

The income of the RSAI Amanah Large Family Cooperative Minimarket Unit from 2020 to 2022 experienced a decline in target achievement and realization. This phenomenon is thought to be member dissatisfaction with services and Retail Mix elements such as products, promotions, prices, physical facilities and personnel. Apart from that, it is also an impact of the Covid-19 pandemic. The success of cooperatives cannot be separated from efforts to meet the needs and desires of members.

The research method used is a case study with quantitative descriptive analysis. Analysis of research data using Cartesian diagrams.

The implementation of the assessment results stated that the implementation of the retail mix in the minimarket unit of the large family cooperative RSAI Amanah could be said to be good with a level of conformity between implementation and expectations of 80.22%. various things that need to be considered by cooperatives need to pay attention to services that are considered poor, namely by increasing the variety and diversity of products sold. Direct marketing to members with delivery, giving coupons to members and giving rewards to increase member satisfaction.

Keywords: Retail mix, Member Satisfaction, Minimarket Management

ABSTRAK

PUTRI FATMA DEWI, 2023. Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota. Studi Kasus Pada Unit Usaha Minimarket Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al-Islam Amanah Bandung, Di bawah Bimbingan H.Dady Nurpadi.

Pendapatan Unit Minimarket Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah sejak tahun 2020 sampai dengan 2022 mengalami penurunan capaian target dan realisasinya. Fenomena tersebut diduga adanya ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan dan unsur-unsur Bauran Eceran seperti produk, promosi, harga, fasilitas fisik dan personalia. Selain itu juga sebagai dampak dari pandemi Covid-19. Keberhasilan dari koperasi tidak terlepas pada upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan analisis deskriptif kuantitatif. Analisis data penelitian menggunakan diagram kartesius.

Pelaksanaan hasil penilaian menyatakan bahwa pelaksanaan bauran eceran di unit minimarket koperasi keluarga besar RSAI Amanah dapat dikatakan baik dengan tingkat kesesuaian nilai antara pelaksanaan dan harapan sebesar 80.22%. berbagai hal yang perlu dipertimbangkan oleh koperasi perlu memperhatikan layanan yang dianggap kurang baik yaitu dengan menambah variasi dan keberagaman produk yang dijual. Pemasaran langsung ke anggota dengan *delivery*, pemberian kupon kepada anggota dan pemberian *reward* untuk meningkatkan kepuasan anggota.

Kata kunci : Bauran eceran, Kepuasan Anggota, Manajemen minimarket

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji serta syukur senantiasa kami panjatkan kepada kehadiran Allah *subhnahu wa ta'ala* yang telah memberikan kemudahan, kelancaran serta memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga dalam penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” studi kasus unit minimarket koperasi keluarga besar RSAI Amanah.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran Program Studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University).

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari doa yang diberikan dari kedua Orangtua saya tercinta, terima kasih atas semua dukungan doa yang selalu mengalir, materi, motivasi, nasehat, penyemangat dalam penulisan skripsi ini, , bimbingan, bantuan, dukungan semangat waktu yang telah diluangkan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. H. Dady Nurpadi,MP, selaku Dosen Pembimbing baik hati yang telah membantu penulisan skripsi ini, memberikan arahan, membimbing dengan sabar.

2. Bapak Drs. Udin Hidayat,M.Ti, selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang memberikan arahan serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ir. H. Nurhayat Indra,M.Sc, selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Ucu Nurwati,M.Si selaku Dosen Wali selama penulis menempuh pendidikan di kampus tercinta Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan semangat dalam proses perkuliahan.
5. Rektor IKOPIN University, Bapak Prof. Agus Pakpahan, Ph.D.
6. Kepada Ibu Dr. Ami Purnamawati , Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Dan Bisnis.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Koperasi Indonesia.
8. Pengurus, Karyawan, serta anggota Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini yang telah memberikan izin, waktu dan membantu memberikan informasi serta membantu kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada adik-adikku tersayang, Fadil dan Zyan yang menjadi motivasi untuk penulis untuk bisa sampai dititik ini.
10. Sahabat terdekat penulis yaitu Mardhotillah, Riyanti, Nisa, Shelma yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat, dukungan, kebersamaan, dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini, semoga kita selalu ada dalam lindungan Allah *subhnahu wa ta'ala*, Aamiin.

11. Kepada grup Cherrybelle, yang telah menjadi teman seperjuangan di Manajemen Pemasaran, semoga selalu dalam lindungan Allah *subhnahu wa ta'ala*, *Aamiin*. Salam sukses untuk semuanya.
12. Kepada teman Aliyah, Nadya dan Vina yang telah menjadi teman seperjuangan di pondok dan di kampus Universitas Koperasi Indonesia.
13. Kepada Mardhollah Squad yang menjadi teman perjuangan dalam penulisan skripsi ini, sehat selalu, sukses untuk kita.
14. Untuk kosan mardot yang menjadi rumah kedua, yang menjadi tempat dalam penulisan skripsi ini.
15. Terkhusus untuk Nisa Saputri yang berjuang bersama dalam penulisan ini, semoga sukses terus kedepannya, *Aamiin*..

Terimakasih banyak atas bantuan dan waktunya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta memberikan kontribusi yang baik bagi penulis, serta kepada pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun dalam skripsi ini.

Jatinangor, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
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	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
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 Pendekatan Manajemen Pemasaran	27
2.1.3 Pendekatan Bauran Eceran	28
2.1.4 Pendekatan Manajemen Minimarket Modern	33
2.1.5 Pendekatan Kepuasan	35
2.1.6 Penelitian Terdahulu	39
2.2 Metode Penelitian	40
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	40
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	40
2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukannya	41
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	42
2.2.5 Analisis Data	44

2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian	50
2.2.7 Jadwal penelitian	51
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	52
3.1 Keadaan Umum Organisasi	52
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	52
3.1.2 Visi Dan Misi Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	53
3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	53
3.2 Kegiatan Usaha dan Permodalan pada Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	60
3.2.1 Kegiatan Usaha Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	60
3.2.2 Keanggotaan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	63
3.2.3 Permodalan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	64
3.2.4 Keuangan Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	69
3.3 Implementasi Jatidiri Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	73
3.3.1 Implementasi Definisi Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	73
3.3.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	74
3.3.3 Implementasi Prinsip-Prinsip di Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	76
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN	79
4.1 Identitas Responden	79
4.2 Pelaksanaan Bauran Eceran Unit Minimarket Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	79
4.3 Pelaksanaan Bauran Eceran Yang Diterapkan Pada Unit Minimarket Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	82
4.3.1 Tanggapan anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Minimarket	82
4.3.2 Harapan anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Minimarket	99
4.4 Tingkat Kesesuaian Harapan & Pelaksanaan Kepuasan Anggota pada Unit Minimarket Koperasi Keluarga Besar RSAI Amanah	113
4.5 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Untuk Pelaksanaan Bauran Eceran Agar Dapat Meningkatkan Kepuasan Anggota	118
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Simpulan	122

5.2 Saran.....	123
5.2.1 Saran Teoritis	123
5.2.2 Saran Praktis	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	127