# ABSTRAK

EMCN (Entreprenor Macun) mangrupikeun salah sahiji UMKM anu kalibet dina jasa anu ngahasilkeun sababaraha jinis baju olahraga, salah sahijina nyaéta jersey soccer. Dumasar kana panilitian di UMKM EMCN, panaliti mendakan masalah dina kagiatan UMKM, nyaéta masih kénéh aya rasa teu sugema konsumen sahingga seueur keluhan konsumen lumangsung dina bulan Nopémber sareng Désémber 2019. Masalahna panginten kusabab perusahaan henteu tiasa minuhan kahoyong konsumen.

Tujuan tina panilitian ieu pikeun nangtukeun pangaruh kualitas jasa kana kepuasan konsumen di UMKM EMCN. Métode panilitian anu digunakeun nyaéta metode survey analisis deskriptif. Téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nyaéta panilitian pustaka, jeung panilitian lapangan dina bentuk panitén non-pamilon, wawancara terstruktur, jeung ngadistribusikeun angkét ka 26 réspondén. Pikeun analisis data digunakeun uji validitas, tés réliabilitas, régrési liniér saderhana, koefisien pangkat Spearman sareng koefisien tékad.

Dumasar kana data anu dicandak tina hasil panilitian, koefisien tekad ngagaduhan pangaruh positip kana kualitas palayanan kana kepuasan palanggan ku 52,3%, sésana 47,7% dipangaruhan ku kualitas jasa. EMCN dina nerapkeun kualitas jasa ngalaman sababaraha halangan, sumber daya manusa terbatas sareng mesin produksi terbatas.

Saran anu tiasa diteruskeun ku panaliti nyaéta perusahaan ningkatkeun produktivitas karyawan sareng perusahaan ngutamakeun kahoyong konsumen sareng kabutuhan konsumen.

**Kecap Konci : Kualitas Jasa sareng Kapuasan Konsumén**