

**ANALISIS *STORE IMAGE* DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budidaya Buah Batu Kota
Bandung)**

Disusun Oleh :

Wina Wulandari

C1190147

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing :

Drs. H. Wahyudin, M.Ti

Ir. H. Nurhayat Indra M.Sc



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis *Store Image* dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota
Sebagai pelanggan
(Studi Kasus pada Koperasi Serba Usaha Budidaya Buah Batu Kota
Bandung)

Nama : Wina Wulandari

NIM : C1190147

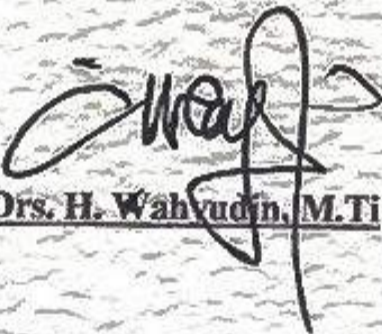
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing 1


Drs. H. Wahyudin, M.Ti

Pembimbing 2


Ir. H. Nurhavat Indra, M.Sc

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen


Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si



RIWAYAT HIDUP



Wina Wulandari, dilahirkan pada tanggal 14 September 2001 di Bandung, Jawa Barat, Putri Kedua dari 2 (dua) bersaudara pada keluarga Bapak.Turyana dan Ibu Siti Fatimah. Bertempat tinggal di Kp Rancadarah, RT 01 / RW 07. Desa Nanjung Mekar, Kecamatan Rancaekek, Kab Bandung, pendidikan formal yang

telah diselesaikan penulis adalah :

1. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Nanjung Mekar.
2. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu Nurul Amanah.
3. Tahun 2019 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Islam Terpadu Nurul Amanah.

Selanjutnya, penulis tercatat sebagai mahasiswa pada tahun 2019 di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan Tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia dengan mengambil pendidikan pada program Studi Strata 1 Manajemen, Konsentrasi Manajemen Bisnis.

ABSTRACT

Wina Wulandari 2023 “Store Image Analysis in Efforts to Increase Member Participation as Customers case” study on Stone Fruit Cultivation Cooperative case study in Bandung City, under the guidance of H. Wahyudin and H.Nurhayat Indra.

Store Image analysis has become an important aspect in efforts to increase Member Participation as Customers. Need to implement a good Store Image to avoid problems that will occur. Loyalty and consumer trust can increase member participation as customers and can provide direct economic benefits (MEL) that encourage members to repurchase.

The purpose of this study was to find out the members' responses to the establishment of the Store Image Store Unit at KSU Cultivation. Knowing the member's response to member participation as a customer at the KSU Cultivation Shop Unit. Knowing the relationship between Store Image and member shopping participation as customers at the KSU Cultivation Store Unit. Knowing what efforts should be made by KSU Cultivation in improving Store Image in order to increase member participation as customers.

The types of data used are primary data and secondary data. The analytical method used is descriptive analysis method using a questionnaire, simple linear regression test, correlation test and determination. Secondary data contains accountability reports and calculates primary data using SPSS version 20.

The results of this study, influenced by the value of the correlation coefficient R of 0.170, based on Guilford's rules the results show that there is a fairly close relationship between the independent variable Store Image (X) and variables related to member participation as customers (Y). The coefficient of determination or the R Square value is 0.029, so it can be concluded that the variable of member participation as a customer is affected by the Store Image variable by 29% and the remaining 71% is influenced by other factors not examined in this study. The factors that influence member participation are member satisfaction, member motivation, member trust levels, business environment, and service quality and so on.

Keywords: Store Image, Member Participation, Consumer Cooperative

ABSTRAK

Wina Wulandari 2023 **Analisis *Store Image* Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan** studi kasus pada Koperasi Budidaya studi kasus Buah Batu Kota Bandung, di bawah bimbingan H.Wahyudin dan H.Nurhayat Indra.

Analisis *Store Image* telah menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Perlu menerapkan *Store Image* yang baik untuk menghindari permasalahan yang akan terjadi. Loyalitas dan kepercayaan konsumen dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan serta dapat memberikan manfaat ekonomi langsung (MEL) yang mendorong anggota untuk melakukan pembelian kembali.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tanggapan anggota terhadap pembentukan *Store Image* Unit Toko KSU Budidaya. Mengetahui tanggapan anggota terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Toko KSU Budidaya. Mengetahui hubungan *Store Image* dengan partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan pada Unit Toko KSU Budidaya. Mengetahui upaya apa yang harus dilakukan KSU Budidaya dalam memperbaiki *Store Image* agar meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif menggunakan kuesioner, uji regresi linier sederhana, uji korelasi dan determinasi. Data sekunder berisi laporan pertanggungjawaban dan menghitung data primer menggunakan *SPSS* versi 20.

Hasil dari penelitian ini, dipengaruhi nilai koefisien korelasi R sebesar 0,170, berdasarkan aturan dari Guilford hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup erat antara variabel bebas *Store Image* (X) dengan variabel terkait partisipasi anggota sebagai pelanggan (Y). Koefisien determinasi atau nilai R Square diperoleh nilai sebesar 0,029, maka dapat disimpulkan bahwa variabel partisipasi anggota sebagai pelanggan dipengaruhi oleh variabel *Store Image* sebesar 29% dan sisanya 71% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Faktor-faktornya yang mempengaruhi partisipasi anggota seperti kepuasan anggota, motivasi anggota, tingkat kepercayaan anggota, lingkungan usaha, dan kualitas pelayanan dan lain sebagainya.

Kata Kunci: *Store Image*, Partisipasi Anggota, Koperasi Konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alaamiin puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang maha agung serta pemilik alam semesta dan seisinya, shalawat beserta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW berkat rahmat karunia-nya dan atas izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan sebaik-baiknya sebagai syarat kelulusan Strata 1 (S1) Manajemen Bisnis Universitas Koperasi Indonesia dengan skripsi penulis yang berjudul :

“Analisis Store Image Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”

Penulis Menyadari Bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan, wawasan, kemampuan, pengalaman dan referensi yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dan saran yang memberikan manfaat serta dorongan bagi peningkatan penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada Allah SWT, dan juga ingin menyampaikan rasa terimakasih atas bantuan pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan ini. Serta saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada Dosen Pembimbing Bapak Drs. Wahyudin, M.Ti selaku pembimbing satu yang telah memberikan motivasi, dukungan dan kesabarannya terhadap penulis dalam memberikan arahan sehingga penulis mendapatkan ilmu pengetahuan lebih.
2. Kepada Dosen Pembimbing Bapak Ir. H. Nurhayat Indra M.Sc selaku pembimbing dua yang telah memberikan arahan dan dukungan terhadap penulis.
3. Kepada Dosen Penelaah Konsentrasi ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS selaku penguji konsentrasi yang telah memberikan saran sehingga penulis dapat menyempurnakan penulisan skripsi.
4. Kepada Dosen Penelaah Koperasi ibu Hj. Rosti Setiawati, Dra., M.Si selaku penguji koperasi saya yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan saya.
5. Kepada seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan di IKOPIN.
6. Kepada Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si. sebagai ketua prodi Manajemen beserta jajaran Staf Prodi Manajemen yang telah memantu dalam pelaksanaan kegiatan administrasi kampus.
7. Kepada Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si. sebagai ketua dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
8. Kepada seluruh Staf Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu dalam pelaksanaan administrasi kampus.
9. Kepada Rektor Universitas Koperasi Indonesia Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., ph.D.

10. Kepada orang tua saya (ayahanda Turyana & ibunda Siti Fatimah) orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan bapak dan mamah saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi bapak & mamah harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya, *Iloveyou*.
11. Kepada kakaku Risnawati terimakasih telah sabar dan kuat membimbing dan memberikan motivasi.
12. Seluruh pengelola dan pengurus Koperasi Budidaya yang telah bersedia untuk memberikan izinnya kepada penulis untuk melakukan penelitian .
13. Sahabat penulis yang saling memberikan support dalam mengerjakan skripsi ini :
Amirah Tsuraya, Novita Dewi.
14. Kepada Bar-bar Club yang saling memberikan semangat dan arahan satu sama lain: Heriyah , Yani mulyani, Aldila Asri, Tita Mirdayanti, Eryna Novita Indri, Irmayanti, Nurcahyati, Anastasya.
15. Teman- teman sekoperasi dalam melakukan penelitian: Amirah Tsuraya, Heriyah dan Nisa.
16. Terimakasih Kelas Manajemen C19 dan Terimakasih Kelas Manajemen Bisnis A
17. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan doa kasih sayang, Motivasi dan dukungannya dalam penulisan skripsi .

Sepenuhnya atas keterbatasan kemampuan sebagai manusia biasa, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat berharga bagi penulis dan teriring ucapan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta balasan yang berlipat ganda kepada yang telah memberikan bantuan kepada saya.

Bandung, 01 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Aspek Teoritis.....	10
1.4.2 Aspek Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	11
2.1.2 Pendekatan Partisipasi Anggota	21
2.1.3 Pendekatan Mnajemen Bisnis.....	23
2.1.4 Pendekatan Bisnis Eceran.....	28
2.1.5 Pendekatan Bauran Eceran (<i>Retailing mix</i>)	31
2.1.6 Pendekatan <i>Store Image</i>	36
2.2 Metode Penelitian.....	42

2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	42
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	42
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	44
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
2.2.5 Analisis Data.....	47
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian.....	57
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	57
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	60
3.1 Keadaan Umum Koperasi	60
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi.....	60
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi KSU Budidaya	61
3.2 Keanggotaan Koperasi	69
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	70
3.3.1 Kegiatan Usaha KSU Budidaya.....	70
3.3.2 Keadaan Permodalan KSU Budidaya	72
3.3.3 Keadaan Keuangan KSU Budidaya.....	73
3.4 Keadaan Umum Wilayah Kerja KSU Budidaya	77
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi di KSU Budidaya	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	85
4.1 Identitas Responden	85
4.2 Tanggapan Anggota Terhadap <i>Store Image</i> Unit Toko Pada KSU Budidaya	86
4.2 Tanggapan Anggota Mengenai <i>Store Image</i> Barang Dagangan	86
4.3 Tanggapan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Toko Koperasi Budidaya.....	114
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Simpulan	126
5.2 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budidaya.....	4
Tabel 1.2	Perkembangan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Toko	4
Tabel 1.3	Perkembangan Penjualan Pada Unit Usaha Toko Tahun 2018-2020.	5
Tabel 2.1	Unsur-Unsur Pembentuk <i>Store Image</i>	35
Tabel 2.2	Operasionalisasi Variabel	40
Tabel 2.3	Penentuan Jumlah Sampel Menurut Yount	44
Tabel 2.4	Jenjang Dari Kriteria Penilaian Anggota Terhadap <i>Store Image</i>	46
Tabel 2.5	Sistem Penilaian Skoring Pada Tiap Indikator <i>Store Image</i>	47
Tabel 2.6	Jenjang Dari Kriteria Penilaian Anggota Terhadap Partisipasi Anggota	48
Tabel 2.7	Jenjang Dari Kriteria Penilaian Anggot Terhadap Partisipasi Anggota	49
Tabel 2.8	Sistem Penilaian Skoring Pada Tiap Indikator Partisipasi Anggota.....	49
Tabel 2.9	Guilford's Emprical Rule	55

Tabel 3.1	Data Karyawan dan Jabatan Pada KSU Budidaya	66
Tabel 3.2	Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budidaya Tahun 2018-2022.....	68
Tabel 3.3	Kondisi Permodalan KSU Budidaya Tahun 2018-2022.....	71
Tabel 3.4	Perkembangan Likuiditas KSU Budidaya Tahun 2018-2022.....	72
Tabel 3.5	Pedoman Penelitian Likuiditas Koperasi.....	72
Tabel 3.6	Perkembangan Solvabilitas KSU Budidaya Tahun 2018-2022...	73
Tabel 3.7	Pedoman Penilaian Solvabilitas	73
Tabel 3.8	Perkembangan Rentabilitas.....	74
Tabel 3.9	Pedoman Penilaian Rentabilitas	74
Tabel 3.10	Implementasi Definisi Koperasi Pada KSU Budidaya.....	77
Tabel 3.11	Implementasi Nilai-nilai Koperasi Pada KSU Budidaya.....	78
Tabel 3.12	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi KSU Budidaya.....	80
Tabel 4.1	Identitas Responden	86
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuisisioner	87
Tabel 4.3	Hasil Uji Realibilitas Kuisisioner	88
Tabel 4.4	Pendapat Responden Terhadap Kualitas Produk pada Unit Toko Sudah Baik	89

Tabel 4.5	Pendapat Responden Terhadap Kelengkapan Produk Pada Unit Toko Sudah Lengkap	90
Tabel 4.6	Pendapat Responden Terhadap Harga Yang Ditetapkan Sudah Sesuai Dengan Kualitas Barang	91
Tabel 4.7	Pendapat Responden Terhadap Harga Pada Unit Toko Lebih Murah Dari Pesaing	93
Tabel 4.8	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Unit Toko Sering Memberikan Potongan Harga Atau Diskon	94
Tabel 4.9	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Unit Toko Sering Memberikan Informasi Mengenai Produk Baru	95
Tabel 4.10	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Pelayanan yang diberikan Karyawan Kepada Pembeli Sangat Ramah	97
Tabel 4.11	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Respon Karyawan Cepat Terhadap <i>Customer</i> Saat Transaksi.....	98
Tabel 4.12	Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Bahwa Ketepatan Karyawan Terhadap Produk Yang Dibeli <i>Customer</i> Selalu Tepat	99
Tabel 4.13	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Keadaan Toko Bersih	101

Tabel 4.14	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Sangat Leluasa Dalam Bergerak Pada Unit Toko	102
Tabel 4.15	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Mudah Mencari Produk Yang Diinginkan Pada Unit Toko	103
Tabel 4.16	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Muadah Dalam Menggunkan Fasilitas Koperasi	104
Tabel 4.17	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Kelayakam Fasilitas Yang Dipakai Pada Unit Toko Sangat Layak	105
Tabel 4.18	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Peralatan Pada Unit Toko Sudah lengkap	106
Tabel 4.19	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Pencahayaan Pada Unit Toko Terang	107
Tabel 4.20	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Dekorasi Unit Toko Menarik	108
Tabel 4.21	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Penataan Pada Unit Toko Rapih	109
Tabel 4.22	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Suhu Ruangan Pada Unit Toko Sejuk	110
Tabel 4.23	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Aroma Pada Unit Toko Harum	111

Tabel 4.24	Rekapitulasi Tanggapan Variabel <i>Store Image</i> Koperasi Budidaya	112
Tabel 4.25	Hasil Uji Validitas Kuesioner	115
Tabel 4.26	Hasil Uji Realibitas Kuesioner	115
Tabel 4.27	Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Bahwa Anggota Sering Memanfaatkan Pelayanan Yang Diberikan Unit Toko ...	116
Tabel 4.28	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Besaran Pembelian Barang Yang Anggotanya Beli Pada Unit Toko Cukup Banyak Dalam Satu Minggu	117
Tabel 4.29	Pendapat Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Besaran Transaksi Anggota Pada Unit Toko Budidaya >Rp 200.000Dalam Satu Bulan	119
Tabel 4.30	Rekapitulasi Tanggapan Variabel Partisipasi Anggota Koperasi Unit Toko Budidaya	119
Tabel 4.31	Hasil Uji Normalitas	121
Tabel 4.32	Hasil Uji Heteroskedastisitas	122
Tabel 4.33	Hasil Uji Linieritas	123
Tabel 4.34	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	123
Tabel 4.35	Hasil Uji Determinasi	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.3	Struktur Organisasi KSU Budidaya	58
	
Gambar 3.4	Struktur Organisasi Yang Disarankan	59
	
Gambar 4.1	Keadaan Unit Toko KSU Budidaya	98
	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Lembar Kuesioner	129
Lampiran 2:	Uji Instrumen.....	130
Lampiran 3:	Laporan Neraca Koperasi Serba usaha Budidaya tahun 2018- 2022.....	137