

ANALISIS BAURAN RITEL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Konsumen Pegawai
Republik Indonesia, Kabupaten Bandung, Jawa Barat).

Disusun oleh:

**Ardina Fatwa
C1200089**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing :

Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si.



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

2025

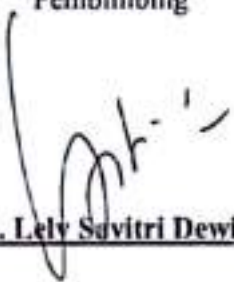
LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Bauran Ritel Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota
(Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Konsumen Pegawai Republik Hanukarya, Kabupaten Bandung, Jawa Barat).

Nama Mahasiswa : Ardina Fatwa
NIM : C1200089
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Sarjana Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing


Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi SI Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., 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 “**Analisis Bauran Ritel Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Konsumen Pegawai Republik Hanukarya, Kabupaten Bandung, Jawa Barat).**” adalah karya saya dengan arahan kampus. Sumber informasi yang berasal dari kutipan karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

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

Jatinangor, 26 April 2026

Ardina Fatwa
(C1200089)

RIWAYAT HIDUP



Ardina Fatwa, dilahirkan di Tasikmalaya 20 Januari 2002
Sebagai anak ke satu dari Dua pasangan Bapak Abdul
Rahman dan Hati Kurniasih. Pendidikan Sekolah Menengah
Atas (SMK Nurussalam Salopa Pada tahun 2017-2020,
penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Koperasi
Indonesia.

Selama mengikuti program S-1, penulis aktif menjadi Anggota Divisi
Bussines Center Entreprenuer Bussines Center (EBC) Universitas Koperasi
Indonesia, pada tahun 2022-2024

ABSTRACT

ARDINA FATWA. 2025. *Analysis of Retail Mix in an Effort to Improve Member Satisfaction (Case Study at the General Service Unit of the Hanukarya Employee Cooperative, Bandung Regency, West Java), under the guidance of Lely Savitri Dewi.*

The Hanukarya Employee Cooperative has a General Service Unit that is important for its members. This research aims to analyze the influence of the retail mix on member satisfaction within this unit. The central problem addressed is understanding how members perceive the currently implemented retail mix elements and identifying which areas need improvement to maximize their satisfaction.

The research employs a quantitative method with a case study approach. Data was collected through questionnaires distributed to cooperative members who shop at the General Service Unit and was subsequently analyzed descriptively to identify trends and patterns in member satisfaction across the various retail mix elements, which include product, price, place, promotion, people (service), process, and physical evidence.

The research findings indicate that the majority of members have a positive assessment of the store employees' service. However, there are indications of dissatisfaction regarding product availability and suitability to member needs. Increasing product completeness is predicted to significantly increase members' willingness to revisit the store. The perception of affordable prices is not yet a primary attraction, and product completeness is also not a major reason for recommendations.

In conclusion, the retail mix of the Hanukarya Employee Cooperative has strength in the service aspect, but improvements are needed in the product aspect and price perception. This research recommends that the cooperative focus more on increasing the variety and suitability of products to meet member needs and re-evaluate its pricing strategy.

Keywords: Retail Mix Analysis, Member Satisfaction, Cooperative.

ABSTRAK

ARDINA FATWA, 2025. Analisis Bauran Ritel Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Konsumen Pegawai Republik Hanukarya, Kabupaten Bandung, Jawa Barat), di bawah bimbingan Hj. Lely Savitri Dewi.

Koperasi Konsumen Pegawai Republik Hanukarya memiliki Unit Usaha Pelayanan Umum yang penting bagi anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bauran ritel terhadap kepuasan anggota pada unit usaha tersebut. Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana elemen-elemen bauran ritel yang diterapkan saat ini dirasakan oleh anggota dan area mana saja yang perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan kepuasan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi anggota terhadap berbagai elemen bauran ritel (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik) dan menganalisis korelasinya dengan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan bauran ritel yang dapat meningkatkan kepuasan anggota. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada anggota koperasi yang berbelanja di unit usaha pelayanan umum dan dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pegawai toko dinilai baik oleh mayoritas anggota, namun terdapat indikasi ketidakpuasan terhadap ketersediaan dan kesesuaian produk. Penambahan kelengkapan produk diprediksi akan meningkatkan minat berkunjung kembali. Persepsi harga terjangkau belum menjadi daya tarik utama, dan kelengkapan produk juga bukan menjadi alasan utama untuk rekomendasi.

Kesimpulannya, bauran ritel Koperasi Pegawai Republik Hanukarya memiliki kekuatan pada aspek pelayanan, namun perlu perbaikan pada aspek produk dan persepsi harga. Penelitian ini merekomendasikan agar koperasi lebih fokus pada peningkatan variasi dan kesesuaian produk dengan kebutuhan anggota, serta mengevaluasi kembali strategi penetapan harga.

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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW, sehingga skripsi dengan judul “Analisis Bauran Ritel Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Konsumen Pegawai Republik Hanukarya, Kabupaten Bandung, Jawa Barat) dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata Satu (S1) untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, serta dukungan, terutama kepada:

1. Yang terhormat, Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si., selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam Memberikan pengarahan, bimbingan dan saran kepada penulis. Terimakasih.
2. Yang terhormat, Bapak Prof. Dr. H. Sugiyanto, SE., M.Sc. selaku dosen penguji koperasi yang telah Memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
3. Yang terhormat, Bapak Mohamad Fahreza, SE., MBA. selaku dosen penguji konsentrasi bisnis yang telah Memberikan arahan dan masukan kepada penulis.

4. Yang terhormat, Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D. selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Seluruh Civitas Akademika Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelajaran, bantuan serta kenyamanan selama berada di bangku perkuliahan.
6. Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya Ibu Endang Mulyani, S.T dan Bapak Nurhasyim yang telah Memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada penulis.
7. Ayah dan Ibu saya, Bapak Abdul Rohman, Ibu Hati Kurniasih, dan Om Riyan Mulyana yang selalu memberi motivasi, dukungan, kasih sayang, perhatian serta doa tulus dan ikhlas yang selalu dipanjatkan.
8. Tectona Vergiano Vega, Firman Nurul Syah, Rizky Ilham Darajat, Muhamad Ridwan, Nur Willdan Wijayanto , Aa Sopana, Dimas Soleh Baihaqi yang selalu ada untuk memberi semangat, kesenangan, keseruan, dan dukungan serta waktu untuk bertukar pikiran selama ini.
9. Keluarga besar Entreprenuer Bussines Center yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu.
10. Teman-teman Manajemen B angkatan 2020 terimakasih untuk dukungan dan bantuan serta kebersamaannya selama duduk di bangku kuliah.
11. Teman-teman Manajemen Bisnis, terimakasih atas dukungan dan bantuannya.
12. Teman-teman bimbingan yang telah membantu dan memberikan semangat.

13. Semua teman-teman dan pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa dan dukungannya.

Semoga skripsi ini menjadi salah satu tahapan untuk penulis menjadi individu yang lebih sukses dikemudian hari dan semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi pembacanya.

Jatinagor, 26 April 2026

Ardina Fatwa

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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 Bauran Ritel.....	20
2.1.3. Pendekatan Kepuasan Pelanggan.....	33
2.1.4. Pendekatan Manajemen Bisnis	34
2.1.5. Pendekatan Manajemen Pemasaran.....	36
2.2 Metode Penelitian	39
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan.....	39
2.2.2. Data yang di perlukan (Operasionalisasi Variabel).....	40

2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	42
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	43
2.2.5. Analisis Data.....	44
2.2.6. Tempat/Lokasi Penelitian.....	50
2.2.7. Jadwal Penelitian	50
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	51
3.1. Keadaan Umum Organisasi Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya	51
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya.....	51
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya	53
3.2. Keanggotaan Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya	61
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya ...	64
3.3.1. Kegiatan Usaha Koperasi.....	64
3.3.2. Permodalan	65
3.3.3. Rasio Keuangan	66
3.4. Implementasi Jatidiri Koperasi	70
3.4.1. Implementasi Definisi Koperasi	70
3.4.2. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	71
3.4.3. Implementasi Prinsip Koperasi	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1. Identitas Informan dan Responden	75
4.2. Analisis tingkat kesesuaian antara pelaksanaan bauran retail/eceran yang dilaksanakan oleh unit usaha toko/waserda Koperasi Pegawai Hanukarya dengan kepentingan /harapan anggota.....	76
4.2.1 Retailing Mix : Produk	76
4.2.2 Retailing Mix : Harga	82
4.2.3 <i>Retailing Mix</i> : Personalia (Pelayanan).....	87
4.2.4 Retailing Mix : Promosi.....	96

4.2.5	<i>Retailing Mix</i> : Fasilitas Fisik	102
4.3.	Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KPRI Hanukarya.	114
4.4.	Upaya apa yang dapat diterapkan pada unit usaha pelayanan umum/Toko Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya guna meningkatkan kepuasan Anggota .	124
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	126
5.1.	Simpulan	126
5.2.	Saran-Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....		130
LAMPIRAN.....		133

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Tingkat Partisipasi Anggota Berbelanja di Unit Usaha Pelayanan Umum 2019-2023.....	4
Tabel 1.2. Perkembangan Penjualan Unit Usaha Pelayanan Umum Tahun 2019-2023	5
Tabel 2. 1. Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 2. 2. Kriteria Tanggapan Dan Harapan Anggota	45
Tabel 2. 3. Kelas Interval	46
Tabel 2. 4. Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator - Indikator Bauran Ritel.....	46
Tabel 2.5. Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator - Indikator Bauran Ritel	46
Tabel 2. 6. Tabulasi Kesesuaian Antara Tingkat Pelaksanaan Dan Tingkat Harapan	47
Tabel 3. 1. Anggota Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya	62
Tabel 3. 2. Perkembangan Jumlah Anggota Tahun 2019-2023	64
Tabel 3. 3. Perkembangan Modal Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya.....	66
Tabel 3. 4. Rasio Likuiditas Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya.....	67
Tabel 3. 5. Rasio Solvabilitas Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya	68
Tabel 3. 6. Rasio Rentabilitas Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya.....	69
Tabel 3. 7. Definisi Jati diri Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya	70
Tabel 3. 8. Nilai-Nilai Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya.....	71
Tabel 3. 9. Prinsip-Prinsip Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya	72
Tabel 4. 1. Identitas informan Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya.....	75
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden	76
Tabel 4. 3. Pelaksanaan Produk yang dijual di unit toko beragam dan variatif	76
Tabel 4. 4. Harapan Produk yang dijual di unit toko beragam dan variatif	77
Tabel 4. 5. Pelaksanaan Produk yang dijual berkualitas	78
Tabel 4. 6. Harapan Produk yang dijual berkualitas	79
Tabel 4. 7. Pelaksanaan Produk yang dijual di unit toko sesuai dengan kebutuhan konsumen	80
Tabel 4.8. Harapan Produk yang dijual di unit toko sesuai dengan kebutuhan konsumen	81
Tabel 4. 9. Pelaksanaan Kebijakan harga produk yang ditetapkan di unit toko sesuai	82
Tabel 4. 10. Harapan Kebijakan harga produk yang ditetapkan di unit toko sesuai	83
Tabel 4.11. Pelaksanaan Harga produk yang dijual di unit toko lebih murah dibandingkan toko lain	85

Tabel 4.12. Harapan Harga produk yang dijual di unit toko lebih murah dibandingkan toko lain	86
Tabel 4.13. Pelaksanaan Tersedia informasi mengenai harga produk (tag harga) dan diskon	87
Tabel 4.14. Harapan Tersedia informasi mengenai harga produk (tag harga) dan diskon	88
Tabel 4.15. Pelaksanaan Pelayanan yang diberikan ramah, cermat dan cepat tanggap	89
Tabel 4.16. Harapan Pelayanan yang diberikan ramah, cermat dan cepat tanggap	90
Tabel 4.17. Pelaksanaan Kesesuaian waktu pelayanan toko/jam operasional toko	92
Tabel 4.18. Harapan Kesesuaian waktu pelayanan toko/jam operasional toko ...	93
Tabel 4.19. Pelaksanaan Menyediakan alternatif pembayaran tunai maupun online	94
Tabel 4.20. Harapan Menyediakan alternatif pembayaran tunai maupun online..	95
Tabel 4.21. Pelaksanaan Unit toko melakukan promosi melalui media iklan (spanduk, brosur, media social).....	96
Tabel 4.22. Harapan Unit toko melakukan promosi melalui media iklan (spanduk, brosur, media social)	97
Tabel 4.23. Pelaksanaan Melakukan penjualan/penawaran langsung.....	98
Tabel 4.24. Harapan Melakukan penjualan/penawaran langsung.....	99
Tabel 4.25. Pelaksanaan Melakukan promosi penjualan (contoh : pemberian kupon, diskon).....	100
Tabel 4.26. Harapan Melakukan promosi penjualan (contoh : pemberian kupon, diskon).....	101
Tabel 4.27. Pelaksanaan Lokasi unit toko yang strategis.....	103
Tabel 4.28. Harapan Lokasi unit toko yang strategis	104
Tabel 4.29. Pelaksanaan Tata letak/penataan barang yang sesuai.....	105
Tabel 4.30. Harapan Tata letak/penataan barang yang sesuai	106
Tabel 4.31. Pelaksanaan Desain toko yang menarik dan nyaman.....	107
Tabel 4.32. Harapan Desain toko yang menarik dan nyaman.....	108
Tabel 4.33. Tabulasi Kesesuaian Antara Tingkat Pelaksanaan Dan Tingkat Harapan	109
Tabel 4.34. Hasil Analisis Responden Pertanyaan Pegawai toko Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya memberikan pelayanan yang baik.	114
Tabel 4.35. Hasil Analisis Responden Pertanyaan Pelaksanaan Produk yang disediakan belum sesuai dengan kebutuhan konsumen.	115

Tabel 4.36. Hasil Analisis Responden Pertanyaan Minat untuk berkunjung kembali jika toko Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya menambah kelengkapan produknya.....	117
Tabel 4.37. Hasil Analisis Responden Pertanyaan Minat berkunjung kembali karena harga produk di toko Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya sangat terjangkau dibandingkan dengan toko lainnya.....	118
Tabel 4.38. Hasil Analisis Responden Pertanyaan Minat merekomendasikan toko Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya kepada orang terdekat saya karena harga produknya lebih murah dibandingkan dengan toko lain	120
Tabel 4.39. Hasil Analisis Responden Pertanyaan Kesiediaan merekomendasikan toko Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya kepada orang terdekat saya karena produknya sangat lengkap.	121
Tabel 4.40. Konversi Skor Item Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Di KPRI Hanukarya	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perkembangan Penjualan Unit Usaha Pelayanan Umum Tahun 2019-2023	5
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	48
Gambar 2. 2. Diagram Kartesius.....	48
Gambar 3. 1. Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya.....	53
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya Yang Disarankan	54
Gambar 4. 1. Diagram Kartesius.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	133
Lampiran 2. Laporan Pendapatan Unit Usaha Pelayanan Umum.....	139
Lampiran 3. Struktur Koperasi.....	142
Lampiran 4. Hasil Kuisisioner	143
Lampiran 5. Uji Validitas Kuesioner.....	146
Lampiran 6 Dokumentasi.....	148
Lampiran 7.Laporan Keuangan Koperasi Konsumen Pegawai Hanukarya.....	154