

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

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Primkopau Lanud Sulaiman Kab.Bandung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen

Disusun Oleh:

Devita Kurniasari

C1180085

Dosen Pembimbing

DRS. UDIN HIDAYAT, M.Ti.



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

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan**
(Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Primkopau Lanud Sulaiman Kabupaten Bandung)

Nama Mahasiswa : **Devita Kurniasari**

Nomor Pokok : **C1180085**

Program Studi : **Strata 1 Manajemen**

Konsentrasi : **Manajemen Bisnis**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

MENYETUJUI DAN MENGESAHAN

Dosen Pembimbing

Drs. Udin Hidayat, M.Ti

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP

Devita Kurniasari dilahirkan di Bogor pada tanggal 18 September 1998, Jawa Barat. Merupakan anak kedua dari keluarga Bapak Sukandar dan Ibu Heni Kusumawati. Adapun pendidikan yang telah ditempuh, diantaranya :

1. Tahun 2004 lulus dari TK Bhayangkari 55, Bogor
2. Tahun 2010 lulus dari SD Negeri Cibuluh 2, Bogor
3. Tahun 2013 lulus dari SMP Negeri 15 Bogor, Bogor
4. Tahun 2016 lulus dari SMA Kosgoro, Bogor

Pada tahun 2018, tercatat sebagai Mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN) dengan program studi S1 Manajemen dengan jurusan Manajemen Bisnis.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim.

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikut seluruh umat islam. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**

Skripsi ini disusun sebagai suatu tugas akhir dalam rangka meraih gelar sarjana manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University). Selama penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat, Drs. Udin Hidayat, M.Ti. Selaku Dosen Pembimbing baik hati yang telah banyak berjasa membantu penulis, dengan sabar memberi arahan, bimbingan dan motivasi dalam penulis.
2. Yang terhormat, Dr. H. Ery Supriyadi, Ir., M.Ti selaku penelaah koperasi yang telah memberikan saran, arahan dan dukungan untuk penelitian ini
3. Yang terhormat, Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti selaku penelaah konsentrasi yang telah memberi saran, arahan dan dukungan untuk penelitian ini.

4. Yang terhormat, Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA., selaku Rektor dari Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University)
5. Yang terhormat, Dr. Ami Purnamawati. Dra., M.Si selaku ketua prodi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University).
6. Seluruh Dosen IKOPIN University yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama peneliti menempuh Pendidikan di IKOPIN University
7. Seluruh staff administrasi dan sekretariat IKOPIN University, serta tak lupa untuk karyawan dan karyawan perempuan perpustakaan IKOPIN University yang telah memberikan ilmu maupun pelayanan dengan baik selama ini dan memberikan bantuan kepada penulis.
8. Seluruh pengurus dan pengelola Koperasi Primer Angkatan Udara Lanud Sulaiman “Primkopau” yang telah memberikan kesempatan penulis dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Koperasi Primer Angkatan Udara Lanud Sulaiman “Primkopau” yang penulis teliti.
9. Ibu tercinta, yang selalu memberikan doa dan dukungan selama ini, karena doa serta dukungan darimu bisa membawa penulis menyelesaikan skripsi ini sampai titik sekarang,
10. Bapak tercinta, yang selalu memberikan doa dan dukungan selama ini, karena doa serta dukungan darimu bisa membawa penulis menyelesaikan skripsi ini sampai titik sekarang,
11. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada saudara-saudara saya (Hilman Irwansyah, Eva Siti Nurjanah, Lina Lisnawati dan Bayu

Putra) semua keluarga besar yang selalu memberi doa dan dukungan selama ini.

12. Sahabat Sania Prihagustin, dan Sarah Nuraeni yang selalu menjadi *support system* terbaik bagi penulis. Semoga selalu menjadi yang terbaik, saya ucapkan terimakasih banyak karena kalian selalu ada untuku dan selalu menjadi sahabatku selama masa perkuliahan ini, sukses selalu ya kalian dimanapun berada dan selalu diberikan perlindungan oleh Allah SWT.
13. Teman-teman jurusan Manajemen Bisnis 2018 (M.Yusuf Effendi, Egi Kristyan, Tekad Maulana Azis, Wahyu Wibowo) yang selalu ada disaat saya membutuhkan bantuan.
14. Teman-teman kelas B Manajemen 2018 terimakasih selama perkuliahan selalu saling *support* dan selalu memberikan kebahagiaan. Sukses selalu untuk kalian.
15. Teman-teman sebimbingan anak bapak tersayang kita Bapak Drs. Udin Hidayat. M.Ti Terimakasih telah berjuang bersama-sama dan terimakasih atas kebersamaan selama penulisan skripsi dan saling menyemangati satu sama lain selama menjadi teman seperbimbingan.

ABSTRACT

Devita Kurniasari, 2023. *Retail Mix Analysis in a Effort to Increase Member Participation as a Customer Marketing Mix to Increase Participation in the PRIMKOPAU Shop Business Unit "Lanud Sulaiman" Under the guidance of Drs. Udin Hidayat, M.Ti*

The general activity of Primkopau Lanud Sulaiman is to provide services to its members by meeting economic needs through its existing business units, including the Store Business Unit, Savings and Loans Unit. PRIMKOPAU Lanud Sulaiman was established on October 14, 1983 and was legalized on March 8, 1999, and in 2021 it had 349 members.

The research object for this thesis is Primkopau shop business unit Lanud Sulaiman, shop business unit which tends to decrease every year. That is because the implementation of the retail marketing mix at the store business unit has not been implemented well.

The research method used is a descriptive case study. The purpose of this study is to analyze the extent to which the retail mix can increase member shopping participation, using a Cartesian diagram to find out what can be done by store managers.

The results showed that elements of the retail mix that were considered important but not implemented well on a Cartesian basis included: easy-to-reach location, product quality, interior design, and shop operating hours. So efforts need to be made to improve these elements such as adding order delivery services due to the distance between the supervisor's location and the work room and short rest periods, improving product quality such as checking product expiration times, and checking product packaging, forming cooperative business networks and improving internal appearance. (interior) waserda and shop operating hours such as opening earlier and closing later than office hours.

Keywords : *Retail Mix (Ritail Mix), Member Participation.*

RINGKASAN

DEVITA KURNIASARI, 2023. Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Usaha Toko PRIMKOPAU Lanud Sulaiman. Di bawah bimbingan **Drs. Udin Hidayat, M.Ti**

Kegiatan umum Primkopau Lanud Sulaiman adalah memberikan pelayanan kepada anggotanya dengan cara memenuhi kebutuhan ekonomi melalui unit-unit usahanya yang ada, diantaranya Unit Usaha Toko, Unit Simpan Pinjam. PRIMKOPAU Lanud Sulaiman berdiri pada tanggal 14 Oktober 1983 dan disahkan pada tanggal 8 Maret 1999, dan tahun 2021 telah memiliki anggota sebanyak 349 orang.

Objek penelitian untuk skripsi ini adalah unit usaha toko Primkopau Lanud Sulaiman, unit usaha toko yang cenderung menurun setiap tahunnya. Hal tersebut karena pelaksanaan bauran eceran pada unit usaha toko belum terlaksana dengan baik.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus yang bersifat deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana bauran ritel dapat meningkatkan partisipasi belanja anggota, dengan menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui apa yang dapat dilakukan oleh pengelola toko.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur bauran ritel yang dianggap penting namun pelaksanaannya belum baik berdasarkan kartesius diantaranya: lokasi mudah dijangkau, kualitas produk, desain interior, dan jam operasional toko. Maka upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur-unsur tersebut seperti menambahkan pelayanan pengantar pesanan karena jarak lokasi waserda dengan ruangan kerja dan waktu istirahat singkat, kualitas produk diperbaiki seperti pengecekan waktu kadaluarsa produk, dan pengecekan kemasan produk, membentuk jaringan usaha koperasi dan memperbaiki tampilan dalam (interior) waserda dan jam operasional toko seperti buka lebih awal dan tutup lebih lama dari jam kantor.

Kata Kunci : Bauran Eceran, Partisipasi Anggota, Koperasi Primkopau

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRACT	iii
RINGKASAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
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.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	11
2.1 Pendekatan Perkoperasian.....	11
2.1.1 Definisi Koperasi	11
2.1.2 Tujuan Koperasi.....	13
2.1.3 Nilai-Nilai Koperasi.....	13

2.1.4 Prinsip-prinsip koperasi	15
2.1.5 Manfaat Koperasi	16
2.1.6 Fungsi dan Peran Koperasi	16
2.1.7 Bentuk Hukum Koperasi.....	17
2.1.8 Jenis-Jenis Koperasi.....	18
2.1.9 Pendekatan Manajemen Bisnis	19
2.1.10 Bauran Pemasaran	20
2.1.11 Ritel.....	21
2.1.12 Bauran Pemasaran Ritel	24
2.1.13 Pendekatan Retailing Mix	24
2.1.14 Partisipasi Anggota	28
2.1.15 Arti Pentingnya Koperasi.....	31
2.1.16 Rangsangan Partisipasi	35
2.1.17 Cara Meningkatkan Partisipasi	36
2.2 Metode Penelitian.....	37
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	37
2.2.2 Jenis dan Sumber Data	38
2.2.3 Data yang Diperlukan	39
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
2.2.5 Teknik Pengambilan Sampel	41
2.2.6 Analisis Data	42
2.2.7 Tempat Penelitian	48
2.2.8 Jadwal Penelitian.....	48
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	49

3.1 Keadaan Umum, Tempat Penelitian dan Implementasi Jati Diri Koperasi Primer Angkatan Udara Lanud Sulaiman (Primkopau Lanud Sulaiman) ..	49
3.1.1 Sejarah Berdirinya Primer Koperasi Angkatan Udara Lanud Sulaiman (Primkopau Lanud Sulaiman).....	49
3.1.2 Struktur Organisasi	52
3.1.3 Keanggotaan Koperasi	57
3.1.4 Kegiatan Usaha	59
3.2 Keadaan Umum Wilayah Kerja Primkopau Lanud Sulaiman	61
3.2.1 Keadaan Fisik Dan Geografis	61
3.3 Keadaan Permodalan Dan Keuangan Primer Koperasi Angkatan Udara Lanud Sulaiman.....	61
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi.....	67
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	68
3.4.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi.....	70
3.4.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	74
BAB IV PEMBAHASAN.....	77
4.1 Identitas Responden	77
4.2 Pelaksanaan Bauran Eceran Unit Waserda Primkopau Lanud Sulaiman ...	79
4.3 Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Usaha Waserda Primkopau Lanud Sulaiman.	82
4.3.1 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Usaha Waserda Primkopau Lanud Sulaiman.	82
4.3.2 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Usaha Toko Primkopau Lanud Sulaiman	102

4.4 Pelaksanaan Terhadap Partisipasi Anggota Unit Usaha Toko Primkopau Lanud Sulaiman.....	122
4.5 Upaya-upaya yang Harus Dilakukan untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada Unit Waserda Primkopau Lanud Sulaiman melalui Bauran Eceran.	129
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	132
5.1 Simpulan	132
5.2 Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Partisipasi Pembelian Anggota Unit Toko Primkopau Lanud Sulaiman.....	3
Tabel 1.2 Perkembangan Volume Penjualan Unit waserda.....	4
Tabel 1.3 Perkembangan Transaksi Anggota Unit Waserda	4
Tabel 2.1 Operasionalisasi variabel	39
Tabel 2.2 Jenjang dan Kriteria Tanggapan dan Harapan Anggota	43
Tabel 2.3 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran.	43
Tabel 2.4 Penilaian Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran	44
Tabel 2.5 Rekapitulasi Pelaksanaan dan Harapan Strategi Bauran Eceran	45
Tabel 3.1 Keanggotaan Primkopau Lanud Sulaiman.....	58
Tabel 3.2 Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam Primkopau Lanud Sulaiman tahun 2017-2021.....	61
Tabel 3.3 Jumlah Pendapatan Unit Toko Primkopau Lanud Sulaiman	62
Tabel 3.4 Perkembangan Modal Sendiri Primkopau Lanud Sulaiman Tahun 2017-2021	64
Tabel 3.5 Pendapatan Keuangan Jasa Unit Waserda	65
Tabel 3.6 Implementasi Definisi Koperasi	69
Tabel 3.7 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Primkopau Lanud Sulaiman ..	70
Tabel 3.8 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Primkopau Lanud Sulaiman	76
Tabel 4.1 Jenis Karakteristik Responden.....	79
Tabel 4.2 Tanggapan Anggota Terhadap Lokasi Waserda Mudah Dijangkau	84
Tabel 4.3 Tanggapan Anggota Terhadap Letak Waserda Di Tempat Strategis....	85

Tabel 4.4 Tanggapan Anggota Terhadap Tersedianya Area Parkir Di Waserda Primkopau Lanud Sulaiman	86
Tabel 4.5 Tanggapan Anggota Terhadap Ketersediaan Produk Sesuai Dengan Kebutuhan Anggota.....	87
Tabel 4.6 Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Produk	88
Tabel 4.7 Tanggapan Anggota Terhadap Produk Yang Dijual Beragam Dan Bervariatif.....	89
Tabel 4.8 Tanggapan Anggota Terhadap Kebijakan Harga Yang Ditetapkan Di Waserda	90
Tabel 4.9 Tanggapan Anggota Terhadap Perbandingan Harga Dengan Pesaing .	91
Tabel 4.10 Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Penjualan/Penawaran Secara Langsung Kepada Anggota	92
Tabel 4.11 Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Penjualan Di Whatsapp	93
Tabel 4.12 Tanggapan Anggota Terhadap Tata Letak/Penataan Barang.....	94
Tabel 4.13 Tanggapan Anggota Terhadap Kebersihan Di Waserda.....	95
Tabel 4.14 Tanggapan Anggota Terhadap Interior Waserda.....	96
Tabel 4.15 Tanggapan Anggota Terhadap Eksterior Waserda	97
Tabel 4.16 Tanggapan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Ramah	98
Tabel 4.17 Tanggapan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Sigap Dalam Melayani Konsumen.....	99
Tabel 4.18 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Waktu Pelayanan atau Jam Operasional Waserda.....	100
Tabel 4.19 Tanggapan Anggota Terhadap Pegawai Waserda Memiliki Pengetahuan Tentang Produk Dengan Baik	101
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Usaha Toko Primkopau Lanud Sulaiman.....	102

Tabel 4.21 Harapan Anggota Terhadap Lokasi Mudah Dijangkau	104
Tabel 4.22 Harapan Anggota Terhadap Letak Posisi Waserda Di Tempat Strategis	105
Tabel 4.23 Harapan Anggota Terhadap Tersedianya Area Parkir	106
Tabel 4.24 Harapan Anggota Terhadap Ketersediaan Produk Sesuai Dengan Kebutuhan Anggota.....	107
Tabel 4.25 Harapan Anggota Terhadap Kualitas Produk	108
Tabel 4.26 Harapan Anggota Terhadap Produk Yang Dijual Beragam dan Bervariatif	109
Tabel 4.27 Harapan Anggota Terhadap Kebijakan Harga Yang Ditetapkan Waserda... ..	110
Tabel 4.28 Harapan Anggota Terhadap Perbandingan Harga Yang Dijual Di Waserda dibanding Pesaing.....	111
Tabel 4.29 Harapan Anggota Terhadap Promosi Penjualan Langsung Kepada Anggota	112
Tabel 4.30 Harapan Anggota Terhadap Promosi Penjualan Melalui Whatsapp.	113
Tabel 4.31 Harapan Anggota Terhadap Tata Letak/Penataan Barang	114
Tabel 4.32 Harapan Anggota Terhadap Kebersihan Di Waserda	115
Tabel 4.33 Harapan Anggota Terhadap Interior Waserda	116
Tabel 4.34 Harapan Anggota Terhadap Eksterior Waserda	117
Tabel 4.35 Harapan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Ramah.....	118
Tabel 4.36 Harapan Anggota Terhadap Pelayanan Toko Sigap Dalam Melayani Konsumen.....	119
Tabel 4.37 Harapan Anggota Terhadap Kesesuaian Waktu Pelayanan Toko/Jam Operasional Waserda.....	120

Tabel 4.38 Harapan Anggota Terhadap Pegawai Memiliki Pengetahuan Tentang Produk Dengan Baik.....	121
Tabel 4.39 Rekapitulasi Variabel Harapan Pelaksanaan Bauran Eceran Pada Unit Usaha Toko Primkopau Lanud Sulaiman.....	122
Tabel 4.40 Pelaksanaan Terhadap Partisipasi Anggota Mengenai Frekuensi Pembelian	122
Tabel 4.41 Pelaksanaan Terhadap Partisipasi Anggota Mengenai Transaksi Anggota	125
Tabel 4.42 Rekapitulasi Mengenai Pelaksanaan Partisipasi Anggota	125
Tabel 4.43 Kesesuaian Dan Kesenjangan Antara Tanggapan Dan Harapan Anggota Terhadap Bauran Eceran Pada Unit Waserda Primkopau Lanud Sulaiman.....	126
Tabel 4.44 Tabel Rekapitulasi Perbandingan Pelaksanaan Dan Harapan	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	46
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Primkopau Lanud Sulaiman	53
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	130

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	139
Lampiran 2	140
Lampiran 3	142
Lampiran 4	148
Lampiran 5	149
Lampiran 6	150