

EVALUASI KINERJA PEMASARAN *CAFE* DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN

(Studi kasus pada unit usaha *Cafe* Ekuator HUB, KKB Wanadri, Kec. Cibeunying
Kaler, Kota Bandung)

Disusun Oleh:

RIAN MUHAMAD IKBAL

C1210097

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Drs. Udin Hidayat, M.Ti



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Kinerja Pemasaran *Cafe* Dalam
Meningkatkan Volume Penjualan
(Studi Kasus pada Unit Usaha *Cafe* Ekuator HUB,
KKB Wanadri, Kec. Cibeunying Kaler, Kota
Bandung)

Nama : Rian Muhamad Ikbal

Nomor Pokok : CI210097

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing I



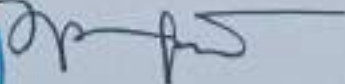
Drs. Udin Hidavat, M.Ti

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M. Si



Dr. Ani Purnamawati, Dra., M. Si

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pemasaran *Cafe* Dalam Meningkatkan Volume Penjualan”** 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 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, Juli 2025

Rian Muhamad Ikbal

C1210097

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Rian Muhamad Ikbal, lahir di Bandung pada tanggal 30 Maret 2001. Peneliti merupakan anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Cecep Ridwan dan Ibu Nunung Kurniati. Lokasi tempat tinggal di Kp. Cipeutag Desa Tenjolaya Kecamatan Cicalengka Kab. Bandung Prov. Jawa Barat. Peneliti menempuh Pendidikan formal sebagai berikut:

1. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan di SDN Tenjolaya 03 Kabupaten Bandung.
2. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan di SMP FK Bina Muda Cicalengka Kabupaten Bandung.
3. Tahun 2020 menyelesaikan pendidikan di SMA Bina Muda Cicalengka Kabupaten Bandung.

Pada tahun 2021 peneliti tercatat sebagai mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia di Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat. Selama menempuh pendidikan di Universitas Koperasi Indonesia, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan akademik maupun non-akademik. Penulis menjabat sebagai Koordinator Divisi Creative Entrepreneur Business Center (EBC) pada periode 2022–2023, menjadi anggota aktif IT Club Universitas Koperasi Indonesia pada periode 2022–2024, serta menjabat sebagai Wakil Ketua Umum Entrepreneur Business Center (EBC) pada periode 2023–2024.

ABSTRACT

Rian Muhamad Ikbāl. 2025. *Evaluation of Café Marketing Performance in Increasing Sales Volume: A Case Study on the Ekuator HUB Café Business Unit, Wanadri Family Cooperative, under the supervision of Udin Hidayat*

KKB Wanadri is a service cooperative that operates a café business unit named Ekuator HUB, which began its operations in mid-2023. As a developing business, the café faces challenges in improving business performance and sales volume, particularly due to the limited experience of human resources in management and customer service.

The purpose of this study is to analyze customer perceptions of the business performance of Ekuator HUB Café based on importance and performance levels, identify performance aspects that should be prioritized for development, and formulate strategic efforts to improve service quality and sales volume. The research method employed is a case study with a descriptive quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 83 respondents selected using convenience sampling, interviews with the café manager and baristas, as well as observations and documentation studies. Data analysis was conducted using Importance Performance Analysis (IPA) and mapped onto a Cartesian diagram.

The research findings indicate that several performance indicators considered important by customers but exhibiting low performance levels include the consistency of food and beverage taste, price alignment with quality, promotional activities on social, as well as the accessibility and location convenience of the café. These aspects are positioned in the top priority quadrant of the Cartesian diagram. The resulting strategic recommendations include improving product quality consistency, adjusting pricing, enhancing digital promotional activities, and improving the comfort and accessibility of the café's location.

This research is expected to contribute theoretically to the development of literature on cooperative-based business performance evaluation and provide practical benefits for Ekuator HUB Café in improving business performance and sales volume sustainably.

Keywords: Marketing Performance, Sales Volume, Ekuator HUB Café, Importance Performance Analysis, Cooperative.

ABSTRAK

Rian Muhamad Ikbal. 2025. Evaluasi Kinerja Pemasaran *Cafe* dalam Meningkatkan Volume Penjualan. Studi Kasus pada Unit Usaha Cafe Ekuator HUB, Koperasi Keluarga Besar Wanadri di bawah bimbingan Udin Hidayat

KKB Wanadri merupakan koperasi jasa yang memiliki unit usaha café yang bernama Ekuator HUB, dimana café ini baru mulai beroperasi pada pertengahan tahun 2023. Sebagai usaha yang masih berkembang, café ini menghadapi tantangan dalam meningkatkan kinerja bisnis dan volume penjualan, terutama karena keterbatasan pengalaman sumber daya manusia dalam pengelolaan dan pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kinerja bisnis Café Ekuator Hub berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, mengidentifikasi aspek kinerja yang menjadi prioritas pengembangan, serta merumuskan upaya strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan dan volume penjualan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 83 responden yang dipilih dengan teknik convenience sampling, wawancara dengan manajer dan barista café, serta observasi dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan pemetaan pada diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa indikator kinerja yang dinilai penting oleh pelanggan namun memiliki tingkat kinerja rendah adalah konsistensi rasa makanan dan minuman, kesesuaian harga dengan kualitas, aktivitas promosi di media sosial, serta kemudahan akses dan lokasi *cafe*. Aspek-aspek tersebut ditempatkan dalam kuadran prioritas utama pada diagram kartesius. Rekomendasi strategi yang dihasilkan meliputi peningkatan konsistensi kualitas produk, penyesuaian harga, peningkatan aktivitas promosi digital, serta peningkatan kenyamanan dan aksesibilitas lokasi *cafe*.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan literatur mengenai evaluasi kinerja bisnis berbasis koperasi, serta memberikan manfaat praktis bagi Café Ekuator Hub dalam meningkatkan kinerja dan volume penjualan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kinerja Pemasaran, Volume Penjualan, Café Ekuator HUB, Importance Performance Analysis, Koperasi.*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, Puji dan syukur selalu kita panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, karunia, serta petunjuk-Nya, penulis dapat berjuang hingga saat ini untuk bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pemasaran Cafe dalam Meningkatkan Volume Penjualan” (Studi Kasus pada Unit Usaha *Cafe* Ekuator Hub, KKB Wanadri, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung). Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Bisnis, Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University).

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Udin Hidayat, M.Ti, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberi arahan, dan mendampingi peneliti selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. H. Dandan Irawan SE., M.Sc selaku dosen penguji koperasi yang telah membantu memberikan saran dan arahan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Dr. M. Ardi Nupi Hasyim SE., MAB., CFP selaku dosen penguji konsentrasi yang telah membantu memberikan saran dan arahan kepada peneliti dalam menyusun penulisan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Agus Pakpahan, Ph.D selaku Rektor IKOPIN University.
5. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IKOPIN University.
6. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen IKOPIN University.
7. Seluruh civitas akademik IKOPIN University yang telah banyak membantu peneliti selama perkuliahan ini.
8. Seluruh Pengurus, pengawas, karyawan, dan anggota KKB Wanadri, khususnya Kak Eki selaku Sekretaris KKB Wanadri, yang telah memberikan arahan serta banyak membantu peneliti dalam proses pengumpulan data dan informasi untuk penyusunan skripsi.
9. Yang paling utama kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, serta dukungan moral maupun material.
10. Teman-teman serta rekan seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini, Kie, Egi, Padli, Yaldi, Naufal, Isra, dan Teo.
11. Sahabat terbaik peneliti SPM *Group*, Ghifari dan Suwandi, yang senantiasa menjadi tempat untuk berbagi pikiran, keluh kesah, video *reels random*,

serta menemani dan memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

12. Untuk sosok yang selalu hadir memberikan ketenangan di tengah lelah dan keraguan, terima kasih telah menjadi sandaran, penguat, dan penyemangat dalam setiap perjalanan peneliti.
13. Teman-teman satu angkatan, adik tingkat, serta para alumni di EBC dan IT Club IKOPIN University yang telah memberikan banyak pengalaman berharga, kebersamaan, serta kebahagiaan yang membantu peneliti untuk berkembang menjadi pribadi yang lebih baik.
14. Kepada teman-teman satu bimbingan, Bayu, Citra, Ilham, Peggy, Dilla, Irgi, Arif, Susal yang telah menjadi rekan berbagi ilmu, pengalaman, serta saling menguatkan dalam setiap proses bimbingan. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang telah diberikan.
15. Peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada diri sendiri yang tetap tegar di saat lelah, tetap percaya di tengah ragu, dan terus melangkah meski jalan terasa berat. Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak berhenti bermimpi hingga akhirnya tiba pada titik ini.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	14
2.1 Pendekatan Masalah	14

2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	14
2.1.1.1 Jati Diri Koperasi	14
2.1.1.2 Definisi Koperasi	15
2.1.1.3 Nilai-Nilai Koperasi.....	16
2.1.1.4 Prinsip-Prinsip Koperasi	18
2.1.1.5 Jenis Koperasi	19
2.1.1.6 Tujuan Koperasi.....	21
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	22
2.1.2.1 Definisi Manajemen.....	22
2.1.2.2 Definisi Bisnis.....	23
2.1.2.3 Tujuan Bisnis	24
2.1.2.4 Fungsi Bisnis.....	25
2.1.3 Pendekatan Evaluasi	25
2.1.4 Pendekatan Kinerja.....	26
2.1.4.1 Definisi Kinerja.....	26
2.1.4.2 Pengukuran Kinerja	27
2.1.4.3 Tujuan Pengukuran Kinerja	28
2.1.4.4 Manfaat Penilaian Kinerja	30
2.1.4.5 Kinerja Pemasaran	31
2.1.5 Pendekatan Volume Penjualan	33

2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	34
2.1.7 Kerangka Berpikir	37
2.2 Metode Penelitian.....	38
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	38
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	38
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	40
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	42
2.2.5 Analisis Data	42
2.2.6 Tempat Penelitian	49
2.2.7 Jadwal Penelitian	49
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	50
3.1 Keadaan Umum Organisasi Koperasi Keluarga Besar Wanadri.....	50
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Keluarga Besar Wanadri	50
3.1.2 Visi dan Misi Koperasi Keluarga Besar Wanadri	50
3.1.3 Landasan Operasional Koperasi Keluarga Besar Wanadri.....	51
3.1.4 Struktur Organisasi Koperasi Keluarga Besar Wanadri.....	51
3.1.5 Keanggotaan Koperasi Keluarga Besar Wanadri	56
3.2 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Keluarga Besar Wanadri.....	57
3.2.1 Kegiatan Usaha Koperasi Keluarga Besar Wanadri	57
3.2.2 Permodalan Koperasi Keluarga Besar Wanadri.....	61

3.3 Implementasi Jati Diri Koperasi Keluarga Besar Wanadri	66
3.3.1 Definisi Koperasi Keluarga Besar Wanadri	66
3.3.2 Nilai-Nilai Koperasi Keluarga Besar Wanadri	67
3.3.3 Prinsip-Prinsip Koperasi pada Koperasi Keluarga Besar Wanadri	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Identitas Responden	76
4.2 Kinerja Pemasaran Unit Usaha <i>Cafe</i> Ekuator Hub Menurut Persepsi Pelanggan	77
4.2.1 Diagram Kartesius	98
4.3 Aspek Kinerja yang Perlu Diprioritaskan untuk Mendukung Peningkatan Volume Penjualan	102
4.4 Upaya yang Harus Dilakukan <i>Café</i> Ekuator Hub untuk Meningkatkan Layanan dan Volume Penjualan.....	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Simpulan.....	109
5.2 Saran-Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	114