

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan produk kue brownies yang diluncurkan oleh *Study Group* Kewirausahaan. *Study Group* Kewirausahaan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa/i dari Universitas Telkom yang berkegiatan tentang pengembangan dari masyarakat Desa Sukamanah tentang kewirausahaan penjualan produk kue. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan *Study Group* Kewirausahaan P2MD yang bertujuan untuk menghitung tingkat kepuasan dimana hasilnya dapat dijadikan dasar pengembangan kedepannya. Untuk mengetahui probabilitas pengguna dalam kepuasan maka dilakukan analisis pengguna dengan menggunakan metode *Net Promoter Score* (NPS). Pengumpulan data untuk penelitian ini melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan. Hasil perhitungan NPS menjelaskan bahwa penilaian kepuasan serta loyalitas pelanggan terhadap produk kue brownies sangat baik berada di angka 60%.

Kata Kunci: *Net Promoter Score*, kewirausahaan, *Python*