

PENGARUH BAURAN RITEL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jabar)

Disusun Oleh:

Jelita Hanum Giyanti Suwandi

C1210101

Dosen Pembimbing:

Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc

Siti Maryam, SE., M.Si

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi

(Manajemen Bisnis)



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Anggota
Sebagai Pelanggan Studi Kasus Pada Unit Minimarket
Primkoppol Satbrimob Polda Jabar

Nama : Jelita Hanum Giyanti Suwandi

Nomor Pokok : C1210101

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc

Siti Marvam SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S-1 Manajemen

Dr. Heri Nugraha, S.E., 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 Studi Kasus Pada Unit Minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jabar” adalah karya saya dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun, kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal dan dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir skripsi ini.

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

Bandung, Agustus 2025

Penulis

Jelita Hanum Giyanti Suwandi

RIWAYAT HIDUP

Jelita Hanum Giyanti Suwandi, lahir di Bandung, Jawa Barat pada tanggal 05 Januari 2002. Penulis merupakan putri ketiga dari lima bersaudara. Penulis merupakan putri dari pasangan Alm. Bapak Agus Suwandi dan Ibu Rani Mayasari, mempunyai kakak bernama Evita Aulia Suwandi serta Regita Nissa Ainun Suwandi dan adik bernama Cinta Diandra, dan Yasin Bayu.

Adapun jenjang pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 4 Rancaekek
2. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 1 Rancaekek
3. Tahun 2020 menyelesaikan pendidikan di SMK Negeri 15 Bandung

Pada tahun 2021, penulis tercatat sebagai Mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia, Jatinangor. Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis. Selama masa perkuliahan, penulis aktif berorganisasi internal kampus yaitu:

1. Entrepreneur Business Center 2022-2024
2. Genbi IKOPIN 2024-2025

ABSTRACT

Jelita Hanum Giyanti Suwandi. 2025. *The Influence of Retail Mix on Member Satisfaction as Customers (Case Study at the Primkoppol Satbrimob Polda Jabar Minimarket Unit).* Supervised by Shofwan Azhar Solihin and Siti Maryam

Primkoppol Satbrimob Polda Jabar is a Multi-Purpose Cooperative that operates more than one business unit. The main issue lies in the minimarket unit, where member satisfaction has declined due to the need for improvements in the retail mix.

This research aims to identify: (1) the implementation of the retail mix at the Primkoppol Satbrimob Polda Jabar minimarket unit; (2) member satisfaction at the Primkoppol Satbrimob Polda Jabar minimarket unit; (3) the influence of the retail mix on member satisfaction; and (4) efforts to improve the retail mix at the Primkoppol Satbrimob Polda Jabar minimarket unit.

The variables examined in this study include the retail mix, consisting of location, product, price, promotion, store atmosphere, and service. The analytical method used is multiple linear regression, based on respondents' answers measured on a Likert scale. The study involved 43 respondents, selected through convenience sampling. The research instrument was a questionnaire using the Likert Scale. Data analysis was conducted using SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

The results show a positive and significant partial effect of the variables location, product, price, promotion, store atmosphere, and service on member satisfaction. Additionally, there is a significant simultaneous effect of these variables on member satisfaction. The coefficient of determination (R Square) is 0.774, indicating that the independent variables (Retail Mix) explain 77.4% of the variance in member satisfaction, while the remaining 22.6% is influenced by other factors not examined in this study. In conclusion, the retail mix has a significant influence on member satisfaction as customers at the Primkoppol Satbrimob Polda Jabar minimarket unit.

Keywords: Retail Mix, Member Satisfaction, Cooperative.

ABSTRAK

Jelita Hanum Giyanti Suwandi. 2025. Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jabar. Dibawah naungan Shofwan Azhar Solihin dan Siti Maryam

Primkoppol Satbrimob Polda Jabar merupakan Koperasi *Multi Purpose* atau koperasi yang menjalankan lebih dari satu unit usaha. Permasalahan yang dihadapi fokusnya pada unit minimarket yaitu kepuasan anggota yang menurun yang disebabkan karena bauran ritel yang harus ditingkatkan lagi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pelaksanaan bauran ritel di unit minimarket primkoppol satbrimob polda jabar, (2) kepuasan anggota di unit minimarket primkoppol satbrimob polda jabar, (3) pengaruh bauran ritel terhadap kepuasan anggota, (4) upaya-upaya memperbaiki bauran ritel di unit minimarket primkoppol satbrimob polda jabar.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah bauran ritel yaitu terdiri dari lokasi, produk, harga, promosi, atmosfer gerai dan *service* ritel. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang sebelumnya data jawaban responden telah diperoleh dinaikkan skalanya dari ordinal menjadi interval dan menggunakan sampel sebanyak 43 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Convenience Sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis data menggunakan metode pendekatan deskriptif. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan Skala Likert. Analisis data dilakukan dengan *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel lokasi, produk, harga, promosi, atmosfer gerai dan *service* ritel terhadap kepuasan anggota. Kemudian terdapat positif yang signifikan secara simultan antara variabel lokasi, produk, harga, promosi, atmosfer gerai dan *service* ritel. Adapun nilai koefisien determinan *R Square* adalah 0,774 yang berarti variabel bebas (Bauran Ritel) memberikan pengaruh sebesar 77,4% terhadap variabel terikat (Kepuasan Anggota) dan sisanya sebesar 22,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh Bauran Ritel terhadap Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.

Kata Kunci: *Bauran Ritel, Kepuasan Anggota, Koperasi.*

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesempatan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan Studi Kasus Pada Unit Minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jabar”** skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Koperasi Indonesia. Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, pengikutnya, dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman.

Pada proses penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc, selaku dosen pembimbing I serta Ibu Siti Maryam, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan arahan sampai terselesaikannya skripsi ini.

Selain itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya atas bantuan dari pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan ini. Ucapan tersebut penulis ucapkan kepada:

1. Secara khusus penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, Ibu Rani Mayasari dan Almarhum Bapak Agus Suwandi, yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil serta telah banyak memberi do'a dan pengarahan kepada penulis, serta kakak-kakak Evita Aulia, Regita Nissa, dan

adik-adik, Cinta Diandra, Yasin Bayu yang selalu memberi dukungan, do'a dan motivasi.

2. Keluarga kedua saya penulis ucapkan terimakasih kepada Ibu Dede Tarlina dan Bapak Amin Sutisna serta Diki dan kakak Neni Suryati, yang selalu memberikan dukungan, do'a, kasih sayang, selalu membantu dalam keadaan apapun, serta selalu menemani.
3. Yang terhormat, Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D., selaku rektor Universitas Koperasi Indonesia.
4. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha., SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
6. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis.
7. Yang terhormat, Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pembelajaran kepada penulis selama kegiatan perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu staff sekretariat Program Studi Manajemen Ibu Dini, Ibu Diah, Pak Ikin dan Pak Rifki yang telah memberikan pelayanan selama penulis menempuh proses perkuliahan hingga selesai.

10. Yang terhormat, Bapak Sukanto dan seluruh staff Primkoppol Satbrimob Polda Jabar yang telah bersedia menerima dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan kesediaannya memberikan informasi, data-data yang dibutuhkan.
11. Sahabat saya Risma dan Nizar, yang selalu memberi dukungan, do'a dan motivasi, selalu membantu dalam keadaan apapun, serta selalu menemani dikala susah maupun senang.
12. Seluruh teman-teman angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah berjuang sama-sama selama masa perkuliahan.
13. Serta semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan skripsi ini terimakasih atas semua dukungan, semangat yang sangat berarti bagi penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua kebaikan-kebaikan yang mereka berikan kepada penulis. Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya atas keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat berharga bagi penulis.

Bandung, Agustus 2025
Penulis

Jelita Hanum Giyanti Suwandi

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang Penelitian	4
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	13
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Kegunaan Teoritis	14
1.4.2 Kegunaan Praktis	14
BAB II PENDEKATAN MASALAH, KERANGKA PIKIR, HIPOTESIS DAN METODE PENELITIAN	15
2.1 Pendekatan Masalah, Kerangka Pikir, Hipotesis	15
2.1.1 Pendekatan Masalah.....	15
2.1.2 Penelitian Terdahulu	52
2.1.3 Kerangka Pikir.....	53
2.1.4 Hipotesis.....	55
2.2 Metode Penelitian.....	57
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	57
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	58
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....	61
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	61

2.2.5. Analisis Data dan Uji Hipotesis	63
2.2.6 Tempat Penelitian.....	76
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	76
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	77
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	77
3.2 Keanggotaan Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	89
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	90
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	101
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	112
4.1 Identitas Responden dan Informan Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	112
4.2 Pelaksanaan Bauran Ritel pada unit Minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	113
4.3 Penilaian Kepuasan Anggota oleh Responden pada Unit usaha Minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	132
4.4 Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Anggota.....	145
4.5 Upaya yang Harus Dilakukan untuk Memperbaiki Bauran Ritel dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada Unit Usaha Minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	171
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	174
5.1 Simpulan	174
5.2 Saran-Saran	177
DAFTAR PUSTAKA	180
LAMPIRAN.....	183

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Koperasi	4
Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Transaksi Unit Usaha Minimarket di Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	8
Tabel 1. 3 Pengeluaran Rata-rata Perkapita Sebulan	9
Tabel 1. 4 Anggota yang Bertransaksi dan Anggota yang tidak Bertransaksi di Unit Minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jabar Tahun 2020-2024.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	52
Tabel 2. 2 Operasional Variabel.....	60
Tabel 3. 1 Susunan Karyawan Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	88
Tabel 3. 2 Perkembangan Anggota Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	89
Tabel 3. 3 Keadaan Permodalan Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	96
Tabel 3. 4 Standar Rasio Likuiditas	97
Tabel 3. 5 Rasio Likuiditas Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	98
Tabel 3. 6 Pedoman Penilaian Rasio Solvabilitas	99
Tabel 3. 7 Rasio Solvabilitas Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	99
Tabel 3. 8 Pedoman Penilaian Rentabilitas Koperasi	100
Tabel 3. 9 Rasio Rentabilitas Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	101
Tabel 3. 10 Implementasi Jati Diri Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	104
Tabel 3. 11 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Pada Primkoppol Satbrimob Jabar	109
Tabel 3. 12 Implementasi Nilai-nilai Koperasi	111
Tabel 4. 1 Identitas Responden	112
Tabel 4. 2 Tanggapan Anggota Terhadap Letak Lokasi Toko.....	114
Tabel 4. 3 Tanggapan Anggota Terhadap Fasilitas Parkir	114
Tabel 4. 4 Tanggapan Anggota Terhadap Lalu Lintas Kendaraan	115
Tabel 4. 5 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Lokasi	115
Tabel 4. 6 Beberapa produk yang paling sering.....	117
Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan Variasi dan Jenis Barang	118
Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Produk	118
Tabel 4. 9 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Produk	119
Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Harga yang Terjangkau	120
Tabel 4. 11 Tanggapan Anggota Terhadap Penetapan Harga Pesaing	121
Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Harga	121
Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Terhadap Media Iklan.....	123
Tabel 4. 14 Tanggapan Anggota Terhadap Pemberian Diskon	124
Tabel 4. 15 Tanggapan Anggota Terhadap Pemberian Hadiah	124
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Iklan Promosi	125
Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Terhadap Eksterior Toko	126

Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota Terhadap Layout Toko	127
Tabel 4. 19 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Atmosfer Gerai	127
Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Terhadap Keakuratan Menghitung dan Melayani	129
Tabel 4. 21 Tanggapan Anggota Terhadap Pengetahuan tentang Barang	129
Tabel 4. 22 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Service Ritel	130
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Skor Mengenai Variabel Bauran Ritel	131
Tabel 4. 24 Tanggapan Anggota Terhadap Pembelian Ulang	133
Tabel 4. 25 Tanggapan Anggota Terhadap Melakukan Pembelian	133
Tabel 4. 26 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Loyal Terhadap Produk	134
Tabel 4. 27 Tanggapan Anggota Terhadap Merekomendasikan Kepada Calon Konsumen	135
Tabel 4. 28 Tanggapan Anggota Terhadap Mengatakan Hal Positif	136
Tabel 4. 29 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Adanya Komunikasi	136
Tabel 4. 30 Tanggapan Anggota Terhadap Perusahaan Menjadi Prioritas	138
Tabel 4. 31 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Perusahaan Menjadi Pertimbangan Utama	138
Tabel 4. 32 Tanggapan Anggota Terhadap Tidak Sensitif Terhadap Harga	139
Tabel 4. 33 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Tidak Sensitif Terhadap Harga	140
Tabel 4. 34 Tanggapan Anggota Terhadap Acuh Terhadap Iklan dan Promosi	141
Tabel 4. 35 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Acuh Terhadap Iklan dan Promosi dari Pesaing	141
Tabel 4. 36 Tanggapan Anggota Terhadap Memberi Saran/Ide Produk	143
Tabel 4. 37 Tanggapan Anggota Terhadap Sub Variabel Memberi Saran/Ide Produk	143
Tabel 4. 38 Rekapitulasi Skor Mengenai Variabel Kepuasan Anggota	144
Tabel 4. 39 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X1)	145
Tabel 4. 40 Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X2)	146
Tabel 4. 41 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)	147
Tabel 4. 42 Hasil Uji Validitas Variabel Iklan Promosi (X4)	148
Tabel 4. 43 Hasil Uji Validitas Variabel Atmosfer Gerai (X5)	148
Tabel 4. 44 Hasil Uji Validitas Variabel Service Ritel (X6)	149
Tabel 4. 45 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota (Y)	150
Tabel 4. 46 Uji Reliabilitas Variabel X1	152
Tabel 4. 47 Uji Reliabilitas Variabel X2	153
Tabel 4. 48 Uji Reliabilitas Variabel X3	154
Tabel 4. 49 Uji Reliabilitas Variabel X4	154
Tabel 4. 50 Uji Reliabilitas Variabel X5	155

Tabel 4. 51 Uji Reliabilitas Variabel X6.....	156
Tabel 4. 52 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	157
Tabel 4. 53 Uji Normalitas.....	158
Tabel 4. 54 Uji Heteroskedastisitas.....	159
Tabel 4. 55 Uji Multikolinearitas	160
Tabel 4. 56 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	161
Tabel 4. 57 Hasil Uji Parsial Variabel X1.....	164
Tabel 4. 58 Hasil Uji Parsial Variabel X2.....	164
Tabel 4. 59 Hasil Uji Parsial Variabel X3.....	165
Tabel 4. 60 Hasil Uji Parsial Variabel X4.....	166
Tabel 4. 61 Hasil Uji Parsial Variabel X5.....	167
Tabel 4. 62 Hasil Uji Parsial Variabel X6.....	168
Tabel 4. 63 Pengujian X1,X2,X3,X4,X5,X6 terhadap Variabel Y	169
Tabel 4. 64 Uji Koefisien Determinasi	170

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Konsumen	26
Gambar 2. 2 Kerangka Pikir.....	54
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	83
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi yang Dianjurkan.....	84
Gambar 3. 3 Pelaksanaan RAT	106
Gambar 3. 4 Pendidikan Perkoperasian	108
Gambar 3. 5 Bermitra dengan Koperasi Citramart Cileunyi.....	108
Gambar 4. 1 Tampilan Website dan Instagram Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	123

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran. 1 Kuisioner Penelitian.....	183
Lampiran. 2 Panduan Wawancara.....	188
Lampiran. 3 Jawaban Kuisioner Anggota	189
Lampiran. 4 Hasil Uji Spss	189
Lampiran. 5 Dokumentasi Unit Minimarket Primkoppol Satbrimob Polda Jaba	197