

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN *BRAND LOYALTY* PADA *BUTTONSCARVES LADIES* *COMMUNITY* KOTA PADANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *Customer Satisfaction* dengan *Brand Loyalty* pada *Buttons scarves Ladies Community* Kota Padang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction* dan variabel terikat adalah *Brand Loyalty*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Ladies Community* dan skala *Brand Loyalty*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampel jenuh. Sampel dalam penelitian ini adalah 77 orang anggota *Buttons scarves ladies community* Padang. Uji Validitas dan Reliabilitas pada skala *Customer Satisfaction* bergerak dari $rix = 0,324$ sampai dengan $rix = 0,801$ dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,922. Sedangkan pada skala *Brand Loyalty* bergerak dari $rix = 0,310$ sampai dengan 0,739 dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,925. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *Customer Satisfaction* dengan *Brand Loyalty*, dengan korelasi sebesar sebesar 0,563 dengan taraf signifikan 0,000 yang berarti hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan positif *Customer Satisfaction* dengan *Brand Loyalty* pada *Buttons scarves Ladies Community* Kota Padang.

Kata kunci : *customer satisfaction, brand loyalty, anggota community*

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN *CUSTOMER SATISFACTION* AND *BRAND LOYALTY* TO *BUTTONSCARVES LADIES* *COMMUNITY OF PADANG CITY*

This study aims to determine the relationship between Customer Satisfaction and Brand Loyalty to Buttonscarves Ladies Community Padang City. The independent variable in this study is Customer Satisfaction and the dependent variable is Brand Loyalty. The measuring instrument used in this study is the Ladies Community scale and the Brand Loyalty scale . The sampling technique in this study used the Sampling technique saturated . The sample in this study was 77 members Buttonscarves ladies community Padang . The validity and reliability test on the Customer Satisfaction scale moves from $rix = 0.324$ to $rix = 0.801$ with a reliability coefficient of 0.922 . Whereas on the Brand Loyalty scale it moves from $rix = 0.310$ to 0.739 with a reliability coefficient of 0.925 . Based on the results of data analysis, it can be concluded that there is a significant relationship between Customer Satisfaction and Brand Loyalty , with a correlation of 0.563 with a significant level of 0.000, which means the hypothesis is accepted. This shows that there is a positive relationship and Customer Satisfaction Brand Loyalty to Buttonscarves Ladies Community Padang City.

Keywords : *customer satisfaction , brand loyalty , community members*