

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

(Studi Kasus pada Unit Toko di Koperasi Karyawan LEN

Jl. Soekarno Hatta No.435 Kota Bandung)

SKRIPSI

Disusun oleh

Devy Budi Pertiwi

C1150095

Dosen Pembimbing:

Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : **ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**
Studi kasus pada Unit Toko di Koperasi Karyawan LEN
Jl. Soekarno Hatta No.435 Kota Bandung.

NAMA : **DEVY BUDI PERTIWI**

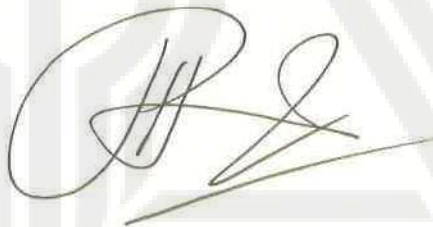
NRP : **C1150095**

PROGAM STUDI : **MANAJEMEN S1**

KONSENTRASI : **MANAJEMEN PEMASARAN**

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si)

Direktur Program Studi Manajemen S1



(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

Devy Budi Pertiwi, dilahirkan di Kabupaten Sumedang Jawa Barat pada tanggal 02 Desember 1996 putri ke tiga dari tiga bersaudara dan mempunyai saudara kembar, serta merupakan hasil pernikahan antara Bapak Bambang Budi Prihatno dan Ibu Atit Tajmiati.

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis:

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Tanjungsari, lulus tahun 2009.
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Tanjungsari, lulus tahun 2012.
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1, Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), lulus tahun 2015.
4. Penulis mencatatkan diri sebagai Mahasiswi Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2015, dengan menempuh program strata-1 (S1) pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen.

Selama menjadi mahasiswi, penulis pernah mengikuti aktivitas pada lembaga kemahasiswaan dan kegiatan kemahasiswaan yang ada di Institut Koperasi Indonesia sebagai berikut:

1. Anggota Sanggar Seni IKOPIN periode 2017-2018.

RINGKASAN

Devy Budi Pertiwi (C1150095), Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota, Studi kasus pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN di bawah bimbingan **Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si.**

Objek dari penelitian ini yaitu Unit Toko Koperasi Karyawan LEN. Dalam pendapatannya Unit Toko Koperasi Karyawan LEN mengalami penurunan setiap tahunnya, ini mengindikasikan partisipasi anggota yang masih rendah. Kondisi ini terjadi diduga karena faktor ketersediaan produk masih kurang, penetapan harga yang tidak jauh berbeda dengan pesaing, tidak adanya promosi untuk anggota, dan penyesuaian label harga pada rak yang belum rapih.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan bauran eceran oleh Unit Toko Koperasi Karyawan LEN, mengetahui tanggapan dan harapan yang dirasakan oleh anggota yang berpartisipasi terhadap pelaksanaan bauran eceran, mengetahui tingkat partisipasi anggota terhadap Unit Toko Koperasi Karyawan LEN, serta untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan Koperasi Karyawan LEN untuk bauran eceran yang diinginkan agar dapat meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Toko. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode distribusi frekuensi dengan teknik skoring dan analisis dengan diagram kartesius.

Berdasarkan tanggapan anggota terhadap pelaksanaan bauran eceran pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN adalah sebagai berikut: Baik (kelengkapan produk, kualitas produk, melayani dengan ramah, melayani dengan cepat, fasilitas alternatif pembayaran, kesabaran dalam menangani komplain, lokasi dekat dan mudah dijangkau, lokasi berada pada arus aktivitas konsumen, papan nama toko, dan pengaturan cahaya), Cukup Baik (variasi produk, ketersediaan produk, bantuan dari pegawai, layout toko, pintu masuk, jendela, warna bangunan toko, aroma toko, dan suhu ruangan), Kurang Baik (penetapan harga dibandingkan pesaing, potongan harga atau diskon, dan instrumen musik) dan Tidak Baik (penyebaran informasi mengenai promosi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan bauran eceran pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN cukup baik. Tanggapan anggota terhadap harapannya mengenai pelaksanaan bauran eceran pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN menunjukkan bahwa kategori Sangat Penting (kelengkapan produk, variasi produk, kualitas produk, dan melayani dengan ramah), kategori Penting (ketersediaan produk, penetapan harga dibandingkan pesaing, potongan harga atau diskon, melayani dengan cepat, bantuan dari pegawai, fasilitas alternatif pembayaran, kesabaran dalam menangani komplain, lokasi dekat dan mudah dijangkau, lokasi berada pada arus aktivitas konsumen, jendela, pengaturan cahaya, aroma toko, dan suhu ruangan), kategori Cukup Penting (penyebaran informasi mengenai promosi, layout toko, pintu masuk, dan papan nama toko), dan kategori Kurang Penting (warna bangunan toko dan instrumen musik).

Untuk mengetahui indikator mana dalam bauran eceran yang perlu diprioritaskan maka digunakan diagram kartesius. Dari hasil penelitian yang masuk

Kuadran I yaitu variasi produk, ketersediaan produk, penetapan harga dibandingkan pesaing, potongan harga, bantuan pegawai, layout toko, dan temperatur ruangan. Kemudian pada Kuadran II yaitu kelengkapan produk, kualitas produk, pengaturan cahaya, melayani dengan ramah dan cepat, fasilitas alternatif pembayaran, kesabaran dalam menangani komplain, lokasi dekat dan berada pada arus aktivitas konsumen. Pada Kuadran III yaitu penyebaran informasi mengenai promosi, pintu masuk, jendela, warna bangunan toko, instrumen musik dan aroma ruangan. Sedangkan pada kuadran IV yaitu papan nama.

Sehingga dapat dilihat bahwa Unit Toko Koperasi Karyawan LEN perlu memperbaiki pelaksanaan bauran eceran seperti menambah ketersediaan produk dan variasi produk, memberikan harga yang lebih murah dari pada toko lain, memberikan potongan harga pada anggota, memperhatikan layout toko dan temperatur udara agar dapat membentuk bauran eceran yang diinginkan dan dapat meningkatkan tingkat partisipasi anggota.



IKOPIN

ABSTRACT

Devy Budi Pertiwi (C1150095), Analysis of Retail Mixes in The Effort to Increase Members Participation, Case Study at LEN Employee Cooperative Shop Unit under the guidance of Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si.

The object of this study is the LEN Employee Cooperative Shop Unit. In its income, the LEN Employee Cooperative Shop Unit has decreased every year. This indicates the participation of the members is still low. This condition is due to the lack of product availability, price-fixing that is not much different from the competitors, the lack of promotions for the members, and price tags adjustments on shelves are considered not yet tidy.

This research aims to determine the implementation of the retail mixes by the LEN Employee Cooperative Shop Unit, to find out the responses and expectations felt by participating members on the implementation of the retail mixes, to find out the level of member participation in the LEN Employee Cooperative Shop Unit, and to find out what efforts should be done by the LEN Employee Cooperative for the desired retail mixes thus it can increase member participation in the Shop Unit. The research method used is the frequency distribution method with scoring techniques and analysis with a cartesius diagram.

Based on the members responses to the implementation of the retail mixes in the LEN Employee Cooperative Shop Unit are as follows: Good (the completeness of the product, product quality, friendly and fast service, alternative payment facilities, patience in handling complaints, close locations and in the flow of consumer activity, the signboard, and light management), Good Enough (product variations, product availability, employee assistance, shop layout, entrances, windows, the color of the shop building, the room scents, and room temperature), Poor (pricing compared to the competitors, price discounts, and musical instruments), and Not Good (the dissemination of information about promotions). The results of the study indicate that the implementation of the retail mixes by the LEN Employee Cooperative Shop Unit is good enough yet. The members responses to their expectation regarding the the implementation of the retail mixes by the LEN Employee Cooperative Shop Unit showed that the category is Very Important (the completeness of the product, product variations, product quality, friendly service), Important categories (product availability, pricing compared to the competitors, price discounts, friendly and fast service, alternative payment facilities, patience in handling complaints, close locations and in the flow of consumer activity, windows, light management, the room scents, and room temperature), Important Enough categories (the dissemination of information about promotions, shop layout, entrances, and the signboard), and Important Poor categories (the color of the shop building and musical instruments).

To find out which indicators in the retail mixes are needed to be prioritized, a Cartesian diagram is used. From the results of the research that included in Quadrant I, namely product variations, product availability, pricing compared to the competitors, price discounts, employee assistance, shop layout, and room

temperature. Then in Quadrant II, namely the completeness of the product, product quality, light management, friendly and fast service, alternative payment facilities, patience in handling complaints, close locations and in the flow of consumer activity. In Quadrant III, namely the dissemination of information about promotions, entrances, windows, the color of the shop building, musical instruments and the room scents. Whereas in quadrant IV, namely the signboard.

So that it can be seen that the LEN Employee Cooperative Shop Unit needs to improve the implementation of the retail mixes such as increasing product availability and product variety, providing cheaper prices than the other stores, giving member discounts, paying attention to the shop layouts and air temperatures in order to form the desired retail mixes thus it can increase the level of members participation.



IKOPIN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA”. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi adalah untuk menyelesaikan studi program S-1 dan meraih gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran Institut Koperasi Indonesia.

Sholawat serta salam semoga selalu dan senantiasa terlimpah curahkan kepada baginda junjungan alam, panglima terhebat, dan pada nya lah terdapat sosok suri tauladan yaitu Rasulullah SAW, kepada para sahabatnya keluarganya dan istri-istrinya juga kepada kita selaku umatnya diakhir zaman. Tanpanya tak akan sampai kita pada cahaya kegemilangan islam karenanya ilmu terasa begitu penting untuk digenggam.

Serta sembah bakti dan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Ayahanda Bambang Budi Prihatno dan Ibunda Atit Tajmiati tersayang dan semua keluargaku atas semua ketulusan, do'a restu serta kesabaran dalam mendidik, memotivasi, dan mengarahkan dengan penuh kasih sayang kepada penulis selama ini. Semoga apa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Aamiin.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak bekerja sendiri, selalu mendapat dukungan, dan bantuan dari orang-orang sekitar. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati dan ketulusan hati, penulis bermaksud menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat, Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan saran, waktu, dan pikiran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Yang terhormat, Dr. Maman Suratman, Drs., MS selaku dosen penguji koperasi yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang berkaitan dengan keilmuan koperasi.
3. Yang terhormat, Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti selaku dosen penguji konsentrasi yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang berkaitan dengan keilmuan jurusan.
4. Yang terhormat Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Si selaku dosen wali dan ketua prodi Strata 1 Manajemen.
5. Bapak dan Ibu dosen Institut Koperasi Indonesia terkhususnya dosen Konsentrasi Manajemen Pemasaran yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Segenap karyawan sekretariat Prodi S-1 yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi.
7. Seluruh manajer dan karyawan Koperasi Karyawan LEN yang sudah bersedia menjawab semua pertanyaan untuk melengkapi tugas akhir penulisan skripsi ini.

8. Sahabatku di LIC, Abdul, Adi, Dian, Eko, Nadya, Nurul, Rijal, Ririn, Teh Kintan, Valen dan Bang Ucen terimakasih atas segala cerita, tawa, tangis, kenangan, dukungan serta do'a yang telah diberikan kepada penulis.
9. Sahabat di Jurusan Manajemen Pemasaran, Nupus, Villyn, dan Zesica yang tak kurang ucapan semangat terlontar, do'a yang tulus serta bantuan yang diberikan dari sahabat untuk peneliti.
10. Teman-teman dari waktu praktek lapang di Kuningan sampai saat ini, Tiara, Uli, Epi, Tiey, dan Elin.
11. Teman-teman seperjuangan, Qisthi, Elis, Al, Fajar, Dahlan, Yoga, Vidya, Nisa, Nur, Dika, Arif dan yang lainnya terima kasih untuk segala dukungan dan bantuannya.
12. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, yang tidak sempat disebutkan.

Akhir kata, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas semua kebaikan kita semua, Aamiin...

Jatinangor, Juni 2018

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
RINGKASAN	ii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan	10
1.3.1 Maksud Penelitian	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1. Aspek Teoritis	11
1.4.2. Aspek Praktis	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1 Pendekatan Masalah	12
2.1.1 Pendekatan Koperasi	12
2.1.2 Pendekatan Pemasaran	23
2.1.3 Pendekatan Usaha Eceran.....	24

2.1.4 Pendekatan Bauran Eceran	29
2.2 Metode Penelitian.....	35
2.2.1 Metode yang Digunakan.....	35
2.2.2 Data yang Diperlukan.....	36
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	38
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	39
2.2.5 Analisis Data.....	40
2.2.6 Tempat Penelitian	47
2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian	47
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	48
3.1. Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Karyawan LEN	48
3.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan LEN	48
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Karyawan LEN.....	50
3.1.3. Keadaan Keanggotaan.....	63
3.1.4. Kegiatan Usaha	65
3.1.5. Keadaan Keuangan Koperasi	68
3.2. Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Karyawan LEN.....	77
3.2.1. Keadaan Fisik dan Geografis	77
3.2.2. Karakteristik Wilayah Jangkauan	78
3.3 Implementasi Jati diri Koperasi Karyawan LEN	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	86
4.1 Identitas Responden	86
4.2 Pelaksanaan Bauran Eceran Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	87

4.3 Tanggapan dan Harapan Anggota yang Berpartisipasi Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN...	95
4.2.1 Tanggapan Anggota yang Berpartisipasi Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	95
4.2.2 Harapan Anggota yang Berpartisipasi Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	114
4.4 Tanggapan Anggota yang Tidak Berpartisipasi Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	139
4.5 Tingkat Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	141
4.6 Upaya-Upaya yang Harus Dilakukan untuk Pelaksanaan Bauran Eceran Agar Dapat Meningkatkan Partisipasi Anggota pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	143
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	146
5.1 Simpulan.....	146
5.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Perbandingan Pendapatan Unit Usaha Koperasi Karyawan LEN.....	5
1. 2	Perkembangan Partisipasi Anggota.....	7
1. 3	Perkembangan Penjualan Unit Toko.....	8
2. 1	Operasionalisasi Variabel.....	37
2. 2	Skala Penilaian	41
2. 3	Kelas Interval Setiap Indikator Bauran Eceran Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	42
2. 4	Pengukuran Tanggapan Untuk Setiap Indikator	42
2. 5	Pengukuran Harapan Untuk Setiap Indikator	43
2. 6	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran.....	43
2. 7	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran.....	43
2. 8	Rekapitulasi Skor dan Perhitungan Median.....	44
2. 9	Analisis Kesesuaian dan Kesenjangan	44
3. 1	Komposisi Karyawan di Koperasi Karyawan LEN	63
3. 2	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan LEN Tahun 2014-2018	64
3. 3	Perkembangan Pendapatan Unit Pelayanan Bisnis Tahun 2014-2018	66
3. 4	Perkembangan Pendapatan Unit Toko Tahun 2014-2018	67
3. 5	Perkembangan Pendapatan Unit Simpan Pinjam Tahun 2014-2018	68
3. 6	Kondisi Permodalan Koperasi Karyawan LEN Tahun 2014-2018.....	70
3. 7	Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Koperasi Karyawan LEN Tahun 2014-2018.....	71

3. 8 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Karyawan LEN Tahun 2014-2018	72
3. 9 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Karyawan LEN Tahun 2014-2018	74
3. 10 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Karyawan LEN Tahun 2014-2018	76
3. 11 Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi Karyawan LEN	79
3. 12 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi Karyawan LEN	80
3. 13 Implementasi Nilai-nilai Koperasi Pada Koperasi Karyawan LEN	83
4. 1 Karakteristik Responden Koperasi Karyawan LEN	86
4. 2 Daftar Beberapa Produk Di Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	89
4. 3 Daftar Harga Dari Beberapa Produk di Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	90
4. 4 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kelengkapan Produk Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	95
4. 5 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Variasi Produk Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	96
4. 6 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Ketersediaan Produk Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	97
4. 7 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Produk Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	98
4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Penetapan Harga Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	99
4. 9 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Promosi Melalui Media Massa Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	100
4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Potongan Harga Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	100
4. 11 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Dengan Ramah Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	101
4. 12 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kecepatan Pelayanan Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	102

4. 13	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bantuan Dari Pegawai Di Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	103
4. 14	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Fasilitas Alternatif Pembayaran Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	103
4. 15	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Penanganan Komplain Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	104
4. 16	Tanggapan Anggota Terhadap Penetapan Lokasi Unit Toko Koperasi Karyawan LEN Yang Dekat Dan Mudah Dijangkau.....	105
4. 17	Tanggapan Anggota Terhadap Penetapan Lokasi Unit Toko Koperasi Karyawan LEN Yang Berada Pada Arus Aktivitas Konsumen	106
4. 18	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan <i>Layout</i> Toko Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	106
4. 19	Tanggapan Anggota Terhadap Pemasangan Pintu Masuk Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	107
4. 20	Tanggapan Anggota Terhadap Pemasangan Papan Nama Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	108
4. 21	Tanggapan Anggota Terhadap Pemasangan Jendela Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	108
4. 22	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pengaturan Cahaya Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	109
4. 23	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Warna Bangunan Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	110
4. 24	Tanggapan Anggota Terhadap Pemutaran Instrumen Musik Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	110
4. 25	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Aroma Toko Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	111
4. 26	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Suhu Ruangan Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	112
4. 27	Rekapitulasi Tanggapan Anggota yang Berpartisipasi Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	113
4. 28	Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kelengkapan Produk Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	115

4. 29 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Variasi Produk Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	115
4. 30 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Ketersediaan Produk Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	116
4. 31 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Produk Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	117
4. 32 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Penetapan Harga Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	117
4. 33 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Promosi Melalui Media Massa Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	118
4. 34 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Potongan Harga Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	119
4. 35 Harapan Anggota Terhadap Keramahan Pelayanan Pegawai Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	119
4. 36 Harapan Anggota Terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	120
4. 37 Harapan Anggota Terhadap Bantuan Dari Pegawai Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	121
4. 38 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Fasilitas Alternatif Pembayaran Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	121
4. 39 Harapan Anggota Terhadap Kesabaran Pegawai Unit Toko Koperasi Karyawan LEN Dalam Menangani Komplain	122
4. 40 Harapan Anggota Terhadap Penetapan Lokasi Unit Toko Koperasi Karyawan LEN Yang Dekat Dan Mudah Dijangkau	123
4. 41 Harapan Anggota Terhadap Penetapan Lokasi Unit Toko Koperasi Karyawan LEN Yang Berada Pada Arus Aktivitas Konsumen	123
4. 42 Harapan Anggota Terhadap <i>Layout</i> Toko Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	124
4. 43 Harapan Anggota Terhadap Pemasangan Pintu Masuk Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	125
4. 44 Harapan Anggota Terhadap Pemasangan Papan Nama Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	125

4. 45 Harapan Anggota Terhadap Pemasangan Jendela Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	126
4. 46 Harapan Anggota Terhadap Pengaturan Cahaya Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	127
4. 47 Harapan Anggota Terhadap Warna Bangunan Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	127
4. 48 Harapan Anggota Terhadap Pemutaran Instrumen Musik Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	128
4. 49 Harapan Anggota Terhadap Aroma Toko Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	129
4. 50 Harapan Anggota Terhadap Suhu Ruangan Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	129
4. 51 Rekapitulasi Harapan Anggota yang Berpartisipasi Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	131
4. 52 Kesesuaian dan Kesenjangan Antara Tanggapan Pelaksanaan Bauran Eceran dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	133
4. 53 Rekapitulasi Skor dan Perhitungan Median.....	135
4. 54 Tanggapan Anggota yang Tidak Berpartisipasi di Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	140
4. 55 Frekuensi Pembelian Anggota Per Bulan	141
4. 56 Nilai Pembelian Anggota Per Bulan	142

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2. 1	Organisasi Koperasi Konsumen.....	19
2. 2	Diagram kartesius.....	46
3. 1	Bagan Struktur Organisasi Koperasi.....	50
4. 1	Papan Nama Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	91
4. 2	Layout Unit Toko Koperasi Karyawan LEN	93
4. 3	Diagram Kartesius Hubungan Antara Pelaksanaan Dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Toko Koperasi Karyawan LEN.....	137

IKOPIN