

# **ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI**

(Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buahbatu

Kota Bandung Jawa Barat)

Disusun Oleh:

**Rizka Miftahudin**

**C1180209**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjana Manajemen**

**Konsentrasi Manajemen Bisnis**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA  
2023**

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan  
Kepuasan Anggota  
  
(Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Budi  
Daya Buahbatu Kota Bandung, Jawa Barat)

Nama : Rizka Miftahudin

NRP : C1180209

Program Studi : S1 – Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

## **MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

Pembimbing

**Dra. Ucu Nurwati, M.Si**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis      Ketua Program Studi S-1 Manajemen

**Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si**

**Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si**

## **RIWAYAT HIDUP**

**RIZKA MIFTAHUDIN**, lahir di Bandung 21 Oktober 1999 yang beralamat di Desa Cileunyi Kulon, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Penulis ini merupakan anak dari Bapak H. Uus Rustaman dan Ibu Hj. Lilis Cahyati dan anak pertama dari tiga bersaudara.

Jenjang Pendidikan yang pernah di tempuh oleh penulis adalah sebagai berikut :

- |                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| 1. Taman Kanak-kanak Syuhada               | 2003-2005 |
| 2. Sekolah Dasar Negri Cileunyi 02         | 2005-2011 |
| 3. Madrasah tsanawiyah Maa'arif jatinangor | 2011-2014 |
| 4. Madrasah Aliyah negri 02 Bandung        | 2014-2017 |

Lebih lanjutya, penenelitian diterima sebagai mahasiswa program sarjana di Program Studi Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Koperasi Indonesia. Selama mengikuti masa perkuliahan , peneliti aktif di salah satu organisasi mahasiswa sebagai berikut:

1. Ikopin Badminton Club
  - . Pengurus Bidang Kepelatihan Periode 2020 - 2021
  - . Ketua Umum Ikopin Badminton Club periode 2021 - 2022

## **ABSTRACT**

**RIZKA MIFTAHUDIN, 2023.** *Retail Mix Analysis in an Effort to Improve Member Satisfaction. A Case Study at Koperasi Serba Usaha (KSU) Budi Daya Buahbatu in Bandung, West Java, under the guidance of Ucu Nurwati.*

*This research is motivated by the decreasing transaction value of members each year. The purpose of this study is to determine the level of implementation of the Retail Mix applied by the Budi Daya KSU Store Unit, members' responses and expectations regarding the implementation of the Retail Mix at the Budi Daya KSU Store Unit, Member Satisfaction towards the Retail Mix at the Budi Daya KSU Store Unit, and efforts that can be made to improve Member Satisfaction in the Budi Daya KSU.*

*The method used is a case study method, with scores measured using a Likert scale, and the measurement of expectation and reality levels using a Important Performance Analysis (IPA).*

*The results of this study indicate that the Budi Daya KSU Store Unit has implemented the Retail Mix quite well. Members consider the implementation of the Retail Mix at the Budi Daya KSU Store Unit important, and the level of congruence between the implementation and members' expectations of the Retail Mix has an average score of 79.94%.*

**Keywords: Retail Mix, Member Satisfaction, Cooperative**

## ABSTRAK

**RIZKA MIFTAHUDIN, 2023.** Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota. Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Budi Daya Buahbatu, Kota Bandung Jawa Barat, di bawah bimbingan Ucu Nurwati.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh nilai transaksi anggota yang mengalami penurunan setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelaksanaan Bauran Eceran yang diterapkan oleh Unit Toko KSU Budi Daya, tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan Bauran Eceran yang pada Unit Toko KSU Budi Daya, Kepuasan Anggota terhadap Bauran Eceran pada Unit Toko KSU Budi Daya dan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Kepuasan Anggota KSU Budi Daya.

Metode yang digunakan adalah metode studi kasus (*Case Study*), dengan pengukuran skor menggunakan skala likert, dan pengukuran tingkat harapan dan kenyataan menggunakan diagram kartesius atau *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Unit Toko KSU Budi Daya telah menerapkan Bauran Eceran dengan Cukup Baik, anggota menganggap penting penerapan Bauran Eceran pada Unit Toko KSU Budi Daya dan tingkat kesesuaian antara pelaksanaan dan harapan anggota terhadap Bauran Eceran memiliki nilai rata-rata sebesar 79,94%

**Kata Kunci:** *Bauran Eceran, Upaya-upaya Kepuasan Anggota, Koperasi*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, serta memberikan izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada Nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para Sahabatnya dan kepada seluruh Umatnya hingga akhir zaman.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Konsentrasi Manajemen Bisnis Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University) dengan judul “**ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA**” Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buahbatu Kota Bandung. Penulis menyadari bahwa dalam Menyusun skripsi ini mengalami kesulitan, kekurangan dan masih sangat jauh dari kata sempurna. Namun berkat dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh penulis walaupun sangat jauh dari kata sempurna. Dengan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tulus dari lubuk hati yang terdalam kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Terima kasih kepada Allah SWT, yang sudah memberikan kehidupan, kenikmatan atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya berada di titik akhir perkuliahan.
2. Orang tua tercinta (Bapak Uus Rustaman S.T dan Ibu Lilis Cahyati) atas limpahan kasih sayang baik moril dan materil yang tidak bisa terhitung. Serta limpahan do'a yang mengalir untuk anak-anaknya. Memberikan pelajaran bahwa kehidupan ini sulit, tapi bukan berarti sulit untuk ditaklukan selama kita berjuang dan berusaha.
3. Adik - adik saya tercinta (Akamalia azizah, Silmi arifatul mauris) memberikan dukungan penuh kepada kakanya sehingga bisa menyelesaikan studi ini.
4. Keluarga Nenek Mimin (Bi Ai (Alm), Mang Aan, Salsa) yang telah mendukung serta memberikan doa dan juga berupa moril yang mendukung saya untuk segera secepatnya membereskan tugas ini.
5. Yang terhormat Dra. Ucu Nurwati M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, dan pengarahan demi kesempurnaan skripsi ini walaupun jauh dari kata sempurna.
6. Yang terhormat Dr. Eka Setiajtnika SE, M.Si selaku dosen penguji konsentrasi memberikan motivasi dan saran agar kesempurnaan dari penelitian ini dapat tercapai.
7. Yang terhormat Drs. Dandan Hamdani MM selaku dosen penguji konsentrasi memberikan motivasi dan saran agar kesempurnaan dari penelitian ini dapat tercapai.

8. Yang terhormat DR. Dahlan, Sukirman, SE dan beserta pengurus Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buahbatu Pegawai lainnya. Atas kepercayaan untuk saya meneliti pada KSU Budi Daya dan memberikan dukungan mulai dari kemudahan berbagi informasi seputar bahan penelitian.
9. Seluruh Civitas Akademika mulai dari *Cleaning Service*, Dosen dan Karyawan Institut Koperasi Indonesia (2022 telah berganti nama menjadi Universitas Koperasi Indonesia) yang telah membantu memfasilitasi segala perkuliahan dan birokrasi yang harus diselesaikan oleh penulis.
10. Seluruh teman teman seperjuangan saya di Unit Kegiatan Mahasiswa IKOPIN Badminton Club Angkatan 2018 (Firda, Inne, Prasetya, Sefhia) yang telah mensupport moral dan menghibur dalam proses pembuatan penelitian ini.
11. Teman-teman “Sukapurapride” (Akew, Vey, Nugi, Galih, Jae, Lugi) Terima kasih atas kesenangan, canda tawa yang membahagiakan sehingga menjadi keluarga bagi penulis
12. Barudak “BARBAR” (Maul, Epul, Pandu, Jae, Jodi, Irfan, Alma, Tania) Terima kasih sudah menjadi teman pertama waktu masuk ke Ikopin
13. Teman-teman “AL-Aqsa” (Jims, Epulale, Acus, Cups, Galih, Akew, Syehab) yang selalu memberikan dukungan moril, kesenangan dan canda tawa serta hiburan bahkan turut susah menemani saya.
14. Teman teman Manajemen D 18 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu karena terlalu banyak.



15. Teman teman saya yang lain mulai dari angkatan 2021 hingga 2016 yang terus memberikan semangat, menjatuhkan, menghibur, membuat tertawa, membuat luka, membuat kenangan bersama walaupun tidak seberapa namun sangat bermakna yang bisa menjadi cerita di hari tua:)
16. Thank you for myself, I have fought to the end, even though there are many obstacles and obstacles, up to this point I have fully fought once again, thank you for myself, who has fought

Selama penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya penelitian selanjutnya sebagai penyempurnaan dari skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis dan segenap pembaca.

Sumedang, 17 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                             | Halaman     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                  | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                       | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                        | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                   | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                               | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....                         | 1           |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                             | 10          |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....                     | 10          |
| 1.3.1 Maksud Penelitian .....                               | 10          |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian.....                                | 10          |
| 1.4. Kegunaan Penelitian .....                              | 11          |
| 1.4.1 Aspek Teoris.....                                     | 11          |
| 1.4.2 Aspek Praktis.....                                    | 11          |
| <b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....</b> | <b>12</b>   |
| 2.1. Pendekatan Masalah .....                               | 12          |
| 2.1.1 Pendekatan Perkoperasian .....                        | 12          |
| 2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis.....                      | 22          |
| 2.1.3 Pendekatan Pemasaran .....                            | 24          |
| 2.1.4 Pendekatan Bauran Eceran .....                        | 26          |

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.5 Pendekatan Kepuasan Pelanggan .....                                         | 33        |
| 2.1.6 Kerangka Berpikir .....                                                     | 38        |
| 2.2. Metode Penelitian .....                                                      | 38        |
| 2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....                                       | 38        |
| 2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) .....                      | 39        |
| 2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya .....                                    | 41        |
| 2.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....                                               | 42        |
| 2.2.5 Analisis Data.....                                                          | 43        |
| 2.2.6 Tempat Penelitian .....                                                     | 50        |
| 2.2.7 Jadwal Penelitian .....                                                     | 50        |
| <b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>                               | <b>51</b> |
| 3.1. Keadaan Umum Koperasi Serba Usaha Budi Daya .....                            | 51        |
| 3.1.1. Sejarah Koperasi Serba Usaha Budi Daya .....                               | 51        |
| 3.1.2. Lokasi dan Kepemilikan Kantor .....                                        | 52        |
| 3.1.3. Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Budi Daya.....                    | 52        |
| 3.2. Keanggotaan Koperasi Serba Usaha Budi Daya .....                             | 60        |
| 3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Serba Usaha Budi Daya ...             | 61        |
| 3.3.1. Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Serba Usaha Budi<br>Daya .....    | 62        |
| 3.3.2. Keadaan Keuangan Koperasi .....                                            | 65        |
| 3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Koperasi Serba Usaha Budi Daya<br>..... | 69        |
| 3.4.1. Implementasi Definisi Koperasi.....                                        | 70        |
| 3.4.2. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi .....                                | 70        |
| 3.4.3. Implementasi Nilai Nilai Koperasi.....                                     | 73        |

|                                                                                                                    |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                           | <b>78</b>                           |
| 4.1. Hasil Analisis .....                                                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1. Profil Informan.....                                                                                        | 78                                  |
| 4.1.2. Profil Responden.....                                                                                       | 78                                  |
| 4.2. Pelaksanaan Bauran Eceran Oleh Unit Toko KSU Budi Daya .....                                                  | 79                                  |
| 4.3. Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran<br>Oleh Unit Toko KSU Budi Daya.....         | 84                                  |
| 4.4. Kesesuaian Antara Pelaksanaan dan Harapan Anggota Terhadap Bauran<br>Eceran Oleh Unit Toko KSU Budi Daya..... | 117                                 |
| 4.5. Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan oleh Unit Toko KSU Budi Daya<br>Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota .....    | 122                                 |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>                                                                               | <b>124</b>                          |
| 5.1. Simpulan.....                                                                                                 | 124                                 |
| 5.2. Saran .....                                                                                                   | 125                                 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                         | <b>126</b>                          |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                               | <b>128</b>                          |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Data Perkembangan Anggota KSU Budi Daya Tahun 2017-2021.....                                                                  | 5  |
| Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Anggota Pada Unit Usaha Toko KSU Budi<br>Daya .....                                                  | 6  |
| Tabel 1. 3 Perkembangan Volume Penjualan dan Tingkat Transaksi Anggota Pada<br>Unit Usaha Toko KSU Budi Daya .....                       | 7  |
| Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel .....                                                                                               | 40 |
| Tabel 2. 2 Rekapitulasi Responden Terhadap Bauran Eceran Pada Unit Toko KSU<br>Budi Daya .....                                           | 44 |
| Tabel 2. 3 Kelas Interval Tanggapan dan Harapan Bauran Eceran .....                                                                      | 45 |
| Tabel 2. 4 Kelas Interval Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Bauran Eceran .                                                             | 46 |
| Tabel 2. 5 Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Persepsi Anggota Terhadap<br>Pelaksanaan Bauran Eceran Unit Toko KSU Budi Daya..... | 47 |
| Tabel 2. 6 Tabulasi Kesesuaian Bauran Eceran dan Kepentingan Indikator-<br>Indikator Kepuasan Anggota.....                               | 47 |
| Tabel 3. 1 Susunan Pengurus KSU Budi Daya.....                                                                                           | 56 |
| Tabel 3. 2 Susunan Pengawas KSU Budi Daya.....                                                                                           | 59 |
| Tabel 3. 3 Susunan Karyawan KSU Budi Daya .....                                                                                          | 60 |
| Tabel 3. 4 Jumlah Anggota KSU Budi Daya .....                                                                                            | 61 |
| Tabel 3. 5 Kondisi Permodalan Unit Toko & Unit Simpan Pinjam KSU Budi Daya<br>Tahun 2017-2021 .....                                      | 64 |
| Tabel 3. 6 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib KSU Budi<br>Daya .....                                                  | 65 |

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 7 Perkembangan Rasio Likuiditas KSU Budi Daya Tahun 2019-2021..                                           | 66 |
| Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Solvabilitas KSU Budi Daya Tahun 2019-2021                                           | 67 |
| Tabel 3. 9 Perkembangan Rasio Solvabilitas KSU Budi Daya Tahun 2019-2021                                           | 68 |
| Tabel 3. 10 Implementasi Prinsip-Prinsip pada KSU Budi Daya .....                                                  | 70 |
| Tabel 3. 11 Implementasi Nilai-Nilai pada KSU Budi Daya.....                                                       | 74 |
| Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                        | 78 |
| Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Umur .....                                                                 | 79 |
| Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                                            | 79 |
| Tabel 4. 4 Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Produk di Unit Toko KSU Budi<br>Daya .....                          | 85 |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan Produk yang Ditawarkan<br>Unit Toko KSU Budi Daya .....          | 86 |
| Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota Terhadap Ketersediaan Produk Di Unit Toko KSU<br>Budi Daya .....                      | 87 |
| Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota Terhadap Variasi Produk Di Unit Toko KSU Budi<br>Daya .....                           | 88 |
| Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Perbandingan Harga Dengan Pesaing                                            | 89 |
| Tabel 4. 9 Tanggapan Anggota Terhadap Harga Khusus Bagi Anggota.....                                               | 90 |
| Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Metode Pembayaran Secara Kredit ..                                          | 91 |
| Tabel 4. 11 Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Papan Iklan Toko .....                                              | 92 |
| Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Produk Menggunakan Iklan<br>(Brosur, Pamflet, <i>Banner</i> ) ..... | 93 |

|                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Produk Menggunakan Media Sosial .....                               | 94  |
| Tabel 4. 14 Tanggapan Anggota Terhadap Keramahan Karyawan Dalam Melayani Anggota .....                             | 95  |
| Tabel 4. 15 Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Dan Ketepatan Karyawan Dalam Melayani Anggota .....               | 96  |
| Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Lokasi Unit Toko KSU Budi Daya Yang Strategis Dan Mudah Dijangkau .....     | 97  |
| Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Terhadap Desain Interior dan Eksterior Toko ..                                       | 98  |
| Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota Terhadap Ketersediaan Lahan Parkir .....                                             | 99  |
| Tabel 4. 19 Tanggapan Anggota Terhadap Penataan Barang Di Unit Toko KSU Budi Daya .....                            | 100 |
| Tabel 4. 20 Harapan Anggota Terhadap Kualitas Produk Yang Disediakan Oleh Unit Toko KSU Budi Daya .....            | 101 |
| Tabel 4. 21 Harapan Anggota Terhadap Kelengkapan Produk Yang Disediakan Oleh Unit Toko KSU Budi Daya .....         | 102 |
| Tabel 4. 22 Harapan Anggota Terhadap Ketersediaan Jumlah Produk Yang Ditawarkan Oleh Unit Toko KSU Budi Daya ..... | 103 |
| Tabel 4. 23 Harapan Anggota Terhadap Variasi Produk Yang Ditawarkan Oleh Unit Toko KSU Budi Daya .....             | 104 |
| Tabel 4. 24 Harapan Anggota Terhadap Perbandingan Harga Dengan Pesaing.                                            | 105 |
| Tabel 4. 25 Harapan Anggota Terhadap Harga Khusus Bagi Anggota .....                                               | 106 |
| Tabel 4. 26 Harapan Anggota Terhadap Metode Pembayaran Secara Kredit ....                                          | 107 |

|                                                                                                                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 27 Harapan Anggota Terhadap Promosi Papan Iklan.....                                                                                                   | 108 |
| Tabel 4. 28 Harapan Anggota Terhadap Promosi Produk Menggunakan Iklan<br>(Brosur, Pamflet, Banner) .....                                                        | 109 |
| Tabel 4. 29 Harapan Anggota Terhadap Promosi Produk Menggunakan Sosial<br>Media.....                                                                            | 110 |
| Tabel 4. 30 Harapan Anggota Terhadap Keramahan Karyawan Dalam Melayani<br>Anggota .....                                                                         | 111 |
| Tabel 4. 31 Harapan Anggota Terhadap Kecepatan Dan Ketetapan Karyawan<br>Dalam Melayani Anggota .....                                                           | 112 |
| Tabel 4. 32 Harapan Anggota Terhadap Lokasi Toko Yang Strategis Dan Mudah<br>Dijangkau .....                                                                    | 113 |
| Tabel 4. 33 Harapan Anggota Terhadap Desain Interior dan Eksterior Toko ....                                                                                    | 114 |
| Tabel 4. 34 Harapan Anggota Terhadap Ketersediaan Lahan Parkir.....                                                                                             | 115 |
| Tabel 4. 35 Harapan Anggota Penataan Barang Di Unit Toko KSU Budi Daya                                                                                          | 116 |
| Tabel 4. 36 Rekapitulasi Dan Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Pelaksanaan dan<br>Harapan Anggota Terhadap Bauran Eceran Oleh Unit Toko KSU Budi<br>Daya ..... | 117 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....                                 | 38  |
| Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....                                  | 49  |
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KSU Budi Daya .....                 | 53  |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi KSU Budi Daya yang disarankan ..... | 54  |
| Gambar 4. 1 <i>Layout</i> Unit Toko KSU Budi Daya .....             | 84  |
| Gambar 4. 2 Hasil Analisis Diagram Kartesius .....                  | 119 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                  |     |
|------------------|-----|
| Lampiran 1 ..... | 128 |
| Lampiran 2 ..... | 134 |
| Lampiran 3 ..... | 135 |