

PENGARUH BAURAN ECERAN TERHADAP

KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus pada Unit Toko Primer Koperasi Kepolisian Resor Kota Besar

Jl. Merdeka No.18-21 Kota Bandung)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Desca Kania Permatasari

C1160120

Dosen Pembimbing:

Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : **PENGARUH BAURAN ECERAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA**
(Studi Kasus Pada Unit Toko Primer Koperasi Kepolisian
Resor Kota Besar Bandung)

NAMA : **DESCA KANIA PERMATASARI**

NRP : **C1160120**

PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN-S1**

KONSENTRASI : **MANAJEMEN PEMASARAN**

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing



Dr. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc

Direktur Program Studi SI Manajemen



Dr. H. Chanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Desca Kania Permatasari, dilahirkan pada tanggal 28 Desember 1997 di Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak ke dua dari dua bersaudara keluarga Bapak Asep Unang dan Ibu Noneng Sumiati.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya :

1. Tahun 2010 lulus dari SD Negeri Cempaka Arum, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat.
2. Tahun 2013 lulus dari SMP Negeri 30, Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung, Jawa Barat.
3. Tahun 2016 lulus dari SMA Negeri 12, Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung, Jawa Barat.
4. Tahun 2016 penulis mencatatkan diri sebagai Mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Kabupaten Sumedang.

IKOPIN

RINGKASAN

Desca Kania Permatasari (C1160120), Pengaruh Bauran Eceran Terhadap Kepuasan Anggota, Studi kasus pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung. Skripsi jurusan Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Institut Koperasi Indonesia. di bawah bimbingan Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui (1) pelaksanaan bauran eceran pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung, (2) kepuasan anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung, (3) pengaruh bauran eceran terhadap kepuasan anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung, (4) potensi pasar pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung, (5) upaya-upaya memperbaiki pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung.

Sampel dalam penelitian ini yaitu sampel menurut slovin. Sampel ini berjumlah 97 orang dimana 38 orang anggota aktif dan 59 orang anggota tidak aktif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil tanggapan pelaksanaan bauran eceran adalah belum maksimalnya pelaksanaan yang dilakukan oleh Primkoppol Polrestabes Bandung dikarenakan: baik (lokasi dekat dengan tempat tinggal, desain toko menarik, menyediakan pembayaran selain tunai), cukup baik (harga produk terjangkau, tata

letak toko yang mudah, pelayanan optimal), kurang baik (kelengkapan produk dan variasi, produk standar dengan banyaknya permintaan, diskon atau potongan harga, lahan parkir kendaraan, lokasi sulit dijangkau, promosi dengan pemberian hadiah, promosi melalui media sosial, informasi mengenai produk). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan bauran eceran yang dilakukan oleh Primkoppol Polrestabes Bandung cukup baik. Tanggapan anggota mengenai kepuasan anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung menunjukkan bahwa kategori puas (membeli produk yang sama), cukup puas (senang berbelanja, pembelian berulang, bersedia membeli produk lain, bersedia membeli produk yang sama, puas berbelanja). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung cukup puas. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara bauran eceran terhadap kepuasan anggota pada unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung dimana nilai R Square sebesar 0,758 nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh bauran eceran (X) terhadap kepuasan anggota (Y) sebesar 75,8% sedangkan 24,2% kepuasan dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Dengan potensi pasar sebesar 74,69% dari jumlah anggota didapati total potensi pasar dalam 1 bulan adalah Rp. 1.583.554.366. sehingga dapat dilihat bahwa Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung perlu memperbaiki pelaksanaan bauran eceran seperti menambah ketersediaan produk, memberikan potongan harga, melakukan promosi melalui media sosial agar dapat meningkatkan kepuasan anggota

ABSTRACT

Desca Kania Permatasari (C1160120), The Effect of Retail Mix on Member Satisfaction, a case study at the Primkoppol Polrestabes Bandung Shop Unit, Bandung. Thesis, majoring in Marketing Management, Management Study Program, Indonesian Cooperative Institute. under the guidance of Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc.

This study aims to determine (1) the implementation of the retail mix at the Primkoppol Polrestabes Bandung Shop Unit, (2) member satisfaction at the Primkoppol Polrestabes Bandung Shop Unit, (3) the effect of retail mix on member satisfaction at the Primkoppol Polrestabes Bandung Shop Unit, (4)) market potential at the Primkoppol Polrestabes Bandung Shop Unit, (5) efforts to improve the Primkoppol Polrestabes Bandung Shop Unit.

The sample in this study is the sample according to Slovin. This sample amounted to 97 people of which 38 members are active and 59 members are not active. Collecting data using interviews, observation, documentation, and questionnaires. The data analysis technique used is simple regression analysis technique.

Based on the results of the response to the implementation of the retail mix, the implementation of Primkoppol Polrestabes Bandung has not been maximized because:good(location close to residence,attractive shop design,providing non-cash

payments), quite good (affordable product prices, easy shop layout, service optimal), not good (product completeness and variety, standard products with many requests, discounts or price discounts, vehicle parking lots, difficult to reach locations, promotions by giving gifts, promotions via social media, information about products). The results showed that the implementation of the retail mix carried out by Primkoppol Polrestabes Bandung was quite good. Member responses regarding member satisfaction at the Primkoppol Polrestabes Bandung Shop Unit show that the category is satisfied (buying the same product), quite satisfied (happy shopping, repeated purchases, willing to buy other products, willing to buy the same product, satisfied shopping). The results of this study indicate that the satisfaction of the members at the Primkoppol Shop Unit Bandung Police is quite satisfied. There is a positive and significant influence between the retail mix on member satisfaction at the Primkoppol Polrestabes Bandung store unit where the R Square value is 0.758 this value means that the effect of retail mix (X) on member satisfaction (Y) is 75.8% while 24.2% satisfaction is influenced by the variables not studied. With a market potential of 74.69% of the total membership, it is found that the total market potential in 1 month is Rp. 1,583,554,366. so it can be seen that the Bandung Polrestabes Primkoppol Shop Unit needs to improve the implementation of the retail mix such as increasing product availability, giving discounts, promoting through social media in order to increase member satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Eceran Terhadap Kepuasan Anggota”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabatnya, dan kita selaku umatnya yang akan senantiasa memperjuangkan ajarannya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak dalam kelancaran penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada yang terhormat:

1. Yang terhormat, Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dalam memberikan pengarahan, bimbingan, serta saran di sela-sela banyaknya kegiatan yang harus beliau lakukan.
2. Yang terhormat, IR. H. Dady Nurpadi. MP selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang berkaitan dengan keilmuan jurusan.

3. Yang terhormat, Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang berkaitan dengan keilmuan koperasi.
4. Yang terhormat, Yudi Wachyudi, S.E selaku ketua Primkoppol Polrestabes kota Bandung yang telah memberikan izinnnya untuk melakukan penelitian ini.
5. Teristimewa ditunjukkan kepada Keluarga tercinta, Papah, Mama, Tete yang selalu memberi dukungan kepada penulis dan selalu mendoakan.

Mudah-mudahan segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan pahala yang setimpal dari Allah SAW. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, namun demikian penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Jatinangor, 6 November 2020

Penulis

IKOPIN

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1. Pendekatan Masalah	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.1.1 Definisi Koperasi.....	12
2.1.1.2 Nilai-nilai Koperasi	12
2.1.1.3 Prinsip-prinsip Koperasi.....	15
2.1.1.4 Tujuan Koperasi	17
2.1.1.5 Bentuk dan Jenis Koperasi	17
2.1.1.6 Koperasi Konsumen.....	19
2.1.2 Pendekatan Pemasaran	21
2.1.3 Pendekatan Usaha Eceran.....	21
2.1.3.1 Macam-macam Format Ritel.....	22
2.1.3.2 Fungsi-fungsi yang dijalankan Ritel	23
2.1.4 Pendekatan Bauran Eceran	24
2.1.4.1 Produk	24

2.1.4.2 Harga	26
2.1.4.3 Promosi	27
2.1.4.4 Pelayanan	28
2.1.4.5 Fasilitas fisik toko	28
2.1.5 Pendekatan Kepuasan	30
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan	30
2.1.5.2 Pengukuran Kepuasan	30
2.1.5.3 Ciri-ciri Konsumen Puas	31
2.1.6 Pendekatan Potensi Pasar	31
2.2. Metode Penelitian	32
2.2.1 Objek Penelitian	32
2.2.2 Data yang diperlukan	33
2.2.3 Operasionalisasi Variabel	33
2.2.4 Kerangka Pemikiran	36
2.2.5 Alat ukur Penelitian	37
2.2.5.1 Uji Validitas	37
2.2.5.2 Uji Reliabilitas	38
2.2.5.3 Uji Hipotesis dengan Regresi pada Program SPSS 17.0	39
2.2.5.4 Uji Simultan (F-test)	40
2.2.6 Populasi dan Sampel	41
2.2.7 Sumber Data	42
2.2.8 Teknik Pengumpulan Data	42
2.2.9 Rencana Analisis	44
2.2.10 Tempat Penelitian	51
2.2.11 Jadwal Penelitian	52
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	53
3.1. Keadaan Organisasi dan Manajemen Primkoppol Polrestabes Bandung	
3.1.1 Sejarah terbentuknya Primkoppol Restabes Bandung	53
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Primkoppol Polrestabes Bandung	54
3.1.3 Keanggotaan Koperasi	62
3.1.4 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	64
3.2 Implementasi Jati Diri Primkoppol Polrestabes Bandung	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	84
4.1. Identitas Responden	84
4.2. Pelaksanaan Bauran Eceran	84
4.3. Tanggapan Anggota Aktif maupun Tidak aktif Terhadap Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung	88
4.4. Tanggapan Anggota Aktif maupun Tidak aktif Terhadap Kepuasan pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung	103

4.5. Tanggapan Anggota Terhadap Potensi Pasar pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung.....	118
4.6. Upaya-upaya yang Harus Dilakukan untuk Pelaksanaan Bauran Eceran agar Meningkatkan Kepuasan Anggota pada Unit Toko Primkoppol Polrestabes Bandung.....	120
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	122
5.1. Simpulan	122
5.2. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



IKOPIN

DAFTAR TABEL

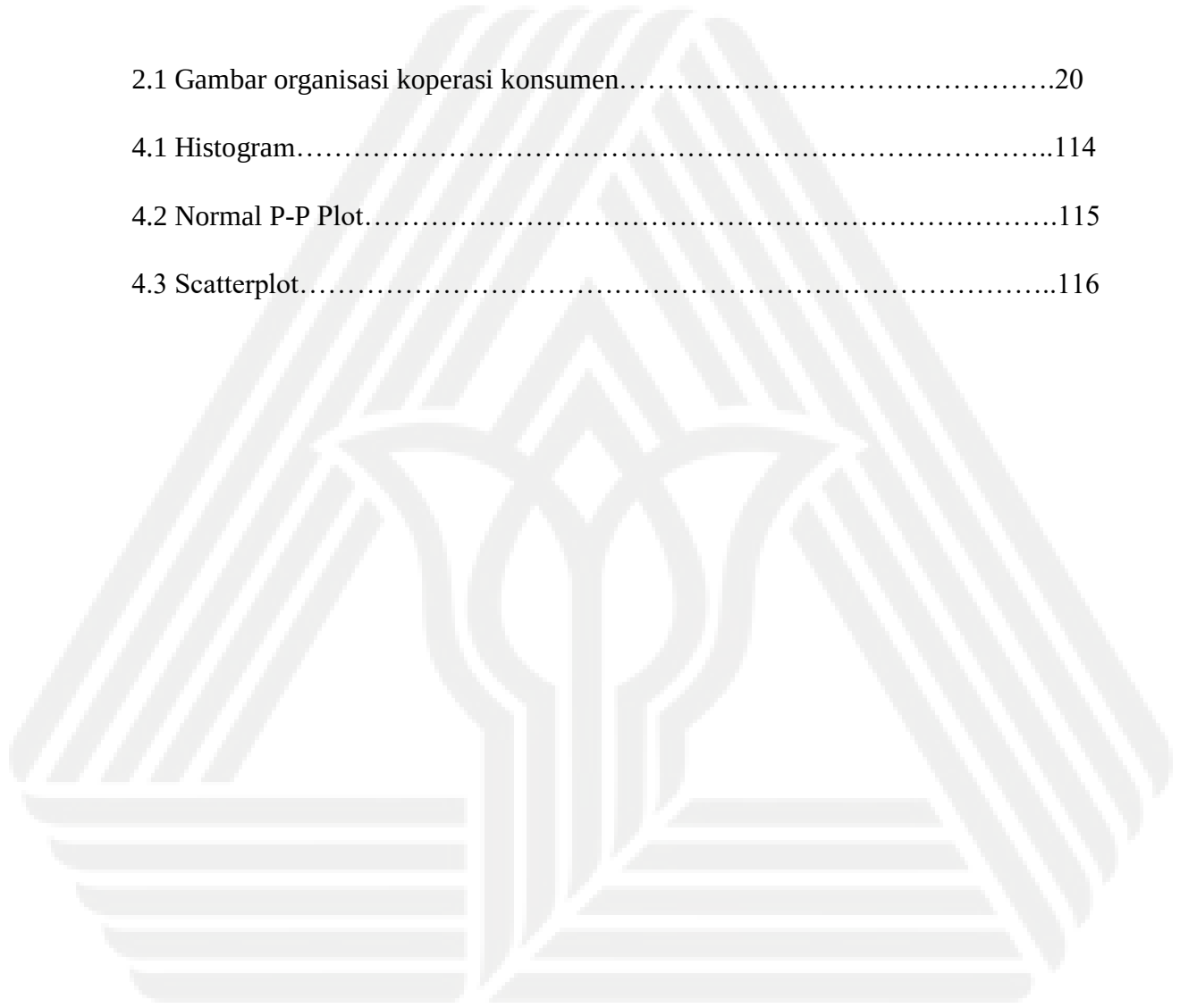
Tabel	Halaman
1.1 Perubahan Jumlah Anggota	4
1.2 Rencana dan Realisasi Pendapatan Unit Toko	5
1.3 Jumlah Anggota Bertransaksi Maupun Tidak Bertransaksi	6
2.1. Operasionalisasi Variabel Bauran Eceran	34
2.2. Operasionalisasi Variabel Kepuasan Anggota	36
2.3. Skor Pernyataan Skala Sikap Bauran Eceran	44
2.4. Skor Pernyataan Skala Sikap Kepuasan Anggota	44
2.5. Kriteria Tanggapan Konsumen Bauran Eceran	45
2.6. Kriteria Tanggapan Konsumen Kepuasan Anggota	46
2.7. Pedoman Skor Total Pernyataan Bauran Eceran.....	48
2.8. Pedoman Skor Total Pernyataan Kepuasan Anggota	48
2.9. Sistem Penilaian Skoring Bauran Eceran	49
2.10 Sistem Penilaian Skoring Kepuasan Anggota.....	49
3.1. Perkembangan jumlah anggota.....	63
3.2. Perkembangan pendapatan Unit Simpan Pinjam.....	65
3.3. Perkembangan pendapatan Unit Toko.....	65
3.4. Kondisi permodalan koperasi	68
3.5. Perkembangan Rasio Likuiditas	70

3.6. Pedoman penilaian likuiditas.....	71
3.7. Perkembangan Rasio Solvabilitas	72
3.8. Pedoman Penilaian Solvabilitas.....	73
3.9. Perkembangan Rasio Rentabilitas	74
3.10. Pedoman Penilaian Rentabilitas	75
3.11. Implementasi Jati diri	75
3.12. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	77
3.13. Implementasi nilai-nilai koperasi	80
4.1. Tanggapan mengenai indikator kelengkapan produk.....	88
4.2. Tanggapan mengenai indikator produk standar dengan permintaan.....	89
4.3. Tanggapan mengenai indikator harga terjangkau.....	90
4.4. Tanggapan mengenai indikator diskon harga	91
4.5. Tanggapan mengenai indikator lokasi dekat tempat tinggal	92
4.6. Tanggapan mengenai indikator lokasi sulit dijangkau	93
4.7. Tanggapan mengenai indikator tersedianya lahan parkir.....	94
4.8. Tanggapan mengenai indikator tata letak toko mudah.....	95
4.9. Tanggapan mengenai indikator desain toko menarik	96
4.10. Tanggapan mengenai indikator promosi melalui pemberian hadiah	97
4.11. Tanggapan mengenai indikator promosi melalui media sosial.....	98
4.12. Tanggapan mengenai indikator informasi dapat dipahami	99
4.13. Tanggapan mengenai indikator pelayanan optimal.....	100
4.14. Tanggapan mengenai indikator menyediakan selain pembayaran tunai.....	101

4.15. Rekapitulasi Tanggapan mengenai Bauran Eceran	102
4.16. Tanggapan mengenai indikator senang berbelanja.....	103
4.17. Tanggapan mengenai indikator pembelian berulang.....	104
4.18. Tanggapan mengenai indikator membeli produk lain	105
4.19. Tanggapan mengenai indikator membeli produk yang sama	106
4.20. Tanggapan mengenai indikator puas berbelanja	107
4.21. Rekapitulasi Tanggapan mengenai kepuasan.....	108
4.22. Reliability Statistics Bauran Eceran	109
4.23. Item- Total Statistics Bauran Eceran	109
4.24. Reliability Statistics Kepuasan	110
4.25. Item- Total Statistics Kepuasan.....	110
4.26. Variables Entered/ Removed	111
4.27. Model Summary	111
4.28. Anova.....	112
4.29. Coefficients.....	112
4.30. Collinearity Diagnostics	113
4.31. Residuals Statistics	113
4.32. Potensi pasar	117

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar organisasi koperasi konsumen.....	20
4.1 Histogram.....	114
4.2 Normal P-P Plot.....	115
4.3 Scatterplot.....	116



IKOPIN