

PENGARUH BAURAN RITEL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi kasus pada Unit Minimarket Di Koperasi Primer Koperasi Karyawan
(PRIMKOPKAR) Perhutani Unit III Divisi Regional Jawa Barat Dan Banten)

Disusun Oleh :

VINA ROHIMAH

C1210153

SKRIPSI

Ditujukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing :

Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Primkopkar Perhutani Unit III Divisi Regional Jawa
Barat Dan Banten)

Nama : Vina Rohimah

Nomor pokok : C1210153

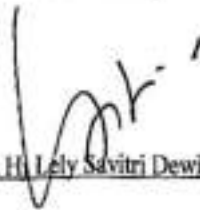
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing 1



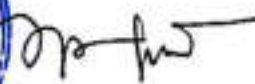
Dra. H. Lely Savitri Dewj, M.Si

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 **“Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang sudah 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, September 2025



Vina Rohimah
C1210153

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di kabupaten Sumedang, Jawa Barat pada tanggal 6 Oktober 2002 merupakan putri kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Dede Mamat dan Ibu Een. Pada tahun 2021, penulis diterima sebagai mahasiswa S-1 Program Studi Manajemen Institut Koperasi Indonesia

(IKOPIN) yang sekarang menjadi Universitas Koperasi Indonesia. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh penulis sebagai berikut :

1. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan di SDN Jatinangor
2. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan di SMP Bakti Nusantara
3. Tahun 2020 menyelesaikan pendidikan di MAN 2 Kota Bandung

IKOPIN
University

ABSTRACT

Vina Rohimah. 2025. *The Influence of Retail Mix on Member Satisfaction as Customers: A Case Study at PRIMKOPKAR Perhutani Unit III, West Java and Banten Regional Division*

PRIMKOPKAR Perhutani Unit III West Java and Banten has 822 members consisting of employees of Perum Perhutani Unit III West Java and Banten. In terms of member satisfaction, it can be measured through the active participation of members in PRIMKOPKAR Perhutani. However, only 227 members actively conduct transactions in the store unit, indicating that members are not yet fully satisfied with the cooperative's performance. Ideally, the number of active members conducting transactions should approach the total number of cooperative members.

The method used in this research is a case study, with data obtained through interviews, questionnaires, observation, and literature review. The data were analyzed using statistical tests with SPSS. The study sampled 70 members who had previously made purchases at the cooperative's minimarket unit. The objectives of the research are: to identify the implementation of the retail mix applied by the PRIMKOPKAR Perhutani minimarket unit; to determine member satisfaction as customers at the PRIMKOPKAR Perhutani minimarket unit; to analyze the influence of the retail mix on member satisfaction as customers at the PRIMKOPKAR Perhutani Unit III West Java and Banten; and to determine the managerial efforts needed to improve member satisfaction.

The results of the study indicate that member satisfaction, based on the results of the questionnaire distributed to active members, is still in the "fairly satisfied" category. This means that the cooperative has not yet fully provided satisfaction through the retail mix applied. Furthermore, the research results show that, in general, the retail mix implemented by the minimarket unit is fairly good. However, statistical testing using SPSS reveals that not all elements of the retail mix significantly affect customer satisfaction. There are two indicators that do not significantly influence customer satisfaction, namely product and location, while the indicators of price, service, atmosphere, and promotion significantly influence customer satisfaction.

Keywords: Retail Mix, Member Satisfaction, Cooperative.

ABSTRAK

Vina Rohimah. 2025. Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan, Studi Kasus Pada PRIMKOPKAR Perhutani Unit III Divisi Regional Jawa Barat Dan Banten

PRIMKOPKAR Perhutani Unit III Jawa Barat Dan Banten memiliki 822 anggota yang terdiri dari karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Dan Banten, dalam hal kepuasan anggota dapat diukur melalui partisipasi aktif anggota di primkopkar perhutani hanya 227 anggota saja yang aktif transaksi di unit toko, ini mengindikasikan anggota belum puas dengan capaian koperasi. yang seharusnya anggota aktif transaksi bisa mendekati jumlah keseluruhan anggota koperasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus data diperoleh melalui wawancara, kuisioner, observasi, dan studi pustaka dan akan di analisis dengan uji statistik menggunakan spss.

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 70 orang dari anggota yang pernah melakukan pembelian di unit minimarket koperasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan bauran ritel yang dilakukan unit minimarket PRIMKOPKAR Perhutani, untuk mengetahui bagaimana kepuasan anggota sebagai pelanggan di unit Minimarket PRIMKOPKAR Perhutani, untuk mengetahui pengaruh bauran ritel terhadap kepuasan anggota sebagai pelanggan pada unit minimarket PRIMKOPKAR Perhutani Unit III Jabar dan Banten, dan untuk mengetahui upaya manajerial yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berdasarkan hasil kuisioner kepada anggota aktif masih dalam kategori cukup puas. Artinya koperasi belum sepenuhnya memberikan kepuasan melalui Bauran Ritel yang diterapkan. Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa bauran ritel yang dilakukan unit minimarket pada umumnya sudah cukup baik, dalam uji statistik menggunakan spss tidak semua bauran ritel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, ada 2 indikator yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu indikator produk dan lokasi sedangkan indikator harga, service, suasana, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Bauran Ritel, Kepuasan Anggota, Koperasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju era penuh ilmu pengetahuan dan cahaya Islam. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Bauran Ritel terhadap Kepuasan anggota sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada PRIMKOPKAR Perhutani Unit III Divisi Regional Jawa Barat Dan Banten)”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi S-1 Manajemen, Universitas Koperasi Indonesia. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan tulus, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Hj Lely Savitri Dewi, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan arahan dengan penuh kesabaran hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si, selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat untuk perbaikan isi skripsi ini.

3. Yang terhormat, Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS, selaku dosen penelaah konsentrasi yang juga turut memberikan kritik membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Prof. Dr. Ir. H. Agus Pakpahan, M.S, selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas selama penulis menempuh pendidikan.
5. Yang terhormat, Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, yang telah memberikan dukungan dalam proses akademik penulis.
6. Yang terhormat, Dr. Heri Nugraha, SE.,M.Si., selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Universitas Koperasi Indonesia, yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan dedikasi dalam proses pembelajaran selama masa perkuliahan.
8. Seluruh pengurus dan pengelola koperasi Primkopkar Perhutani Unit III Divisi Regional Jawa Barat dan Banten. Khususnya unit minimarket yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi dan data yang sangat membantu penelitian ini.
9. Orangtua tercinta yang telah memberikan pendidikan yang cukup, atas tempat berteduh yang layak, atas pundak yang begitu kuat, atas pelukan yang begitu hangat, atas segala kecukupanku yang tak pernah merasa kekurangan, terimakasih untuk segala doa yang terus dipanjatkan tiada

henti, karena jalanku akan sukar untuk dilalui tanpa doa orangtua yang mengiringi.

10. Kakak tersayang, Witri Mulyantri terimakasih sudah menjadi bagian kecil namun bermakna dalam perjalanan penulis menempuh pendidikan.
11. Dela, Pepi, Mirna Harun, Regitta Azzahra, Regina Giska, Dea Aprillia, Usu Keis, rekan seperjuangan selama masa kuliah yang telah menemani, memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
12. Terimakasih banyak untuk Miftah Farid Ali yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan perhatian yang sangat berarti selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Segala kebaikan dan ketulusannya menjadi penguat saya dalam menyelesaikan studi ini. Semoga Allah membalas dengan kebahagiaan dan kemudahan dalam setiap langkahnya.
13. Terakhir kepada diri sendiri Vina Rohimah, terimakasih karena sudah mampu berjuang menyelesaikan pendidikan ini, tidak menyerah ketika jalan di depan terasa sulit dilalui, ketika keraguan datang menghampiri. Terimakasih telah menahan air mata di malam – malam panjang, menanggung lelah sendirian, dan berhasil mematahkan pendapat bahwa pendidikan tinggi hanya untuk orang yang ber uang, nyatanya bisa digapai oleh orang – orang yang mau berjuang.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya, dan semoga segala kebaikan bapak/ibu serta Kawan-kawan semua mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Jatinangor, Agustus 2025

Vina Rohimah



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
13.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
13.2. Identifikasi Masalah	10
13.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	11
13.3.1. Maksud Penelitian.....	11
13.3.2. Tujuan Penelitian	11
13.4. Kegunaan Penelitian.....	12
13.4.1. Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Masalah.....	13
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	13
2.1.2 Partisipasi Anggota.....	24
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	28
2.1.4 Pendekatan Bauran Ritel	30
2.1.5 Pendekatan Kepuasan Pelanggan	36
2.1.6 Kerangka Pikir	40
2.1.7 Hipotesis	42
2.2 Metode Penelitian.....	43
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	43
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	43

2.2.3	Sumber Data Dan Cara Menentukannya	47
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data	48
2.2.5	Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	50
2.2.6	Tempat Penelitian	60
2.2.7	Jadwal Penelitian	60
BAB III	KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	61
3.1	Keadaan Umum Organisasi.....	61
3.1.1.	Sejarah Singkat Koperasi	61
3.1.2.	Struktur Organisasi Koperasi	63
3.2	Keanggotaan Koperasi.....	66
3.3	Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi	68
3.3.1.	Kegiatan Usaha PRIMKOPKAR.....	68
3.3.2.	Permodalan Koperasi	70
3.4	Keadaan Keuangan.....	72
3.5	Implementasi Jatidiri Koperasi.....	75
3.5.1.	Implementasi Definisi Koperasi	75
3.5.2.	Implementasi Nilai – Nilai Koperasi	77
3.5.3.	Implementasi Prinsip – Prinsip Koperasi	79
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	82
4.1.	Identitas Responden Dan Informan	82
4.2.	Pelaksanaan Bauran Ritel Pada Unit Minimarket Primkopkar Perhutani Unit III Jawa Barat Dan Banten	82
4.3.	Penilaian Kepuasan Anggota Oleh Responden Pada Unit Usaha Minimarket Primkopkar Perhutani.....	101
4.4.	Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Anggota	112
4.5.	Upaya Manajerial Yang Harus Dilakukan Untuk Memperbaiki Bauran Ritel Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada Unit Usaha Minimarket Primkopkar Perhutani.	125
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	129
5.1	Simpulan	129
5.2	Saran-Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....		133

LAMPIRAN.....	135
----------------------	------------



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Koperasi Primkopkar Perhutani Divreg Jabar Dan Banten Tahun 2020 - 2024	4
Tabel 1.2 Perkembangan Partisipasi Anggota Pada Unit Minimarket.....	5
Tabel 1.3 Nilai Transaksi Pada Unit Minimarket	6
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 3.1 Perkembangan Anggota Primkopkar Perhutani	67
Tabel 3.2 Perkembangan Modal Primkopkar Perhutani	71
Tabel 3.3 Rasio Likuiditas Pada Primkopkar Perhutani.....	73
Tabel 3.4 Rasio Solvabilitas Pada Primkopkar Perhutani Unit Iii.....	74
Tabel 3.5 Rasio Rentabilitas Pada Primkopkar Perhutani.....	75
Tabel 4.1 Kelengkapan Barang.....	84
Tabel 4.2 Variasi Merk.....	84
Tabel 4.3 Kualitas Produk	85
Tabel 4.4 Deskripsi Mengenai Sub Variabel Produk.....	85
Tabel 4.5 Potongan Harga Bagi Anggota.....	87
Tabel 4.6 Harga Jual Dibanding Pesaing	87
Tabel 4.7 Deskripsi Mengenai Sub Variabel Harga.....	88
Tabel 4.8 Promosi Media Sosial.....	90
Tabel 4.9 Promosi Penjualan Kupon Dan Undian.....	90
Tabel 4.10 Deskripsi Mengenai Sub Variable Promosi Penjualan	91
Tabel 4.11 Lokasi Toko Dekat Keramaian.....	91
Tabel 4.12 Lokasi Jauh Dari Gedung Kantor	92
Tabel 4.13 Deskripsi Mengenai Sub Variabel Lokasi	92
Tabel 4.14 Cara Pembayaran	93
Tabel 4.15 Kecekatan Dan Keterampilan Karyawan.....	94
Tabel 4.16 Keramahan Karyawan.....	94
Tabel 4.17 Deskripsi Mengenai Sub Variabel Pelayanan Ritel.....	95
Tabel 4.18 Desain Interior Toko	96

Tabel 4.19 Layout Dan Tata Letak	96
Tabel 4.20 Kondisi Dan Suasana.....	97
Tabel 4.21 Deskripsi Mengenai Sub Variabel Suasana Toko	97
Tabel 4.22 Rekapitulasi Skor Mengenai Variabel Bauran Ritel.....	98
Tabel 4.23 Pembelian Berulang.....	102
Tabel 4.24 Melakukan Pembelian Lebih Banyak	102
Tabel 4.25 Merekomendasikan Kepada Konsumen Baru	104
Tabel 4.26 Mengatakan Hal Positif.....	104
Tabel 4.27 Koperasi Menjadi Prioritas.....	106
Tabel 4.28 Tidak Sensitif Terhadap Harga.....	107
Tabel 4.29 Tidak Terpengaruh Oleh Tawaran Pesaing	108
Tabel 4.30 Menyampaikan Ide Dan Gagasan Baru.....	109
Tabel 4. 31 Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Anggota	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	42
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi.....	64
Gambar 2 Suasana Unit Minimarket	147
Gambar 3 Wawancara Dengan Manajer Unit Toko.....	148



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penilaian Anggota Terhadap Bauran Ritel.....	136
Lampiran 2 Kuesioner Penilaian Anggota Terhadap Kepuasan.....	138
Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner Variable Bauran Ritel.....	139
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Pada Variabel Kepuasan Anggota	140
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	145
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	145
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas.....	145
Lampiran 8 Uji Multikolinearitas.....	146
Lampiran 9 Uji Regresi Linear Berganda.....	146
Lampiran 10 Uji T Parsial	146
Lampiran 11 Uji F Simultan.....	147
Lampiran 12 Uji Koefisien Determinasi	147
Lampiran 13 Dokumentasi Unit Minimarket	147

