ANALISIS CITRA TOKO DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus pada Unit Usaha Mini Market Koperasi Konsumen Primkoppol SatBrimob Polda Jawa Barat)

Disusun Oleh:

Yokbet Kowa

C1200189

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing:

Dra. Ucu Nurwati.,M.Si



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul	: Analisis Citra Toko Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Usaha Mini Market Koperasi Konsumen Primkoppol SatBrimob Polda Jabar)
Nama	: Yokbet Kowa
NRP	: C1200189
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi	: Sarjana Manajemen

Menyetujui dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Dra. Ucu Nurwati, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si	**Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si**

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Analisis Citra Toko Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Usaha Mini Market Koperasi Konsumen Primkoppol SatBrimob Polda Jabar)” adalah karya saya dengan arahan perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

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

Jatinangor, Oktober 2025

Yokbet Kowa
C1200189

RIWAYAT HIDUP

Yokbet Kowa, lahir di Irloy pada 21 Agustus 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Soleman Kowa dan Almh. Sarah Kubol. Adapun pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis sebagai berikut:

1. Tahun 2014 selesai menempuh pendidikan di SD Kristen Irloy.
2. Tahun 2017 selesai menempuh pendidikan di SMP N 5 Benjina.
3. Tahun 2020 selesai menempuh pendidikan SMA N 4 Benjina.

Tahun 2020 penulis menempuh pendidikan di Institut Manajemen Koperasi Indonesia Program Studi Sarjana Manajemen dan pada Tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia, penulis aktif dalam beberapa kegiatan mahasiswa, diantaranya:

1. Anggota Persekutuan Mahasiswa Kristen & Katolik Periode 2020-2021
2. Anggota Ikopin Badminton Club Periode 2021-2022
3. Anggota Divisi Do’a Persekutuan Mahasiswa Kristen & Katolik Periode 2021-2022
4. Anggota Divisi Dana Persekutuan Mahasiswa Kristen & Katolik Periode 2022-2023

ABSTRACT

YOKBET KOWA. 2025. *Analysis of Store Image in Efforts to Increase Member Satisfaction as Customers (Case Study on the Mini Market Business Unit of the Consumer Cooperative Primkoppol SatBrimob Polda Jabar), under the supervision of Ucu Nurwati.*

Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar is a Consumer Cooperative aimed at fulfilling members' needs by providing quality products and services. In practice, this cooperative mini market faces challenges such as competition with other retail stores around the Polda Jabar area, as well as changing member preferences that increasingly prioritize comfort and quality of service when shopping. This phenomenon encourages the importance of building a positive store image to maintain and enhance member satisfaction as customers.

The method used in this study is a quantitative approach with data collection through questionnaires distributed to cooperative members who shop at the mini market. Data analysis was conducted using descriptive statistical techniques to measure the relationship between store image elements, such as product quality, service, and store atmosphere, with the level of customer satisfaction.

The results of the study indicate that the store image plays a role in member satisfaction. Elements such as product quality and friendly service are the main factors influencing members' perceptions of the mini market.

It can be concluded that a good store image plays an important role in increasing member satisfaction as customers at Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar. Product quality, good service, and a comfortable store atmosphere are key elements that must be considered by the management.

Keywords: Store Image, Product Quality & Service, Member Satisfaction

ABSTRAK

YOKBET KOWA. 2025. Analisis Citra Toko Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Usaha Mini Market Koperasi Konsumen Primkoppol SatBrimob Polda Jabar), di bawah bimbingan Ucu Nurwati.

Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar merupakan Koperasi Konsumen yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggota melalui penyediaan produk dan layanan yang berkualitas. Dalam praktiknya, mini market koperasi ini menghadapi tantangan berupa persaingan dengan toko-toko ritel lain di sekitar wilayah Polda Jabar, serta perubahan preferensi anggota yang semakin mengutamakan kenyamanan dan kualitas pelayanan saat berbelanja. Fenomena ini mendorong pentingnya membangun citra toko yang positif agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada anggota koperasi yang berbelanja di mini market. Analisis data yang dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif untuk mengukur hubungan antara elemen-elemen citra toko, seperti kualitas produk, pelayanan, dan suasana toko, dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra toko berperan dalam kepuasan anggota. Elemen-elemen seperti kualitas produk dan pelayanan yang ramah menjadi faktor utama yang mempengaruhi persepsi anggota terhadap mini market.

Dapat disimpulkan bahwa citra toko yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan di Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar. Kualitas produk, pelayanan yang baik, dan suasana toko yang nyaman merupakan elemen-elemen kunci yang harus diperhatikan oleh pengelola.

Kata Kunci : Citra Toko, Kualitas Produk & Pelayanan, Kepuasan Anggota

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur senantiasa panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Kuasa karena berkat dan karunianya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan judul "Analisis Citra Toko Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan"

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada konsentrasi manajemen pemasaran program studi starta 1 (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University). Penulis menyadari bahwa pada saat proses penyusuna skripsi tidak bisa lepas dari berbagai pihak di dalamnya yang selalu mendukung dan memberikan semangat penulis juga mengucapkan banyak ucapan terimakasih serta ucapan syukur kepada Tuhan Yesus yang menjadi sumber kekuatan dan selalu setia memberikan berkat, kesehatan serta nafas kehidupan yang sampai saat ini dan selalu melindungi setiap hari di sepanjang hidup penulis.

Tidak lupa pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa syukur dan terimakash pada keluarga yang selalu dan senantiasa ada memberikan dukungan kepada penulis yang telah membantu dalam memberikan dukungan, bimbingan dan berbagai bantuan dalam menyelesaikan penelitian skripsi yang antara lain kepada:

1. Yang terhormat kepada Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku Dosen Pembimbing terimakasih atas wakunya untuk memberikan bimbingan dan arahannya kepada penulis selama masa bimbingan.

2. Yang terhormat kepada Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra.,M.Si selaku Dosen Penguji Koperasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Yang terhormat kepada Bapak Jaka Sudewa, SE.,MM selaku Dosen Penguji Koperasi Konsentrasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yang terhormat Bapak Aiptu Sukamto, S.Ud selaku ketua koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar yang telah meluangkan waktu dan memberikan izin untuk penelitian serta informasi yang dibutuhkan. Beserta seluruh pengurus dan anggota Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar.
5. Kepada orang tua, kakak beserta keluarga besar kubol yang selalu membantu, memberikan semangat dan selalu mendoakan saya selama masa perkuliahan.
6. Kepada Pemerinta Aru yang telah memberikan Beasiswa kepada penulis sehingga dapat melanjutkan kulia hingga selesai.
7. Kepada Bapak Jajang Sunandar Gunawan Putra S.E sebagai pembina bagi kami terimakasih karena sudah membimbing kami dari awal datang sampai lulus dari IKOPIN UNIVERSITY.
8. Kepadah keluarga besar yang selalu membantu dari segih materi dan motivasi, dorongan serta nasihat kepada penulis, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Teman-teman Ak 20 enca, orpa, mahin, itha, onha, milka, naldi, adit. Ely. Gaby. Lisa. Terimakasih karena sudah menjadi keluarga di tanah rantau ini,

dan selalu memberikan semangat dan suport selama masa perkuliatan di IKOPIN

10. juga pada anak-anak blok barat oca, gege, vena, yana, yuli, atha menjadi saudara maupun teman bagi penulis.
11. Kepada Junior Tenawe selaku kekasih penulis yang selalu menemani dan membantu penulis dalam menyusun skripsi, maupun dalam keadaan perkuliahan sekalipun.
12. Terimakasih kepada teman-teman PMKK, kelas Manajemen D dari semester 1-6, Konsentrasi manajmen pemasaran dan teman-teman se-pembimbing Ibu Ucu Nurwati yang tidak bisa penulis sebutkan sat-satu.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu persiapan dan penyusunan skripsi

Akhir kata, selama proses penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh karena itu diharapkan adanya penilitian selanjutnya sebagai penyempurnaan dari skripsi ini, Terimakasih.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP..... i
***ABSTRACT*..... ii**
ABSTRAK..... 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..... 6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... 7
1.3.1. Maksud Penelitian..... 7
1.3.2. Tujuan Penelitian..... 7
1.4. Kegunaan Penelitian..... 8
1.4.1. Kegunaan Teoritis..... 8
1.4.2. Kegunaan Praktis..... 8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN..... 9
2.1. Pendekatan Masalah..... 9
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian..... 9
2.1.1.1. Jati Diri Koperasi 9
2.1.1.2. Tujuan dan Fungsi Koperasi 15

2.1.1.3. Bentuk dan Jenis-Jenis Koperasi 16
2.1.1.4. Manfaat Ekonomi dan Non Ekonomi Koperasi 19
2.1.1.5. Partisipasi Anggota Koperasi 22
2.1.2. Pendekatan Manajemen Pemasaran..... 25
2.1.2.1. Pengertian Pemasaran 25
2.1.2.2. Fungsi Manajemen Pemasaran 26
2.1.2.3. Pemasaran berbasis Kepuasan : Kualitas, Pelayanan dan Nilai 27
2.1.3. Pendekatan Citra Toko..... 28
2.1.3.1. Implikasi Teori Citra Toko 31

2.1.4. Pendekatan Kepuasan Pelanggan..... 33
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan
.....
.....
33
2.1.4.2. Faktor-Faktor dan Kepuasan Pelanggan
.....
.....
33
2.1.5. Penelitian Terdahulu..... 34
2.2. Metode Penelitian..... 36
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan…….. 36
2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)..... 36
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data..... 39
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data..... 40
2.2.5. Analisis Data..... 41
2.2.6. Tempat/Lokasi Penelitian..... 49
2.2.7. Jadwal Penelitian..... 50
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN..... 51
3.1. Keadaan Umum Koperasi Primkoppol SatBromob Polda Jabar. 51
3.1.1. Sejarah Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar…… 51
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar
55
3.1.3. KeadaanKeanggotaanPrimkoppolSatBrimobPoldaJabar 62
3.1.4. Kegiatan Usaha Primkoppol SatBrimob Polda Jabar…… 63
3.1.5. Keadaan Keuangan Primkoppol SatBrimob Polda Jabar... 66
3.2. Implementasi Jati Diri Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar
……..... 72
3.2.1. Implementasi Definisi Koperasi..... 72

3.2.2. Implementasi Prinsip-Prinsip..... 74
3.2.3. Implementasi Nilai-nilai Koperasi..... 79
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 85
4.1. Profil Responden Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar 85
4.2. Citra Toko Yang Dibangun Oleh Unit Usaha Mini Market Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar
.....
.....
86
4.3. Persepsi Anggota Primkoppol SatBrimob Polda Jabar Terhadap Citra Toko Unit Mini Market Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar.
88
4.4. Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan
126
BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 132
5.1. Simpulan..... 132
5.2. Saran-Saran..... 133
DAFTAR PUSTAKA..... 134
LAMPIRAN..... 136

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Perkembangan Pendapatan Primkoppol SatBrimob Polda Jabar Pada Unit Minimarket Tahun 2020-2024

3

Tabel 1. 2 Perkembangan Anggota Primkoppol SatBrimob Polda Jabar tahun 2020-2024

4

Tabel 2. 1 Faktor-Faktor Yang Dapat Membangun Citra Menurut Christina Utami (2017:341)..... 30

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu..... 35

Tabel 2. 3 Operasionalisasi variabel..... 37

Tabel 2.4 Skor Untuk Penilaian Citra Toko……..……. 42

Tabel 2.5 Skor Harapan Anggota Terhadap Citra Toko…...……. 43

Tabel 2. 6 Kelas Interval Citra Toko..... 44

Tabel 2. 7 Kelas Interval Kepuasan Pelanggan..... 46

Tabel 2. 8 Tingkat Kesesuaian Indikator Citra Toko..... 47

Tabel 3. 1	Perkembangan Anggota Primkoppol SatBrimob Polda.....	63
Tabel 3. 2	Keadaan Permodalan Primkoppol SatBrimob Polda Jabar.....	67
Tabel 3. 3	Rasio Likuiditas Primkoppol SatBrimob Polda Jabar.....	68
Tabel 3. 4	Rasio Solvabilitas Primkoppol SatBrimob Polda Jabar.....	70
Tabel 3. 5	Rasio Rentabilitas Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	71
Tabel 3. 6	Implementasi Definisi Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar	73
Tabel 3. 7	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Pada Primkoppol SarBrimoPolda Jabar	77
Tabel 3. 8	Implementasi Nilai-nilai Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar.....	82
Tabel 4. 1	Identitas Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel 4. 2	Tanggapan Anggota terhadap Kualitas Produk.....	88
Tabel 4. 3	Tanggapan Anggota Terhadap Ketersediaan Produk.....	89
Tabel 4. 4	Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Produk.....	90
Tabel 4. 5	Tanggapan Anggota Terhadap Harga Produk.....	91
Tabel 4. 6	Tanggapan Anggota Terhadap Harga Dibandingkan Harga Di Toko lain	92
Tabel 4. 7	Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Barang.....	93
Tabel 4. 8	Tanggapan Anggota Terhadap Penyediaan Diskon.....	94
Tabel 4. 9	Tanggapan Anggota Terhadap Kenyamanan Saat Berbelanja.....	95
Tabel 4. 10	Tanggapan Anggota Terhadap Karyawan saat Membantu Anggota Mencari Produk	96

Tabel 4. 11 Tanggapan Anggota Terhadap Keterlibatan Dalam Membatu Anggota

97

Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Terhadap Karyawan Yang Cepat Tanggap. . 98

Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Terhadap Kerapihan Dan Kebersihan Pada Unit Mini Market

99

Tabel 4. 14 Tanggapan Anggota Terhadap Kenyamanan Pada Unit Mini Market

100

Tabel 4. 15 Tanggapan Anggota Terhadap Label Harga Pada Produk..... 101

Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Yang Jarang Dilakukan. 102

Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Yang Jarang Dilakukan. 103

Tabel 4.18 Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Dan Informasi Yang Diberikan..... 104

Tabel 4. 19 Rekapitulasi Persepsi Anggota Terhadap kondisi Citra Toko Promkoppol Satbrimob Polda Jabar..... 105

Tabel 4. 20 Harapan Anggota Terhadap kualitas Produk..... 107

Tabel 4. 21 Harapan Anggota Terhadap Ketersediaan Produk..... 108

Tabel 4. 22 Harapan Anggota terhadap Ketersediaan Produk Dan Kualitas. . 108

Tabel 4. 23 Harapan Anggota Terhadap Harga Yang Terjangkau..... 108

Tabel 4. 24 Harapan Anggota Terhadap Harga Dan Kualitas Produk..... 109

Tabel 4. 25 Harapan Anggota Terhadap Diskon dan Promo..... 110

Tabel 4. 26 Harapan Anggota Terhadap Harga Yang Terjangkau..... 111

Tabel 4. 27 Harapan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Ramah..... 112

Tabel 4. 28 Harapan Anggota Terhadap Kecepatan Pelayanan..... 113

Tabel 4. 29 Harapan Anggota Terhadap Kualitas Informasih Produk..... 114

Tabel 4. 30 Harapan Anggota Terhadap Kemudahan Pengajuan Keluhan/Saran

115
Tabel 4. 31 Harapan Anggota Terhadap Pengaruhnya Kebersihan Toko..... 117
Tabel 4. 32 Harapan Anggota Terhadap Tata Letak Pada Toko..... 118
Tabel 4. 33 Harapan Anggota Terhadap Kenyamanan Pencahayaan Toko..... 119
Tabel 4. 34 Harapan Anggota Terhadap Daya Tarik Promosi..... 120
Tabel 4. 35 Harapan Anggota Terhadap Kemudahan Mendapatkan Informasi Promosi..... 121
Tabel 4. 36 Harapan Anggota Terhadap Promosi Dan Keputusan Pembelian 122
Tabel 4. 37 Rekapitulasi Harapan Anggota Primkoppol SatBrimob Polda Jabar Terhadap Citra Toko Unit Mini Market Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar..... 123
Tabel 4. 38 Rekapitulasi Persepsi Dan Harapan Anggota Terhadap Citra Toko 126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Fungsi Manajemen Pemasaran..... 27
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius oleh Nasution..... 48
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar..... 56
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Citra Toko…….. 127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	136
Lampiran 5	Dokumentasi.....	140
Lampiran 6	Laporan RAT Primkoppol SatBrimob Polda Jabar Tahun 2020-2024	

141