

**ANALISIS STRATEGI BAURAN PEMASARAN JASA DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN**

*(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia
Kota Bandung, Jawa Barat)*

SKRIPSI

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

Dosen Pembimbing:

Dra. Ucu Nurwati, M.Si

Disusun Oleh:

Ilham Wira Yuda

C1200018



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Strategi Bauran Pemasaran Jasa Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber
Bahagia Kota Bandung , Jawa Barat)

Nama : Ilham Wira Yuda

NIM : C1200018

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Program Studi : Sarjana Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

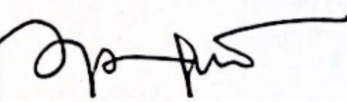
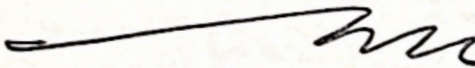
Dosen Pembimbing



Dra. Ucu Nurwati, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

**PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “**Analisis Strategi Bauran Pemasaran Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan**” (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia Kota Bandung Jawa Barat) adalah karya saya sendiri dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia

Jatinangor, Maret 2025

Ilham Wira Yuda

C1200018

RIWAYAT HIDUP

Ilham Wira Yuda, lahir di Bandung, Jawa Barat Pada Tanggal 12 November 2002 merupakan bungsu dua bersaudara dan anak dari Bapak Asep Tata Abdul Manan dan Ibu Eni Rochaeni.

Adapun riwayat hidup pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut:

1. Tahun 2014 telah menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Mekar Sari, Cileunyi, Jawa Barat
2. Tahun 2017 telah menyelesaikan pendidikan di SMP Mekar Arum, Cinunuk, Jawa Barat
3. Tahun 2020 telah menyelesaikan pendidikan di SMA Mekar Arum , Cinunuk, Jawa Barat.
4. Pada tahun 2020, peneliti diterima sebagai mahasiswa Universita Koperasi Indonesia Program Studi Sarjana S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Pengalaman organisasi peneliti selama menjadi mahasiswa di universitas koperasi Indonesia sebagai berikut:

1. Sebagai anggota divisi public relation unit kegiatan mahasiswa English Club of Ikopin University periode 2021-2022.

ABSTRACT

ILHAM WIRA YUDA. 2025. *Analysis of Service Marketing Mix Strategy in Efforts to Increase Member Participation as Customers (Case Study at Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia, Bandung City, West Java).* Supervised by **Ucu Nurwati.**

Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia is a primary cooperative operating in financial services, particularly savings and loans, with the primary goal of improving member welfare through optimal service delivery. This study aims to analyze the service marketing mix strategy implemented by the cooperative, examine members' perceptions and expectations regarding its implementation, and formulate managerial efforts to increase member participation as customers.

The research employed a descriptive quantitative approach supported by qualitative data. Data were collected through questionnaires distributed to 75 cooperative members and interviews with cooperative management. The data were analyzed by comparing members' perceptions and expectations of each element in the service marketing mix, which were then mapped using a Cartesian diagram to identify strategic priorities.

The research findings indicate that the service marketing mix strategy implemented by Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia is moderately aligned with member expectations, with an average conformity level of 95.33%. However, several indicators show significant gaps. Aspects such as the service space, word of mouth promotion strategy, and effectiveness of signage fall into the priority improvement category due to high expectations but low performance. On the other hand, aspects like the available facilities, adequacy of credit limits, and services provided demonstrate high levels of conformity, even exceeding member expectations, and therefore should be consistently maintained. Meanwhile, indicators such as the importance of the service product mix, service procedures, and the offered service mix show high performance but relatively low expectations from members, indicating a need to reassess the efficiency of resource allocation. Based on these findings, the cooperative should make strategic adjustments to its marketing mix with a more targeted and priority-based approach to improve service quality and enhance member engagement and loyalty as customers.

Keywords: Marketing Mix Strategy, Member Participation, KSP (Savings and Loan Cooperative)

ABSTRAK

ILHAM WIRA YUDA. 2025. Analisis Strategi Bauran Pemasaran Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia Kota Bandung, Jawa Barat). Dibawah bimbingan **Ucu Nurwati.**

Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia merupakan koperasi primer yang bergerak di bidang jasa keuangan, khususnya simpan pinjam, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan anggota melalui pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi bauran pemasaran jasa yang diterapkan koperasi, mengetahui persepsi dan ekspektasi anggota terhadap pelaksanaannya, serta merumuskan upaya manajerial yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan dukungan data kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 75 anggota koperasi dan wawancara dengan pengurus koperasi. Data dianalisis menggunakan perbandingan antara persepsi dan ekspektasi anggota terhadap masing-masing elemen bauran pemasaran jasa, kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius untuk mengidentifikasi prioritas strategis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi bauran pemasaran jasa yang diterapkan oleh Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia berada pada tingkat yang cukup sesuai dengan ekspektasi anggota, dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 95,33%. Namun, terdapat beberapa indikator yang menunjukkan kesenjangan signifikan. Aspek-aspek seperti ruang tempat pelayanan, strategi promosi *word of mouth*, dan keefektifan papan nama termasuk dalam kategori prioritas perbaikan karena memiliki ekspektasi tinggi namun realisasinya masih rendah. Sebaliknya, aspek seperti fasilitas yang disediakan, plafon kredit yang memadai, dan layanan yang diberikan menunjukkan kesesuaian tinggi dan bahkan melampaui ekspektasi anggota, sehingga perlu dipertahankan secara konsisten. Di sisi lain, terdapat indikator seperti tingkat kepentingan bauran produk jasa, prosedur pelayanan, dan bauran produk jasa yang ditawarkan yang menunjukkan pelaksanaan tinggi namun ekspektasi anggota relatif rendah, sehingga memerlukan evaluasi ulang terhadap efisiensi alokasi sumber daya. Berdasarkan temuan ini, koperasi perlu melakukan penyesuaian strategi bauran pemasaran secara lebih terarah dan berbasis prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat keterlibatan dan loyalitas anggota sebagai pelanggan.

Kata Kunci: Strategi Bauran Pemasaran Jasa, Partisipasi Anggota, KSP

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah memberikan nikmat sehat lahir batin sehingga skripsi ini bisa dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada nabi Muhammad SAW, tak lupa kepada keluarganya, kepada sahabatnya kepada at'baut'tabi'innya sehingga sampai kepada kita selaku umatnya.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Universitas Koperasi Indonesia. Adapun judul skripsi ini adalah **“Analisis Strategi Bauran Pemasaran Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**. Dalam skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna, banyak kekurangan di dalamnya, mengingat kemampuan dan pengalaman penulis yang masih terbatas. Namun demikian dengan dibuatnya skripsi ini semoga memberikan guna manfaat Kepada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia, Kota Bandung, Jawa Barat dalam menghadapi permasalahan yang terjadi.

Adapun dalam proses penyusunan skripsi ini melibatkan berbagai pihak dan juga memberikan pengalaman serta meningkatkan momen baik suka maupun duka pada penulis. Penulis juga menyadari bahwa tanpa adanya dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak skripsi tidak mungkin selesai. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tiada hentinya khususnya untuk kedua orang tua tercinta bapak Asep Tata Abdul Manan dan Ibu Eni Rochaeni atas segala do'a terbaik yang selalu bapak dan mamah panjatkan kepada Allah SWT agar penulis tetap sehat lahir batin, menjadi anak yang sholeh serta beirman, bertaqwa dan selalu ada di jalan yang benar, dan selalu ada dalam perlindungan Allah SWT. Terima kasih juga kepada kakak tercinta Risma Yuliawati yang sudah memberikan kasih sayang, dorongan dan dukungan moril maupun materil tanpa pamrih sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan juga penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, baik moril maupun materil. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Yang terhormat ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran, ide-ide, motivasi serta dukungan dengan penuh kesabaran meluangkan waktunya dan tenaganya dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Terima kasih banyak saya ucapkan kepada ibu.
2. Yang terhormat ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan saran serta ilmu pengetahuannya khususnya mengenai perkoperasian.
3. Yang terhormat bapak Ir. H. Dady Nurpadi, MP selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan serta masukan ilmu.
4. Yang terhormat bapak/ibu dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu dalam memberikan sumbangan ilmu pengetahuan yang bermanfaat serta didikannya selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staff, sekretariat, administrasi dan karyawan/karyawati perpustakaan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
6. Yang terhormat, ketua, pengurus, pengawas, karyawan yang telah memberikan atas perizinan, waktu dan banyak membantu penulis dalam pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini.
7. Kepada terimakasih telah memberikan do'a terbaik kalian dan terimakasih kepada semua ponakan yang telah menghibur dikala pembuatan skripsi ini.
8. Kepada semua keluarga yang telah memberikan dukungan terutama doa-doa terbaik kepada penulis serta telah memberikan dukungan moril dan materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

9. Kepada semua saudara-saudara yang telah memberikan doa-doa baik kepada penulis, khususnya kepada Mamih dan papih yang telah menjadi orang tua kedua penulis
10. Teman-teman seperjuangan di kelas manajemen A dan manajemen konsentrasi Pemasaran khususnya kepada teman seperjuangan yaitu, yang sama-sama telah berjuang menyelesaikan perkuliahan. Terima kasih atas berbagai bantuan, dukungan, kerja sama yang sudah dijalani selama ini dan kiranya kesuksesan selalu menyertai kalian.
11. Kepada teman, sahabat sekaligus telah menjadi saudara di yaitu yang telah memberikan dukungan dan semangat serta selalu memberikan nasihat dan menerima curahan hati penulis, berbagi suka dan duka, mengetahui semua hal-hal yang terjadi di dalam kehidupan penulis.
12. Mamah dan bapak ifah, terima kasih telah menerima serta selalu ingat kepada penulis dan terima kasih telah memberikan segala kebaikan dan kehangatan selama penulis tinggal di luar bandung.
13. Teruntuk teman seperbimbingan ibu yang selalu menyemangati satu sama lain serta selalu mengingatkan untuk bimbingan dan menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada teman seperjuangan PKL penempatan di Surakarta Solo, terimakasih telah menjadi keluarga yang hangat dan dapat bersatu serta satu frekuensi selama pelaksanaan PKL dan masih terus menjaga tali silaturahmi.
15. Penulis ucapkan untuk setiap nama-nama yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas setiap dukungan dan doa baik yang tak pernah hentinya tanpa penulis ketahui.
16. Dan yang terakhir, kepada diri sendiri, terimakasih telah berjuang sampai akhir, telah kuat dengan segala cobaan dan terpaan yang datang ke dalam hidup ini, terimakasih telah dapat menyelesaikan dan menuntaskan skripsi ini dan perkuliahan ini.

Kiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat kepada setiap orang yang telah membantu dalam proses penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada yang membutuhkan dan membantu pengembangan

ilmu pengetahuan. Akhirnya tanpa henti penulis bersyukur kepada Allah SWT karena atas kehendak-Nya skripsi ini dapat diselesaikan.

Jatinangor, Agustus 2025

Ilham Wira Yuda



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Aspek Teoritis	14
1.4.2 Aspek Praktis	14
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	15
2.1 Pendekatan Masalah.....	15
2.1.1 Pendekatan Pengkoperasian.....	15
2.1.2 Pendekatan Manajemen Pemasaran	31
2.1.3 Pendekatan Kepuasan	33
2.1.4 Pendekatan Strategi Pemasaran	37
2.1.5 Kerangka Berfikir	46
2.2 Metode Penelitian.....	48
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	48
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	48
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	50
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	53
2.2.5 Analisis Data	53
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian.....	58
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	58

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	59
3.1 Keadaan Umum Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia	59
3.1.1 Sejarah Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia	59
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia.....	64
3.2 Keanggotaan Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia	69
3.3 Kegiatan Usaha Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia.....	70
3.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia	70
3.3.2 Permodalan Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia	71
3.3.3 Keadaan Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia.....	76
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia....	81
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia.....	81
3.4.2 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia	82
3.4.3 Implementasi Nilai-nilai Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia.....	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	86
4.1 Identitas Responden	86
4.2 Strategi Bauran Pemasaran Jasa yang Diterapkan pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia.....	88
4.3 Persepsi Anggota Terhadap Pelaksanaan Strategi Bauran Pemasaran Jasa yang Diterapkan Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia.....	94
4.4 Ekspektasi Anggota Terhadap Strategi Bauran Pemasaran Jasa yang Diterapkan Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia.....	115
4.5 Upaya Manajerial yang Harus Dilakukan Koperasi Sumber Bahagia Dalam Menentukan Strategi Bauran Pemasaran Jasa yang Dapat Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	139
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	142
5.1 Simpulan	142
5.2 Saran-saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	146
LAMPIRAN.....	152