

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN MEMPERTIMBANGKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI POPT DAN LABORATORIUM PERTANIAN WATES KECAMATAN GADINGREJO TAHUN 2017**

**Oleh**

**ANGGUN WIDYAWATI**

Penelitian ini dilatar belakangi rendahnya loyalitas dengan mempertimbangkan kepuasan anggota koperasi dalam peranannya sebagai pengguna jasa koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan pada koperasi POPT dan laboratorium pertanian Wates. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Data penelitian ini diperoleh dari populasi yang berjumlah 159 anggota dan sampel berjumlah 62 anggota. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari variabel eksogen, variabel endogen, dan variabel moderator. Untuk variabel endogen yakni kualitas pelayanan (X1) dan motivasi kerja (X2). Sedangkan variabel moderatornya adalah loyalitas (Z) dengan variabel terikatnya Kepuasan anggota (Y). Pengujian hipotesis dianalisis dengan analisis jalur (*path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. (2) ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan anggota. (3) ada hubungan kualitas pelayanan terhadap motivasi kerja karyawan. (4) ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan terhadap kepuasan anggota. (5) ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota. (6) ada pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap loyalitas anggota. (7) ada pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. (8) ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja karyawan terhadap loyalitas anggota.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, motivasi kerja, kepuasan anggota, loyalitas