

RINGKASAN

PRIMKOPTI merupakan Primer Koperasi yang bergerak dalam bidang penjualan kedelai. PRIMKOPTI Kabupaten Banyumas memiliki 537 anggota yang sudah terdaftar, akan tetapi hanya terdapat 105 anggota yang aktif bertransaksi membeli kedelai di PRIMKOPTI. Rendahnya jumlah anggota yang aktif ini mengindikasikan masih banyak anggota yang tidak loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat motivasi, pelayanan, dan loyalitas anggota terhadap PRIMKOPTI Kabupaten Banyumas dan bagaimana pengaruh motivasi dan pelayanan terhadap loyalitas anggota PRIMKOPTI di Kabupaten Banyumas.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Jumlah sampel berjumlah 84 orang ditentukan secara *purposive*, sedangkan pengambilan data menggunakan metode survei. Untuk memberikan gambaran umum profil responden digunakan analisis deskriptif. Sedangkan untuk membuktikan hipotesis penelitian digunakan analisis model simultan dan parsial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat motivasi, pelayanan dan loyalitas anggota PRIMKOPTI Kabupaten Banyumas termasuk dalam kategori sedang. Hasil uji variabel motivasi dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Secara parsial variabel motivasi dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota di PRIMKOPTI Kabupaten Banyumas.

Kata kunci: motivasi, pelayanan, loyalitas

SUMMARY

PRIMKOPTI is a Primary Cooperative that is selling soybeans. PRIMKOPTI Banyumas Regency has 537 registered members, but only 105 members are active in buying soybeans at PRIMKOPTI. The low number of active members indicates that there are still many members who are not loyal. This study aims to determine how the level of motivation, service, and loyalty of members towards PRIMKOPTI Banyumas Regency and how the influence of motivation and service on the loyalty of PRIMKOPTI members in Banyumas Regency.

This research used descriptive analysis method. There were 84 people of the sample was determined purposively, and the data collected by survey method. General description of respondents profile provided by descriptive analysis, and to prove the research hypothesis used simultaneous and partial model analysis.

The results of this study show that level of motivation, service and loyalty of PRIMKOPTI members in Banyumas Regency are in the medium category. There is a significant influence between motivation and service both simultaneously and partially towards member loyalty in PRIMKOPTI Banyumas Regency.

Keyword: motivation, service, loyalty