

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN ANGGOTA PADA KPN (KOPERASI PEGAWAI NEGERI) HANDAYANI DI SUKOHARJO KABUPATEN PRINGSEWU TAHUN 2016/2017

Oleh

VAULIA NABILA ARTRA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani yang berjumlah 82 orang dan sampel 45 responden yang ditentukan dengan teknik *probabilitas sampling* dengan menggunakan *simple random*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner unit analisis dengan menggunakan *Regresi Linier* dan *Path Analysis*. Subjek penelitian yaitu anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kata kunci : kepuasan anggota, kualitas pelayanan, loyalitas anggota, dan motivasi kerja.