**ABSTRAK**

Mubarokah, Majmu’atul, 2019 “**Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen”** Unisda Lamongan Pembimbing (1) Dr. H Khotib Sholeh, M,Ag. (2) Khoirotun Nikmah, S,Pd,I.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Lokasi, Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini di latar belakangi dengan bagaimana calon anggota dan anggota koperasi puas dengan kinerja karyawan dan lokasi koperasi tersebut sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan nyaman. Karena dengan kinerja karyawan yang handal dan tepat dapat memajukan perusahaan.

Adapun tujuan penulisan dalam penelitian ini yaitu : (1) untuk mengetahui pengaruh antara kinerja karyawan dan lokasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen (2) untuk mengetahui pengaruh antara kinerja karyawan dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif , penelitian yang pada dasarnya menggunakan deduktif-induktif. Sampel dari penelitian ini menggunakan teknik *probabilitas sampling*  dengan jenis *simpel random sampling* yang diambil dari populasi nasabah KSPPS sebanyak 170 dan sampel nasabah KSPPS sebanyak 114 dan menggunakan tabel yang telah dikembangkan dari *Issac* dan  *Michael* dengan menggunakan tingkat kesalahan 5%. Sedangkan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menggunakan angket, observasi, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini adalah, di mana karyawan KSPPS NUSANTARA melakukan pekerjaan mereka dengan sopan santun, berpenampilan rapi, cepat dan tanggap, memiliki wawasan yang luas dalam menjelaskan produk-produk yang ada pada koperasi. Lokasi KSPPS juga sangat strategis bagi nasabah sehingga nasabah tidak perlu susah dalam mencari lokasi koperasi. Sedangkan secara bersama-sama kinerja karyawan dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada KSPPS NUSANTARA.