

**ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Unit *Minimarket* Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh :

**DWI DIO MILANTI
C1180349**

Dosen Pembimbing :

Ir. H. Dady Nurpadi, MP



**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Minimarket Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo Bandung)

Nama : Dwi Dio Milanti

NRP : C1180349

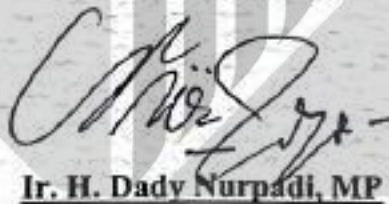
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



Ir. H. Dady Nurpadi, MP

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP

Dwi Dio Milanti, penulis dilahirkan pada tanggal 06 Maret 2000 di Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, putri kedua dari Bapak Dedi Hadiano, S.Pd., dan Ibu Ipah Saripah.

Adapun jenjang pendidikan formal yang telah ditempuh adalah sebagai berikut :

1. TK R.A Al-Falah Desa Margamukti, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat Tahun 2004 - 2006
2. SDN Margamukti Desa Margamukti, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat Tahun 2006 – 2009
3. SDN Pelita Jaya Desa Margamukti, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat Tahun 2009 – 2012
4. MTs. Ishlahul Amanah Desa Margamukti, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 2012 – 2015
5. SMKN 5 Pangalengan, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 2015 – 2018
6. Penulis tercatat sebagai mahasiswi program sarjana (S1) Program Studi Manajemen konsentrasi Manajemen Pemasaran di Universitas Koperasi Indonesia.

ABSTRACT

DWI DIO MILANTI. 2024, *Retail Mix Analysis in Efforts to Increase Member Participation as Customers*, case study of the Minimarket Unit Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo, under the guidance of **H. DADY NURPADI.**

Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo “KOPRUSMAT CICENDO” was founded on May 3 1981 and is a Primary Cooperative whose members are employees of the PMN (National Eye Center) Cicendo Eye Hospital Bandung. There are 5 (five) Business Units, namely the Minimarket Unit, Saving and Loans Unit, Photocopy and Office Stationary Unit, Procurement Unit for Hospitals, and Parking Unit. However, in carrying out its business activities, the cooperative experience several problems such as the decreasing level of member participation as customer in the Minimarket Unit.

The purpose of this research is to determine the implementation of the retail mix carried out by the Minimarket Unit, members responses and expectations regarding member participation in the Minimarket Unit Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo Bandung, as well as what efforts must be made by the Minimarket Unit Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo Bandung to increase member participation through the retail mix.

The method used is a case study method with descriptive analysis using Cartesian Diagrams to find out what retail mix implementation and expectation can be carried out by the Minimarket Unit management. With a sample size of 20% active member totaling 40 members and 5% passive members totaling 12 members.

The results of this research show that in the implementation of the Retail Mix at the Minimarket Unit Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo there are several programs that have not been implemented well, then member participation as seen from the frequency of member purchases and member transaction value is still relatively low, as well as the results of member responses to implementation the retail mix is in the quite good category and has high expectations. There are several indicators based on the Cartesian diagram in Quadrant 1 (one), namely indicators that are considered important but are not implemented optimally, including: product completeness, selling price compared to competitors, sales promotions and social media. So the efforts that need to be made are to increase the completeness of the products sold, increase the diversity and variety of products sold and maintain available product stock, readjust product needs of members, look for alternative suppliers who offer better prices in order to offer more affordable prices to members. Carry out maximum sales promotions by providing discount offers, shopping vouchers and bundling packages for members, then make the best use of social media to carry out online promotions to members to provide information about on going promotions at the Minimarket Unit Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo Bandung.

Keywords: Cooperatives, Retail Mix, Member Participation

ABSTRAK

DWI DIO MILANTI. 2024, Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo, di bawah bimbingan **H. DADY NURPADI.**

Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo “KOPRUSMAT CICENDO” berdiri pada tanggal 03 Mei 1981 merupakan Koperasi Primer yang beranggotakan pegawai PMN (Pusat Mata Nasional) RS Mata Cicendo Bandung. Terdapat 5 (lima) Unit Usaha yakni Unit *Minimarket*, Unit Simpan Pinjam, Unit Fotocopy dan ATK, Unit Pengadaan Barang untuk Rumah Sakit, dan Unit Parkir.

Namun dalam menjalankan kegiatan usahanya, koperasi mengalami beberapa persoalan seperti menurunnya tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit *Minimarket*.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan bauran eceran yang dilakukan Unit *Minimarket*, tanggapan dan harapan anggota mengenai partisipasi anggota di Unit *Minimarket* Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo Bandung, serta upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh Unit *Minimarket* Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo dalam meningkatkan partisipasi anggota melalui bauran eceran.

Metode yang digunakan adalah metode studi kasus dengan analisis deskriptif dengan menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui pelaksanaan dan harapan bauran eceran apa saja yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola Unit *Minimarket*. Dengan ukuran sampel 20% anggota aktif yang berjumlah 40 orang anggota dan 5% anggota pasif yang berjumlah 12 orang anggota.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit *Minimarket* Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo terdapat beberapa program yang belum terlaksana dengan baik, kemudian partisipasi anggota yang dilihat dari frekuensi pembelian anggota dan nilai transaksi anggota masih tergolong rendah, serta hasil dari tanggapan anggota pada pelaksanaan bauran eceran masuk dalam kategori cukup baik serta memiliki harapan yang tinggi. Terdapat beberapa indikator berdasarkan diagram kartesius pada Kuadran I (satu) yaitu indikator yang dianggap penting namun dalam pelaksanaannya belum maksimal, meliputi: kelengkapan produk, harga jual dibanding pesaing, promosi penjualan dan media sosial. Maka upaya yang perlu dilakukan adalah menambah kelengkapan produk yang dijual, meningkatkan keragaman dan variasi produk yang dijual dan menjaga stok produk yang tersedia, menyesuaikan kembali produk kebutuhan anggota, mencari alternatif supplier yang menawarkan harga yang lebih baik agar dapat menawarkan harga yang lebih terjangkau kepada anggota, melakukan promosi penjualan secara maksimal dengan memberikan penawaran diskon, *voucher* belanja dan paket *bundling* untuk anggota, kemudian memanfaatkan media sosial dengan sebaik mungkin untuk melakukan promosi secara online kepada anggota guna memberikan informasi mengenai promosi-promosi yang sedang berlangsung di Unit *Minimarket* Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo.

Kata Kunci : Koperasi, Bauran Eceran, Partisipasi Anggota

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi Rahmat-Nya hingga penulis mampu dengan menyelesaikan skripsi ini dengan tujuan memenuhi persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Manajemen. Fakultas Manajemen Pemasaran di Universitas Koperasi Indonesia berjudul “Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”.

Terucap terima kasih kepada kedua orang tua penulis, Bapak Dedi Hadiano dan Ibu Ipah Saripah beserta keluarga besar tercinta yang sudah memberi begitu banyak kasih sayang dan dukungan baik secara moral maupun material dan doa yang selalu menyertai penulis untuk membantu mereka menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini tidak mungkin bisa terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat pada kesempatan ini:

1. Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, MP. Selaku Dosen pembimbing yang sudah dengan sukarela memberi arahan dan bimbingan dari awal hingga akhir proses pembuatan skripsi.
2. Bapak Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak. Selaku penelaah koperasi yang telah memberi arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si. Selaku penelaah konsentrasi yang telah memberi arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Bapak Rektor Universitas Koperasi Indonesia.

5. Seluruh Dosen beserta karyawan Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu kelancaran penulis selama menempuh pendidikan.
6. Pengurus serta karyawan Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo yang telah memberikan izin, kesediaan waktu, arahan dan informasi bagi penulis dalam melakukan penelitian.
7. Teman-teman Praktik Lapangan yang berjuang bersama penulis selama penelitian.
8. Teman-teman Manajemen kelas F Angkatan 2018 yang sudah berjuang bersama penulis dari mulai duduk di bangku perkuliahan hingga saat ini.
9. Teman-teman konsentrasi Manajemen Pemasaran yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang terlibat dan bersedia mendukung penulis tanpa henti yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT meridhoi apa yang telah diberikan kepada penulis dan menjadikan apapun itu adalah nilai ibadah. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis mengembangkan ilmu pengetahuan dan segenap pembaca.

Jatinangor, Agustus 2024

Dwi Dio Milanti

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	11
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 Pendekatan partisipasi	21
2.1.3 Pendekatan Manajemen Pemasaran.....	24
2.1.4 Pendekatan Bisnis Eceran.....	28
2.1.5 Pendekatan Bauran Eceran	30
2.2 Metode Penelitian	41
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	41
2.2.1 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	41
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	43
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	44
2.2.5 Analisis Data.....	45
2.2.6 Tempat Penelitian	53
2.2.7 Jadwal Penelitian	53

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	54
3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen.....	54
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	54
3.1.2 Visi dan Misi Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	55
3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	55
3.2 Kegiatan Usaha	62
1) Unit <i>Minimarket</i>	62
2) Unit Simpan Pinjam	62
3) Unit Fotocopy dan Alat Tulis Kantor	63
4) Unit Pengadaan Barang dan Jasa Rumah Sakit.....	64
5) Unit Parkir	65
3.3 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi.....	65
1. Keadaan Permodalan	66
2. Keadaan Keuangan	67
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi	71
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	72
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	73
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Identitas Responden	76
4.2 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada Unit <i>Minimarket</i> Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo.....	77
4.3 Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit <i>Minimarket</i> Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	80
4.4 Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran yang Dilakukan Unit <i>Minimarket</i> Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	88
4.4.1 Tanggapan Anggota Terhadap Unsur-Unsur Bauran Eceran Pada Unit <i>Minimarket</i> Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	88
4.4.2 Harapan Anggota Terhadap Unsur-Unsur Bauran Eceran Pada Unit <i>Minimarket</i> Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	106
4.4.4 Tanggapan Anggota Pasif terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit <i>Minimarket</i> Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	126
4.5 Upaya yang Harus Dilakukan Oleh Unit <i>Minimarket</i> Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	128

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	134
5.1 Simpulan.....	134
5.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN.....	140



IKOPIN
University

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo pada Tahun 2018-2022.....	4
Tabel 1. 2 Perkembangan Persentase Transaksi Anggota Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo pada Tahun 2018-2022.....	6
Tabel 1. 3 Nilai Transaksi Anggota Pada Unit <i>Minimarket</i> Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo pada Tahun 2018-2022.....	6
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variable	42
Tabel 2. 2 Penentuan Ukuran Sampel	44
Tabel 2. 3 Sistem Penilaian Skoring dari Setiap Indikator	47
Tabel 2. 4 Rekapitulasi Nilai dari Setiap Indikator	47
Tabel 2. 5 Penilaian Skoring Untuk Masing-Masing Indikator terhadap Tanggapan Anggota Aktif atas Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit <i>Minimarket</i>	49
Tabel 2. 6 Penilaian Skoring Untuk Masing-Masing Indikator terhadap Tanggapan Anggota Aktif atas Harapan Bauran Eceran pada Unit <i>Minimarket</i>	49
Tabel 2. 7 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Aktif atas Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit <i>Minimarket</i>	50
Tabel 2. 8 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Aktif atas Harapan Bauran Eceran pada Unit <i>Minimarket</i>	50
Tabel 3. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo pada Tahun 2020 - 2021	61
Tabel 3. 2 Perkembangan Modal Sendiri dan Modal Pinjaman Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo Tahun 2018-2022	66
Tabel 3. 3 Standar Pengukuran Rasio Likuiditas	68
Tabel 3. 4 Perkembangan Likuiditas Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo pada Tahun 2018-2022.....	68
Tabel 3. 5 Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas	69
Tabel 3. 6 Perkembangan Solvabilitas Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo pada tahun 2018-2022	69
Tabel 3. 7 Standar Pengukuran Rasio Rentabilitas	70
Tabel 3. 8 Perkembangan Rentabilitas Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo pada tahun 2018-2022	71
Tabel 3. 9 Implementasi Definisi Koperasi pada Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	72
Tabel 3. 10 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	73
Tabel 3. 11 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo.....	74

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	76
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Pembelian Perbulan pada Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	78
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Transaksi Anggota Perbulan pada Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	79
Tabel 4.4 Rekapitulasi Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	80
Tabel 4.5 Daftar Beberapa Produk pada Unit Minimarket Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	82
Tabel 4. 6 Daftar Harga Perbandingan Beberapa Produk di Unit Minimarket Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo Dengan Pesaing di Sekitar	84
Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kelengkapan Produk.....	88
Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kedalaman Produk.....	89
Tabel 4. 9 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kualitas Produk.....	90
Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Harga Jual Dibanding Pesaing	91
Tabel 4. 11 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Potongan Harga Bagi Anggota	92
Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Promosi Penjualan	93
Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Media Sosial	94
Tabel 4. 14 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Ketepatan Waktu Dalam Melayani Konsumen	95
Tabel 4. 15 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Keramahan Karyawan.....	96
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Jam Operasional.....	97
Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Pilihan Pembayaran	98
Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Akses Ke Toko.....	99
Tabel 4. 19 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Fasilitas Parkir	100
Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kondisi dan Suasana.....	101
Tabel 4. 21 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Desain Interior Toko	102
Tabel 4. 22 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Desain Eksterior.....	103
Tabel 4. 23 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Tata Letak (Lay-out) Produk	104
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Aktif atas Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Minimarket Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo.....	105
Tabel 4. 25 Harapan Anggota Terhadap Indikator Kelengkapan Produk.....	106
Tabel 4. 26 Harapan Anggota Terhadap Indikator Kedalaman Produk.....	107
Tabel 4. 27 Harapan Anggota Terhadap Indikator Kualitas Barang.....	108
Tabel 4. 28 Harapan Anggota Terhadap Indikator Harga Jual Dibanding Pesaing	109
Tabel 4. 29 Harapan Anggota Terhadap Indikator Potongan Harga Bagi Anggota	110
Tabel 4. 30 Harapan Anggota Terhadap Indikator Promosi Penjualan.....	111
Tabel 4. 31 Harapan Anggota Terhadap Indikator Media Sosial.....	112

Tabel 4. 32 Harapan Anggota Terhadap Indikator Ketepatan Waktu Dalam Melayani Konsumen	113
Tabel 4. 33 Harapan Anggota Terhadap Indikator Keramahan Karyawan.....	114
Tabel 4. 34 Harapan Anggota Terhadap Indikator Jam Operasional.....	115
Tabel 4. 35 Harapan Anggota Terhadap Indikator Pilihan Pembayaran.....	116
Tabel 4. 36 Harapan Anggota Terhadap Indikator Akses Ke Toko.....	117
Tabel 4. 37 Harapan Anggota Terhadap Indikator Fasilitas Toko	118
Tabel 4. 38 Harapan Anggota Terhadap Indikator Kondisi dan Suasana	119
Tabel 4. 39 Harapan Anggota Terhadap Indikator Desain Interior Toko	120
Tabel 4. 40 Harapan Anggota Terhadap Indikator Desain Eksterior	121
Tabel 4. 41 Harapan Anggota Terhadap Indikator Tata Letak (Lay-out)	122
Tabel 4. 42 Rekapitulasi Harapan Anggota Aktif Mengenai Pelaksanaan Bauran Eceran Yang Dilakukan Unit Minimarket Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	123
Tabel 4. 43 Tabulasi Kesesuaian Antara Tanggapan Dan Harapan Anggota Pada Indikator-Indikator Bauran Eceran Pada Unit Minimarket Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	124
Tabel 4. 44 Tangapan Anggota Pasif pada Unit Minimarket Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo	126



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	52
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KOPRUSMAT Cicendo.....	56
Gambar 4. 1 Jenis Tata letak (<i>Lay-out</i>) barang yang digunakan di Unit Minimarket.....	87
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius.....	129



IKOPIN
University

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan	140
Lampiran 2: Kuisisioner untuk Anggota yang Aktif Berpartisipasi	142
Lampiran 3: Kuisisioner Penelitian Anggota Pasif Berpartisipasi.....	144
Lampiran 4: Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Tanggapan Anggota	146
Lampiran 5: Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Harapan Anggota.....	148
Lampiran 6: Dokumentasi Unit <i>Minimarket</i>	150

