

## ABSTRAK

Judul : **Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap *Brand Loyalty* Pada Atlet Futsal Kota Padang Pengguna Sepatu Futsal Merk Specs**  
Nama : Ikhwanul Hadi Yandri  
Pembimbing : Suci Rahma Nio, S.Psi, M.Psi

Penelitian ini didasarkan atas temuan-temuan yang menunjukkan banyaknya penggunaan sepatu futsal merk Specs di kawasan kota Padang. Berdasarkan hasil wawancara dan survei awal pada beberapa konsumen, terdapat hubungan antara kepuasan yang dirasakan oleh konsumen saat menggunakan produk sepatu Specs terhadap loyalitas konsumen pada brand Specs tersebut. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk melihat hubungan antara kepuasan konsumen yang menggunakan produk sepatu Specs terhadap *Brand Loyalty* pada merk sepatu Specs di kota Padang.

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dan korelasional, dengan populasi pada penelitian ini adalah atlet futsal kota Padang yang menggunakan sepatu futsal merk Specs. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, jumlah sampel yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini sebanyak 75 dari 93 orang. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kepuasan konsumen yang dimodifikasi dari skala Qodri berdasarkan teori Kotler sebanyak 29 item serta skala *Brand Loyalty* dimodifikasi dari skala auditya berdasarkan teori Schiffman dan Kanuk sebanyak 33 item. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik uji korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi sebesar  $r = 0,935$ ,  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), memperlihatkan bahwa terdapat korelasi positif yang sangat signifikan antara kepuasan konsumen dengan *Brand Loyalty* pada atlet futsal kota padang pengguna sepatu futsal merk specs.

**Kata kunci :** Kepuasan konsumen, *Brand Loyalty*, atlet futsal.