ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus pada Unit Usaha Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur, Kabupaten Sumedang)

Disusun Oleh:

Yulia Wulan Sari

1C1220090

SKRIPSI

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

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2026

ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus pada Unit Usaha Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur, Kabupaten Sumedang)

Disusun Oleh:

Yulia Wulan Sari

1C1220090

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing:

Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si., CIIQA



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul	:	Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Usaha Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur, Kabupaten Sumedang)
Nama	:	Yulia Wulan Sari
NIM	:	1C1220090
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	:	Sarjana Manajemen
Konsentrasi	:	Manajemen Pemasaran

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing I

Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si., CHQA

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 Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan"** merupakan karya saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada 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 laporan skripsi ini.

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

Jatinangor, September 2026

Penulis



Yulia Wulan Sari

1C1220090

RIWAYAT HIDUP



Yulia Wulan Sari, dilahirkan di Sumedang, 12 Agustus 2004. Penulis Merupakan anak pertama dari 2 (dua) bersaudara. Dari pasangan Bapak Weni Erawan dan Ibu Rosmawati.

Riwayat Pendidikan yang telah ditempuh yaitu:

1. Tahun 2010 menyelesaikan Pendidikan di TK Miftahul Hidayah 05, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.
2. Tahun 2016 menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri Paripurna, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.
3. Tahun 2019 menyelesaikan Pendidikan di SMP Negeri 2 Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.
4. Tahun 2022 menyelesaikan Pendidikan di SMA Negeri Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

Pada tahun 2022 penulis tercatat sebagai Mahasiswi Universitas Koperasi Indonesia, Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan kemahasiswaan dan organisasi seperti bergabung kedalam UKM Sanggar Seni 12 Juli Ikopin pada tahun 2022. Pada periode 2023-2024 menjabat sebagai wakil sekretaris. Pada periode 2024-2025 kembali dipercaya menjadi sekretaris umum Sanggar Seni12 Juli Ikopin. Tahun 2023 penulis bergabung dengan Himpunan Mahasiswa S1 Manajemen sebagai Kepala Departemen Pendidikan periode 2023-2024, bergabung dalam Paduan Suara Mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia pada tahun 2023 dan menjabat sebagai sekretaris Paduan Suara Mahasiswa periode 2024-2025.

ABSTRACT

YULIA WULAN SARI. 2026. *Analysis of the Retailing Mix in Efforts to Enhance Member Satisfaction as Customers: A Case Study of Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur, Sumedang Regency, under the guidance of Nanik Risnawati.*

Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur is a multipurpose cooperative engaged in various business activities, one of which is the Trading Unit (Kopmart). This unit has faced challenges related to member satisfaction as customers.

Kopmart was established in 2022, however, it temporarily ceased operations from the end of 2022 throughout 2023. Based on interviews with the Chairperson and Store Manager, this condition was caused by suboptimal store management, particularly in inventory and transaction recording and monitoring. This condition resulted in discrepancies between inventory and sales records, as well as the discovery of expired products.

The objective of this study is to analyze the retail mix in efforts to enhance member satisfaction as customers at Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur. The study employs a case study method with a descriptive quantitative approach. Data were collected by distributing questionnaires to 82 members who are customers of the cooperative's retail unit (Kopmart). Data were analyzed using a Likert scale and a Cartesian diagram consisting of four quadrants to map the performance and importance of each retail mix indicator.

The results indicate that the Kopmart Trading Unit of Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur has implemented the retail mix fairly well; however, several aspects still require improvement. Eight indicators fall within Quadrant I, identifying them as the main priorities for improvement: the completeness of product variety and types, adequacy of product availability, price affordability, conformity between price and product quality, store operating hours, price comparison with competitors, location, and store cleanliness. Improving these indicators is a priority in efforts to enhance member satisfaction as customers at the Kopmart Trading Unit.

Keywords: Retailing Mix, Customer Satisfaction, Consumer Cooperative.

IKOPIN University

ABSTRAK

YULIA WULAN SARI. 2026. Analisis Bauran Eceran dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan. Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur, Kab. Sumedang, di bawah bimbingan Nanik Risnawati.

Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur merupakan koperasi serba usaha yang bergerak dalam berbagai kegiatan usaha, salah satunya adalah Unit Usaha Perdagangan (Kopmart). Unit usaha ini menghadapi tantangan yang berkaitan dengan kepuasan anggota sebagai pelanggan.

Kopmart didirikan pada tahun 2022, namun pada akhir tahun 2022 hingga sepanjang tahun 2023 sempat menghentikan operasionalnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Koperasi dan Manajer Toko, kondisi tersebut disebabkan oleh belum optimalnya pengelolaan toko, terutama dalam pencatatan dan pengawasan persediaan serta transaksi. Kondisi tersebut berdampak pada ketidaksesuaian persediaan dengan hasil penjualan dan ditemukannya produk yang kedaluwarsa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bauran eceran dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 82 anggota yang merupakan pelanggan Unit Usaha Perdagangan (Kopmart). Data dianalisis menggunakan skala Likert dan diagram Kartesius yang terdiri atas empat kuadran untuk memetakan tingkat kinerja dan kepentingan setiap indikator bauran eceran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit Usaha Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur telah menerapkan bauran eceran dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Terdapat delapan indikator yang berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu kelengkapan variasi dan jenis barang, kecukupan ketersediaan barang, keterjangkauan harga, kesesuaian antara harga dan kualitas produk, jam operasional toko, perbandingan harga dengan pesaing, lokasi, dan kebersihan toko. Perbaikan pada indikator-indikator tersebut menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan pada Unit Usaha Kopmart.

Kata Kunci: Bauran Eceran, Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan, Koperasi Konsumen.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum Wr Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Analisis Bauran Eceran dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Usaha Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur, Kab. Sumedang)"** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun, berkat pertolongan Allah SWT serta dukungan, bimbingan, arahan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selama proses penyusunan, penulis memperoleh banyak pengalaman, pengetahuan, serta pembelajaran yang sangat berharga.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat, dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si., CIIQA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang sangat berarti kepada penulis dan selalu sabar membimbing selama proses penyusunan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Heri Nughara, SE., M.si selaku dosen penelaah koperasi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan saran, arahan dan nasihat dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Mohamad Fahreza, SE., MAB. selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan saran, arahan dan nasihat dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku ketua sidang dan Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan masukan, saran, arahan dan nasihat untuk penelitian ini.
5. Seluruh dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman selama masa perkuliahan sebagai bekal bagi penulis dalam menyusun skripsi ini, serta seluruh Civitas Akademika Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelayanan dan dukungan sehingga proses perkuliahan dapat berjalan dengan baik.
6. Kedua orang tua tercinta, Ayah Weni Erawan dan Ibu Rosmawati, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta semangat yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala perjuangan, kesabaran, dan kepercayaan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ayah dan Ibu. Terima kasih telah selalu menemani, menguatkan, dan menjadi tempat pulang bagi penulis dalam setiap langkah perjuangan, tidak hanya hingga skripsi ini selesai, tetapi dalam setiap perjalanan hidup penulis.

7. Adik tersayang, Alfia Shafa Nurlatifah, yang penuh canda, dan tawa selalu mampu menghadirkan kebahagiaan serta menjadi penyemangat bagi penulis dalam menjalani setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah mengisi hari-hari penulis dengan keceriaan dan mengingatkan bahwa di balik setiap perjuangan selalu ada alasan untuk tetap tersenyum. Semoga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, kemudahan dalam belajar, dan dapat tumbuh menjadi pribadi yang membanggakan keluarga.
8. Seluruh pengurus dan karyawan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur yang telah memberikan izin, bantuan, serta kerja sama yang baik kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, terutama pada Bapak Ade Satia, Bapak Ruhiyat, dan Ibu Yati yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi kepada penulis.
9. Erika Amelia dan Evaniar, yang senantiasa menemani, memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat penulis berbagi cerita, keluh kesah, dan memberikan keyakinan serta energi positif sehingga penulis dapat tetap optimis dan terus berjuang hingga skripsi ini dapat diselesaikan
10. Sahabat terbaik penulis, Eva, Naila, dan Sindi, yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas setiap kebersamaan, cerita, tawa, dukungan, dan semangat yang selalu kalian hadirkan di setiap proses yang tidak selalu mudah. Terima kasih karena telah saling menguatkan, saling menemani dalam suka maupun duka, hingga akhirnya kita dapat berada di

titik ini. Semoga persahabatan ini senantiasa terjaga dan kita semua diberikan kemudahan dalam meraih impian serta kesuksesan di masa depan. Aamiin.

11. Al-Suqapura gengs, Dina, Sahel, Riri, Syifa, Difa, Mupi, Gerry, Widan, Ipul, Alfan, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis sejak awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. terima kasih telah menjadi salah satu alasan mengapa perjalanan perkuliahan ini terasa lebih ringan dan penuh warna.Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dukungan, dan semangat yang telah menciptakan banyak kenangan indah serta membuat setiap proses yang dilalui terasa lebih ringan dan menyenangkan.
12. Sahabat penulis, Chalisa Syarfa Auni Natashwa, terima kasih atas setiap tawa, cerita, semangat, dan dukungan yang selalu kamu berikan. Terima kasih karena kita selalu saling menguatkan, saling mengingatkan untuk tetap bertahan, dan berjalan bersama melewati setiap proses. Semoga Allah SWT selalu menjaga persahabatan kita, melancarkan setiap langkahmu, dan mengabulkan segala doa serta cita-cita yang sedang kamu perjuangkan.
13. Warga Pujavv Adudu dan teman-teman Sanggar Seni Universitas Koperasi Indonesia yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, serta berbagai pengalaman dan kenangan yang telah mewarnai setiap proses perjuangan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Keluarga besar Choir University dan Hima Manajemen yang telah mewarnai perjalanan penulis selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan. Terima kasih atas setiap pengalaman, kebersamaan, dan pembelajaran yang

menjadi bekal berharga dalam membentuk karakter, memperluas wawasan, serta menguatkan semangat penulis hingga berada di titik ini.

15. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2022, khususnya kelas Manajemen C dan teman-teman Konsentrasi Manajemen Pemasaran, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama menjalani masa perkuliahan. Semoga kita semua diberikan kemudahan dalam menggapai cita-cita dan kesuksesan di masa depan. Aamiin.
16. Teman-teman Praktik Lapang kelompok 18 Nui, Amel, Zaky, Dewa, Anna, dan Melau, terima kasih telah berjalan bersama dalam salah satu proses yang paling berkesan selama masa perkuliahan. Dari hari-hari yang penuh kesibukan, saling mengingatkan, berbagi tugas, sampai tawa yang muncul di sela-sela rasa lelah, semuanya menjadi pengalaman yang akan selalu penulis kenang. Semoga kita dipertemukan kembali sebagai pribadi-pribadi yang telah berhasil mewujudkan cita-cita masing-masing.
17. *Last but certainly not least*, untuk anak perempuan pertama dalam keluarga, yang selalu berusaha menjadi kuat. Untuk diri saya sendiri, Yulia Wulan sari. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap langkah yang terasa berat, tetapi tetap dipilih untuk dijalani. Untuk setiap malam yang dipenuhi rasa lelah, setiap pagi yang diawali dengan keraguan, dan setiap air mata yang diam-diam jatuh tanpa perlu diketahui siapa pun. Nyatanya, semua itu berhasil dilewati. Menjadi anak perempuan pertama bukanlah hal yang selalu mudah. Ada harapan yang dipikul, ada tanggung jawab yang datang lebih awal, dan ada banyak hal yang terkadang harus disimpan sendiri.

Namun, di tengah semua itu, kamu tetap memilih untuk bangkit, belajar, dan tidak menyerah pada keadaan. Terima kasih karena tidak membiarkan rasa takut mengalahkan impian. Terima kasih karena tetap percaya bahwa setiap usaha, sekecil apa pun, akan menemukan jalannya sendiri. Tidak semua perjalanan harus mudah untuk bisa sampai pada tujuan, dan kamu telah membuktikan bahwa bertahan juga merupakan sebuah bentuk keberanian. Setelah ini, langkahmu selalu dipenuhi keberkahan. Allah SWT senantiasa menguatkan hati, melapangkan jalan, memudahkan setiap urusan, menghadirkan orang-orang baik dalam setiap proses kehidupanmu, serta menggantikan setiap lelah dengan kebahagiaan yang tidak pernah disangka-sangka. Tetaplah rendah hati, terus belajar, dan jangan pernah berhenti percaya pada doa-doa yang selama ini kamu langitkan. Terima kasih, Yulia. Kamu sudah sampai di titik ini. Dan itu adalah sesuatu yang patut dibanggakan. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jatinangor, September 2026

Yulia Wulan Sari

IKOPIN University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian **1**
1.2 Identifikasi Masalah **19**
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian **19**
1.3.1 Maksud Penelitian 19
1.3.2 Tujuan Penelitian 20
1.4 Kegunaan Penelitian **21**
1.4.1 Kegunaan Teoritis 21
1.4.2 Kegunaan Praktis 21

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN **22**
2.1 Pendekatan Masalah **22**
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian 22
2.1.2 Pendekatan Manajemen 35
2.1.3 Pendekatan Manajemen Pemasaran 37
2.1.4 Pendekatan *Retailing* 39
2.1.5 Pendekatan Bauran Eceran *(Retailing Mix)* 42
2.1.6 Pendekatan Kepuasan Pelanggan 47
2.1.7 Penelitian Terdahulu 52

2.2 Metode Penelitian 55
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan 55
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) 55
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya 59
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data 59
2.2.5 Analisis Data 62
2.2.6 Tempat Penelitian 70
2.2.7 Jadwal Penelitian 71

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN 72
3.1 Keadaan Umum Organisasi Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 72
3.2 Keanggotaan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 80
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 83
3.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 83
3.3.2 Permodalan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 85
3.3.3 Manajemen Keuangan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 87
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur……..91
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 92
3.4.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 94
3.4.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 98

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 102
4.1 Identitas Responden 102
4.2 Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 103

4.3 Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Oleh Unit Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 110

4.3.1 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Di Unit Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 110

4.3.2 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Di Unit Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 122

4.3.3 Kepuasan Anggota Unit Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 132

4.3.4 Tingkat kepuasan anggota sebagai pelanggan berdasarkan kesesuaian antara harapan dan tanggapan..... 135

4.3.5 Persepsi Anggota Koperasi yang Belum pernah Berbelanja Pada Unit Kopmart 137

4.4 Upaya – Upaya yang Perlu Diprioritaskan Berdasarkan Hasil Pemetaan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Bauran Eceran. 138

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 152

5.1 Simpulan..... 152

5.2 Saran-Saran 154

DAFTAR PUSTAKA..... 156

LAMPIRAN..... 158

IKOPIN University

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur Tahun 2021-2025 2
Tabel 1. 2 Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia Tahun 2021-2025 3
Tabel 1. 3 Perkembangan Koperasi Indonesia 2021-2024 5
Tabel 1. 4 Perbandingan kinerja Unit Usaha Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur Tahun 2021-2025 7
Tabel 1. 5 Perkembangan Omzet Tahun 2024-2025 8
Tabel 1. 6 Nilai Transaksi Pada Unit Kopmart Tahun 2025 11
Tabel 1. 7 Hasil Wawancara Pendahuluan pada Anggota 13
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel 57
Tabel 2. 2 Kriteria Harapan dan Tanggapan Anggota Mengenai Kegiatan Bauran Eceran 63
Tabel 2. 3 Kelas Interval 64
Tabel 2. 4 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Bauran Eceran di Unit Kopmart 64
Tabel 2. 5 Penilaian Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Bauran Eceran di Unit Kopmart 64
Tabel 2. 6 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran di Unit Kopmart 65
Tabel 2. 7 Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran di Unit Kopmart 65
Tabel 2. 8 Penilaian Anggota Terhadap Kepuasan Indikator Bauran Eceran di Unit Kopmart 66
Tabel 2. 9 Rekapitulasi Kepuasan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran di Unit Kopmart 66
Tabel 2. 10 Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan 67
Tabel 2. 11 Rekapitulasi Skor dan Perhitungan Median 68
Tabel 2. 12 Jadwal Penelitian 71
Tabel 3. 1 Perkembangan Anggota Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 82

Tabel 3. 2 Perkembangan Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur Tahun 2022–2024 83
Tabel 3. 3 Omzet Unit Kopmart Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 84
Tabel 3. 4 Omzet Unit Hidroponik Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 85
Tabel 3. 5 Modal Sendiri Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur tahun 2021-2025 86
Tabel 3. 6 Modal Pinjaman Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur tahun 2021-2025 87
Tabel 3. 7 Standar Penilaian Rasio Likuiditas 88
Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur tahun 2021-2025 88
Tabel 3. 9 Standar Penilaian Rasio Solvabilitas 89
Tabel 3. 10 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur tahun 2021-2025 90
Tabel 3. 11 Standar Penilaian Rasio Rentabilitas (Modal Sendiri) 91
Tabel 3. 12 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur tahun 2021-2025 91
Tabel 3. 13 Implementasi Definisi Koperasi pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 92
Tabel 3. 14 Implementasi Prinsip - Prinsip Koperasi pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 95
Tabel 3. 15 Implementasi Nilai - Nilai Koperasi pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 98
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 102
Tabel 4. 2 Daftar Contoh Kelebaran, Kepanjangan, Kedalaman Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 105
Tabel 4. 3 Daftar Harga Produk di Unit Kopmart Koperasi Konsumen dan Indomaret 108
Tabel 4. 4 Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan dan Jenis Barang di Unit Usaha Kopmart 111

Tabel 4. 5 Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Produk di Unit Usaha Kopmart 111
Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Produk di Unit Usaha Kopmart.....112
Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota Terhadap Kecukupan Jumlah Produk di Unit Usaha Kopmart.....112
Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Iklan Melalui Papan Nama dan Media Online di Unit Usaha Kopmart.....113
Tabel 4. 9 Tanggapan Anggota Terhadap Keterjangkauan Harga di Unit Usaha Kopmart.....114
Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Harga dengan Kualitas di Unit Usaha Kopmart.....114
Tabel 4. 11 Tanggapan Anggota Terhadap Perbandingan Harga dengan Pesaing di Unit Usaha Kopmart.....115
Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Terhadap Alternatif Pembayaran di Unit Usaha Kopmart.....116
Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Pelayanan Karyawan di Unit Usaha Kopmart.....116
Tabel 4. 14 Tanggapan Anggota Terhadap Keramahan Pelayanan Karyawan di Unit Usaha Kopmart.....117
Tabel 4. 15 Tanggapan Anggota Terhadap Kesopanan Karyawan dalam Melayani di Unit Usaha Kopmart 117
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Jam Operaional Toko di Unit Usaha Kopmart.....118
Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Terhadap Layanan Delivery di Unit Usaha Kopmart.....118
Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota Terhadap Lokasi Strategis Unit Usaha Kopmart 119
Tabel 4. 19 Tanggapan Anggota Terhadap Tata Letak Barang di Unit Usaha Kopmart..... 120

Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Terhadap Kebersihan Toko di Unit Usaha Kopmart..... 120
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran di Unit Kopmart 121
Tabel 4. 22 Harapan Anggota Terhadap Kelengkapan dan Jenis Barang di Unit Kopmart..... 122
Tabel 4. 23 Harapan Anggota Terhadap Kualitas Produk di Unit Kopmart..... 122
Tabel 4. 24 Harapan Anggota Terhadap Kesesuaian Produk di Unit Kopmart... 123
Tabel 4. 25 Harapan Anggota Terhadap Kecukupan Jumlah Produk di Unit Kopmart..... 123
Tabel 4. 26 Harapan Anggota Terhadap Iklan Melalui Papan Nama dan Media Online di Unit Kopmart..... 124
Tabel 4. 27 Harapan Anggota Terhadap Keterjangkauan Harga di Unit Kopmart 124
Tabel 4. 28 Harapan Anggota Terhadap Kesesuaian Harga dengan Kualitas di Unit Kopmart..... 125
Tabel 4. 29 Harapan Anggota Terhadap Perbandingan Harga dengan Pesaing di Unit Kopmart..... 125
Tabel 4. 30 Harapan Anggota Terhadap Alternatif Pembayaran di Unit Kopmart 126
Tabel 4. 31 Harapan Anggota Terhadap Kecepatan Pelayanan Karyawan di Unit Kopmart..... 127
Tabel 4. 32 Harapan Anggota Terhadap Keramahan Pelayanan Karyawan di Unit Kopmart..... 127
Tabel 4. 33 Harapan Anggota Terhadap Kesopanan Karyawan dalam Melayani di Unit Kopmart..... 128
Tabel 4. 34 Harapan Anggota Terhadap Jam Operaional Toko di Unit Kopmart 128
Tabel 4. 35 Harapan Anggota Terhadap Layanan Delivery di Unit Kopmart..... 129
Tabel 4. 36 Harapan Anggota Terhadap Lokasi Strategis Unit Kopmart..... 129
Tabel 4. 37 Harapan Anggota Terhadap Tata Letak Barang di Unit Kopmart 130
Tabel 4. 38 Harapan Anggota Terhadap Kebersihan Toko di Unit Kopmart 130

Tabel 4. 39 Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran di Unit Kopmart 131
Tabel 4. 40 Anggota Melakukan Pembelian Ulang Pada Unit Kopmart..... 132
Tabel 4. 41 Anggota Tidak Berpindah pada Toko lain..... 133
Tabel 4. 42 Anggota memberikan Informasi Positif mengenai Unit Kopmart ... 133
Tabel 4. 43 Anggota Mengajak Orang Lain untuk Bergabung/Bertransankasi di Unit Kopmart..... 134
Tabel 4. 44 Rekapitulasi Kepuasan Anggota Pada Unit Kopmart 134
Tabel 4. 45 Rekapitulasi Harapan dan Tanggapan Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Kopmart..... 135
Tabel 4. 46 Rekapitulasi Skor dan Median 138

IKOPIN University

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius 69
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi 75
Gambar 4. 1 Papan Nama dan WhatsApp Unit Kopmart Koperasi Konsumen. 107
Gambar 4. 2 Tata LetakToko Unit Kopmart Koperasi Konsumen 110
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Hubungan Antara Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Unsur-Unsur Bauran Eceran Pada Unit Kopmart 140

IKOPIN University

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi yang Disarankan……...158
Lampiran 2 Pedoman Wawancara……159
Lampiran 3 Instrumen Observasi……..…...161
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian……162
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Penilaian Tanggapan Responden terhadap Bauran Eceran di Unit Kopmart……..……168
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Penilaian Harapan Responden terhadap Baurann Eceran di Unit Kopmart…….170
Lampiran 7 Rekapitulasi Persepsi Anggota yang Tidak Aktif Berbelanja di Kopmart……...173
Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan…….174
Lampiran 9 Daftar hadir RAT Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur Tahun 2024 dan 2025……175

IKOPIN University