

# **Pengaruh Gaya Hidup terhadap Kepuasan Konsumen Blackberry di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara**

*This study aims to analyze the effect of lifestyle influences on consumer satisfaction, The sample in this research were 150 respondents that located in Central of Kecamatan Dewantara. The analytical tool used is the linear regression and Structural Equation Modeling (SEM). The results showed that the positive effect of. Lifestyle have a positive effect on customer satisfaction Blackberry in Kecamatan Dewantara District.*

*Keywords : lifestyle and consumer satisfaction*

**Muchsin**  
*Dosen Fakultas Ekonomi  
Universitas Malikussaleh*



## PENDAHULUAN

Kebutuhan konsumen berkomunikasi telah meningkatkan permintaan terhadap produk-produk telepon selular dewasa ini. Konsumen mempunyai peran penting terhadap keberlangsungan hidup perusahaan tanpa adanya konsumen maka perusahaan tidak akan bisa memasarkan produknya, berhasil tidaknya produk yang ditawarkan ke pasar sangat ditentukan oleh respon konsumen. Bila konsumen merasa senang dengan produk yang ditawarkan, maka tidak mustahil konsumen akan semakin loyal dengan produk tersebut. Dan begitu juga sebaliknya, bila konsumen merasa tidak puas dengan produk yang ditawarkan perusahaan, maka dapat dipastikan konsumen akan beralih ke produk lain yang sejenis dan memberikan penilaian buruk terhadap produk tersebut. *Blackberry* merupakan salah produk elektronik yang mampu memanfaatkan peluang teknologi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Telepon seluler pintar ini mampu memberikan layanan khusus di luar fungsi komunikasi biasa hal ini gunanya untuk memanjakan konsumen. Dari kondisi tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji tentang pengaruh gaya hidup terhadap loyalitas konsumen terhadap produk blackberry di Kecamatan Dewantara.

## TINJAUAN TEORITIS

### Gaya Hidup

Pengertian gaya hidup menurut Kotler (2002 ; 192) adalah pola hidup seseorang di dunia yang diekspresikan dalam aktivitas, minat, dan opininya. Menurut Minor dan Mowen (2002 ; 282), gaya hidup adalah menunjukkan bagaimana orang hidup, bagaimana membelanjakan uangnya, dan bagaimana mengalokasikan waktu. Selain itu, gaya hidup menurut Suratno dan Rismiati (2001 ; 174) adalah pola hidup seseorang dalam dunia kehidupan sehari-hari yang dinyatakan dalam kegiatan, minat dan pendapat yang bersangkutan. Gaya hidup mencerminkan keseluruhan pribadi yang berinteraksi dengan lingkungan. Cathy Neal, dkk (2006 ; 398), mengungkapkan *lifestyle* merupakan ekspresi dari situasi individu, pengalaman hidup, nilai, sikap dan harapan

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa gaya hidup adalah pola hidup seseorang yang dinyatakan dalam kegiatan, minat dan pendapatnya dalam membelanjakan uangnya dan bagaimana mengalokasikan waktu.

*H1: Gaya hidup berpengaruh positif terhadap*

*kepuasan konsumen BlackBerry di Kecamatan Dewantara.*

### Kepuasan Konsumen

Menurut Armstrong (2002:13) kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2008:24) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Dari beberapa definisi diatas maka Kepuasan Konsumen dapat disimpulkan sebagai suatu tingkat kepuasan yang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia

## METODOLOGI PENELITIAN

### Data

Populasi dalam penelitian adalah pemakai telepon selular *Blackberry* yang berada di lingkungan di Pusat Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2011:80). Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi yang memiliki karekteristik yang sama dari populasi tersebut (Sugiyono 2011:81). Metode pengambilan sampel dengan *convention sampling* yang mencapai 150 respondent.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden , kemudian responden tersebut memberikan jawabannya.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Reliabilitas dan Validitas

Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum. Terdapat dua cara untuk menguji realibilitas yaitu dengan *composite/constuct reliability* dan

*variance extracted*. *Cut-off* value dari *constuct reliability* adalah minimal 0,70 sedangkan *cut-off value* untuk *variance extracted* minimal 0,50.

Hasil perhitungan reliabilitas dan validitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Hasil Uji Constuct Reliability**

| Konstruk               | Estimate | ( $\Sigma$ Estimate) <sup>2</sup> | 1-(Estimate) | CR > 0,7     |
|------------------------|----------|-----------------------------------|--------------|--------------|
| Gaya_Hidup (x21)       | 0,723    |                                   | 0,277        |              |
| Gaya_Hidup (x22)       | 0,728    |                                   | 0,272        |              |
| Gaya_Hidup (x23)       | 0,907    |                                   | 0,093        |              |
| Gaya_Hidup (x24)       | 0,782    |                                   | 0,218        |              |
|                        | 3,14     | 9,860                             | 0,860        | <b>0,920</b> |
| Kepuasan_Konsumen (y1) | 0,716    |                                   | 0,275        |              |
| Kepuasan_Konsumen (y2) | 0,755    |                                   | 0,256        |              |
| Kepuasan_Konsumen (y3) | 0,761    |                                   | 0,284        |              |
| Kepuasan_Konsumen (y4) | 0,732    |                                   | 0,237        |              |
|                        | 2,964    | 9,050                             | 1,032        | <b>0,897</b> |

Sumber : Data Primer Diolah, 2014

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai konstruk reliabilitas > 0,7 (yang disyaratkan baik). gaya hidup sebesar 0,920 ( $\frac{9,860}{9,860 + 0,860}$ ), kepuasan konsumen sebesar 0,897 ( $\frac{9,050}{9,050 + 1,032}$ ). Hal ini menunjukkan indikator-

indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabel variabel penelitian sudah memenuhi asumsi yang disyaratkan.

Hasil uji validitas menggunakan *variance extracted* dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Variance Extracted**

| Konstruk               | Estimate | (Estimate) <sup>2</sup> | 1-(Estimate) <sup>2</sup> | AVE > 0,5 |
|------------------------|----------|-------------------------|---------------------------|-----------|
| Gaya_Hidup (x21)       | 0,723    | 0,522                   | 0,477                     |           |
| Gaya_Hidup (x22)       | 0,728    | 0,529                   | 0,470                     |           |
| Gaya_Hidup (x23)       | 0,907    | 0,822                   | 0,177                     |           |
| Gaya_Hidup (x24)       | 0,782    | 0,611                   | 0,388                     |           |
|                        |          | 2,486                   | 1,513                     | 0,621     |
| Kepuasan_Konsumen (y1) | 0,616    | 0,379                   | 0,620                     |           |
| Kepuasan_Konsumen (y2) | 0,735    | 0,540                   | 0,459                     |           |
| Kepuasan_Konsumen (y3) | 0,721    | 0,519                   | 0,480                     |           |
| Kepuasan_Konsumen (y4) | 0,767    | 0,588                   | 0,411                     |           |
|                        |          | 2,027                   | 1,972                     | 0,506     |

Sumber : Data Primer Diolah, 2014



Berdasarkan tabel hasil perhitungan *variance extracted* menunjukkan bahwa gaya hidup sebesar 0,621 ( $\frac{2,486}{2,486 + 1,513}$ ), dan kepuasan

konsumen sebesar 0,506 ( $\frac{2,027}{2,027 + 1,972}$ )

menunjukkan bahwa masing-masing indikator variabel dinyatakan valid dan memenuhi kriteria validitas yang disyaratkan.

**Pengujian Hipotesis**

Hasil pengujian dengan menggunakan SEM dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3. Pengujian Hipotesis**

| Estimate Unstandardized | Estimate Standardized | S.E. | C.R. | P    |
|-------------------------|-----------------------|------|------|------|
| .081                    | .195                  | .064 | .238 | .000 |

Y : Kepuasan Konsumen

x = Gaya Hidup

Dari hasil pengujian diperoleh hasil parameter estimasi yang didapat antara gaya hidup terhadap kepuasan konsumen menghasilkan nilai koefisien sebesar 0,195 dan CR = 2,077, di mana nilai ini memenuhi syarat CR > 2,0 pada tingkat signifikansi

5% dan nilai p = 0,038 memenuhi syarat < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yaitu dimensi gaya hidup berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa gaya hidup berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen Blackberry di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini bermakna bahwa setiap peningkatan gaya hidup akan diikuti oleh peningkatan kepuasan konsumen di Kecamatan Dewantara.

**Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka diajukan beberapa saran anara lain produsen menganalisis perkembangan dimensi-dimensi gaya hidup sesuai dengan keinginan pasar sasaran seperti menciptakan produk Blackberry yang dapat menciptakan kepuasan konsumen terhadap produk Blackberry.

**REFERENSI**

- Aaker, A. David., (2001), *Marketing Research*, New York: John Willey dan Sons Ltd
- Abachnick, B. G dan Fidell, L. S., (1996), *Using Multivariate Statistics*, Harpoer Collings College Publishers, New York.
- Dimiyati, Mohammad, (2012), *Model Structural Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Produk Pond's*, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, No. 101, Vol. 1
- Fauzan, M. Noor dan Gunarsih, Tri., (2005), *Pengaruh Atribut Produk Dan Minat Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Produk AJB Bumiputera 1912)*, Diakses 15 September 2012, [http://eprints.ums.ac.id/835/1/3\\_M\\_Noor\\_Fauzan.pdf](http://eprints.ums.ac.id/835/1/3_M_Noor_Fauzan.pdf)
- Gefen, David., (2002), *Customer Loyalty in E-Commerce*, *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 3, Hal. 27-51.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Sofyan S. 2001. *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo persada
- Hair. J.F, Arthur dan Phillip. 2007. *Research Methods for Business*. USA: Wiley.Inc
- Kasali, Rhenald, (2001), *Manajemen Periklanan : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary, (2004), *Dasar-Dasar Pemasaran*, Terjemahan, Edisi Kesembilan Jilid 1, dan 2, Jakarta: PT. Indeks.
- Mandey, Silvy L, (2009), *Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*, *Jurnal*, Vol. 6, No. 1, Hal 92-100.
- Maria, Sylvia., Prihanto, F.X. Sutyas., dan Secapramana, Verina H., (2003), *Hubungan Citra Toko Dengan Kepuasan Konsumen Pada Pasar Swalayan Bp Surabaya*, *Unitas*, Vol. 11, No.1
- Minor, J. C dan Mowen, Minor., (2002), *Perilaku Konsumen*, Jakarta : Salemba Empat
- Nugroho, Setiadi., (2003), *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Penerbit PT. Kencana Prenanda Media.
- Santoso, Singgih, (2001), *Buku Latihan SPSS : Statistik Parametrik*, Jakarta: ElexMedia Computindo
- Setiaji, Bambang., (2004), *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*, Surakarta: Program Pasca Sarjana UMS
- Simamora, Bilson., (2001), *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Edisi pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta
- Utomo, Heru Tri., (2009), *Pengaruh Kualitas Produk Handphone Nokia Dan Gaya Hidup Konsumen Terhadap Loyalitas*, Skripsi, Universitas Gunadarma, Jakarta