

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN GAYA HIDUP YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN INDIHOME SEBAGAI PENYEDIA JASA INTERNET PADA KOTA MAKASSAR

Amalia Haqqi¹ moh. Aris pasigai² dan Nasrullah³
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar
(amaliahaqqih@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan gaya hidup mempengaruhi konsumen dalam menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet pada kota Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan Indihome yang berdomisili di wilayah kecamatan panakukkang kota Makassar. Sampel yang digunakan sebanyak 67 orang dipilih berdasarkan teknik random sampling. Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian kuantitatif dan Instrumen penelitian yang digunakan adalah Kuisisioner dan Dokumentasi. Pengolahan data penelitian adalah menggunakan statistik deskriptif sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Regresi dengan taraf signifikansi 0,05. Melalui pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut : Hasil koefisien korelasi sebesar 0.775 dan koefisien determinasi sebesar 0.600 yang berarti bahwa kualitas produk dan gaya hidup mempunyai pengaruh sebesar 60%. Kualitas produk dan Gaya hidup mempengaruhi konsumen dalam menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet pada kota Makassar dengan nilai F hitung sebesar 5.229 dan signifikans sebesar 0.000. Hasil uji t variabel kualitas produk sebesar 2.583 sedangkan hasil uji t variabel gaya hidup sebesar 2.127 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk lebih mempengaruhi konsumen dalam menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet pada kota Makassar.

Kata Kunci : Pengaruh kualitas produk dan gaya hidup, Penyedia jasa internet

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, manusia tidak bisa hidup tanpa orang lain. Seperti halnya jaringan, manusia sekarang seakan tidak bisa hidup tanpa jaringan. Bersyukur karena pemerintah mendirikan indihome sebagai wadah penyimpanan wifi, agar para konsumen dapat menikmati jaringan tersebut meskipun di pelosok desa. Tingkat taraf hidup manusia mempengaruhi gaya hidup yang dijalankan selain

itu juga mempengaruhi cara berfikir dalam memaksimalkan penggunaan uang yang mereka miliki. Saat ini banyak bermunculan perusahaan yang menawarkan bermacam produk dan jasa terbarunya dan konsumen tinggal memilih produk mana yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Untuk itu setiap perusahaan itu sangat perlu memperhatikan kualitas produk yang mereka produksikan hal demikian dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Kualitas merupakan syarat utama diterimanya suatu produk dipasar. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan. Berbagai usaha ditempuh perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas, antara lain dengan menerapkan kontrol yang ketat pada setiap proses mulai dari penyiapan bahan baku sampai penyimpanan produk jadi.

Proses pengontrolan dilakukan baik secara manual maupun otomatis. Alasan peneliti memilih meneliti di indihome karena, saat ini manusia seakan tidak bisa hidup tanpa adanya jaringan disekitar. Saya sebagai peneliti ingin tahu apakah indihome sebagai penyedia jasa internet baik terus digunakan atau tidak. Kekurangan dari internet indihome sering terjadinya tidak ada koneksi yang dikarenakan adanya kabel yang putus atau rusak. Sehingga konsumen harus melapor ke Telkom, tetapi terkadang kurangnya perhatian dari pihak Telkom sehingga ketika kita meminta petugas teknisi datang kerumah untuk memperbaiki kerusakan, petugas teknisi tidak kunjung datang semenjak pengaduan. Terkait dengan hal di atas, maka penulis sangat tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut untuk dijadikan bahan kajian dalam penelitian ini, dengan judul "*Pengaruh kualitas produk dan gaya hidup yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan Indihome sebagai penyedia jasa Internet pada kota Makassar*".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan cara penulisan deskriptif, yaitu menggambarkan atau menjelaskan objek penelitian berdasarkan data dari jawaban responden yang diperoleh melalui kuisioner.

Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Telekomunikasi (Indihome) Pettarani MAKASSAR. Adapun waktu penelitian ini, selama 2 bulan (Juli - September) 2018. Populasi Menurut (Sugiyono, 2014:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelanggan Indihome yang berdomisili di wilayah kecamatan panakukkang pada kota Makassar.

Sampel Menurut (Sugiyono, 2014:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sugiyono (2014:81) menyatakan Teknik sampling menggunakan Teknik pengambilan sampel. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan. Sampel yang digunakan adalah pelanggan indihome yang berdomisili di wilayah kecamatan panakukkang pada kota Makassar sebanyak 67 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:11) dalam bukunya *Manajemen Penelitian*, Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data adalah :

Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya menggunakan 4 alternatif pilihan, sebagai persepsi responden atas kualitas produk dan gaya hidup yang memengaruhi konsumen menggunakan Indihome

Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mencatat dan menyalin berbagai dokumen yang ada dalam instansi. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari metode dokumentasi adalah data yang didapatkan dari kuesioner.

Teknik Analisis Data

Uji validitas data

Validitas adalah Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau kesahitan suatu instrument. “Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukurinya”. kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut valid.
- b. Jika r hitung negatif dan r hitung $<$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Uji reliabilitas data.

Reliability menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk diinginkan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Uji reliabilitas ini digunakan untuk menguji konsistensi data dalam jangka waktu tertentu, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang digunakan dapat diandalkan. Variabel – variabel tersebut dikatakan reliable apabila cronbach alphanya memiliki nilai lebih besar dari 0.60 yang berarti bahwa instrument tersebut dapat dipergunakan sebagai pengumpul data yang handal yaitu hasil pengukuran relatif koefisien jika dilakukan pengukuran ulang.

Analisis deskriptif untuk menggambarkan data apa adanya yang meliputi data nilai total, minimum dan maksimum, rata – rata, dan standar deviasi.

Uji Asumsi Klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas data dan uji heteroskedastisitas.

- a. Normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum kita melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus di uji kenormalan distribusinya.
- b. Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan residual antara pengamatan satu dan pengamatan lainnya.

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk

mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independent berhubungan positif atau negatif. Untuk pengujian hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Penyedia Jasa Internet

B₀ = Konstanta

B₁, β₂ = Koefisien regresi

X₁ = Kualitas Produk

X₂ = Gaya Hidup

€ = *Epsilon* (kesalahan)

Untuk melihat kedekatan hubungan antara variabel bebas (*Independent variabel*) terhadap variabel terikat (*dependent variabel*) dijelaskan oleh koefisien (R) apabila nilai R > 0,05 berarti hubungan kuat, R = 0,05 berarti hubungan sedang dan R < 0,05 berarti hubungan lemah. Untuk mengukur signifikan hubungan masing – masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) akan digunakan uji t. Untuk mengukur hubungan seluruh variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat, digunakan uji statistik yaitu uji F dengan derajat kemaknaan 95% atau alpha (α) = 5%

UJI NORMALITAS

Uji normalitas dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dapat juga dengan melihat histogram dari residualnya. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pada distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, demikian sebaliknya.

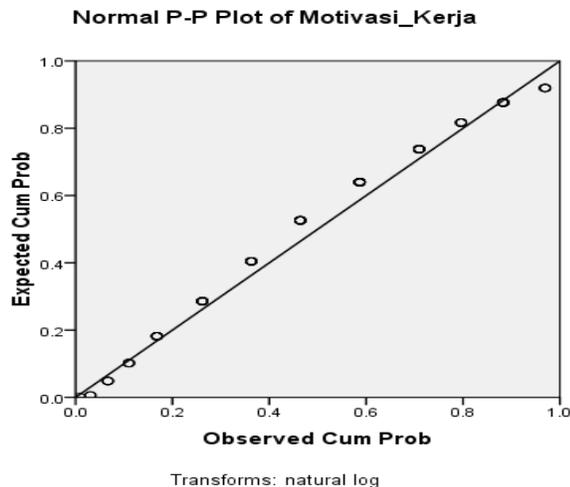
PEMBAHASAN

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dapat juga dengan melihat histogram dari residualnya. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pada distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, demikian sebaliknya. Pada penelitian ini hasil pengolahan data menampilkan grafik normal, plot yang ada menunjukkan titik menyebar sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, demikian juga dengan grafik histogram memberikan pola distribusi normal. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksikan pengaruh penyedia jasa internet berdasarkan variabel bebasnya yaitu kualitas produk dan gaya hidup.

Gambar 4.1



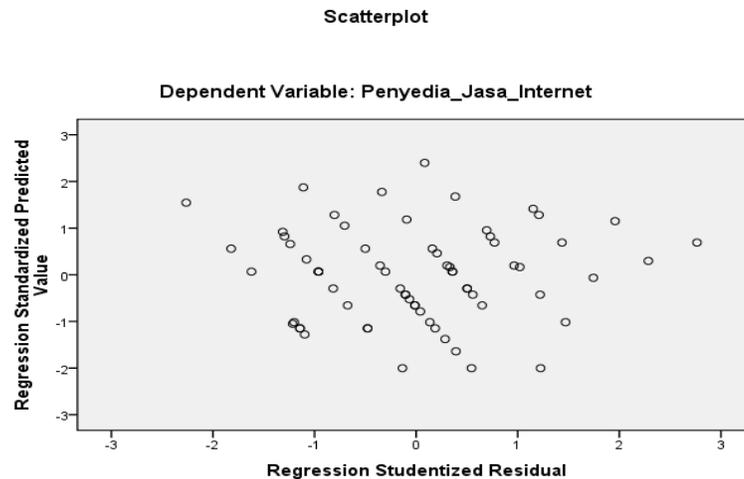
(Sumber : Hasil pengolahan data primer dengan SPSS 16.00, 2018)

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SREISD dan ZPRED dimana dasar analisisnya adalah:

1. Jika titik – titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, bergelombang, melebar kemudian menyempit maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.2



(Sumber : Hasil pengolahan data primer dengan SPSS 16.00, 2018)

Dari grafik Scatterplot dan Partial Regression Plot penelitian ini terlihat titik – titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi pengaruh penyedia jasa internet berdasarkan masukan variabel bebasnya (kualitas produk dan gaya hidup).

Analisis Regresi berganda

Berdasarkan hasil analisis SPSS versi 16.00 maka diperoleh output sebagai berikut:

Tabel 4.11
Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.357	3.121		2.357	.000
	Kualitas_Produk	.300	.103	.247	2.583	.01
	Gaya_Hidup	.220	.116	.180	2.127	.02
a. Dependent Variable: Penyedia_Jasa_Internet						

(Sumber : Hasil pengolahan data primer dengan SPSS 16.00, 2018)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang terlihat pada tabel 4.11 pada kolom Unstandardized *coefficients* bagian B diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 7.357 + 0.300 X_1 + 0.220 X_2$$

Konstanta sebesar 7.357 menyatakan jika tidak ada variabel kualitas produk (X_1) dan variabel gaya hidup (X_2) maka penyedia jasa internet yang diperoleh adalah sebesar 7.357. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X_1) adalah sebesar 0.300 artinya pertambahan 1 satuan pada X_1 akan mempunyai pengaruh menaikkan variabel penyedia jasa internet (Y) sebesar 0.300 dengan asumsi bahwa variabel X_2 tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah X_1 akan menyebabkan kenaikan variabel Y .

Nilai koefisien regresi variabel gaya hidup (X_2) adalah sebesar 0.220 artinya pertambahan 1 satuan pada X_2 akan mempunyai pengaruh menaikkan variabel penyedia jasa internet (Y) sebesar 0.220 dengan asumsi bahwa variabel X_2 tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah X_1 akan menyebabkan kenaikan variabel Y .

Hasil Penguji Hipotesis

a. Uji R (Determinan)

Berdasarkan hasil olahan SPSS, maka dibawah ini adalah hasil output SPSS versi 16.00 :

Tabel 4.12
Model Summary

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.775	.740	.674	1.530	1.371
a. Predictors: (Constant), Gaya_Hidup, Kualitas_Poduk					
b. Dependent Variable: Penyedia_Jasa_Internet					

(Sumber : Hasil pengolahan data primer dengan SPSS 16.00, 2018)

Dari tabel *Model Summary* diatas, dapat kita lihat hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan R sebesar 0.775 yang berarti bahwa kualitas produk dan gaya hidup mempunyai pengaruh yang kuat yaitu sebesar 77.5%. Dikatakan kuat, karena angka tersebut diatas 0.5 atau diatas 50% sedangkan nilai R Square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0.740 yang berarti bahwa variabel terikat (penyedia jasa internet) mampu dijelaskan oleh variabel bebas (kualitas produk dan gaya hidup) sebesar 74% dan selebihnya 26% (100 % - 74%) dapat dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak dapat diikutsertakan dalam penelitian ini. Kemudian koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.674 atau 67.4% pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji t (Individual)

Berdasarkan hasil olahan SPSS, maka dibawah ini adalah hasil output SPSS versi 16.00 :

Tabel 4.13
Coeffisients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.357	3.121		2.357	.000
	Kualitas_Produk	.300	.103	.247	2.583	.01
	Gaya_Hidup	.220	.116	.180	2.127	.02
a. Dependent Variable: Penyedia_Jasa_Internet						

(Sumber : Hasil pengolahan data primer dengan SPSS 16.00, 2018)

Dari uji t pada tabel 4.13 diatas Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap penyedia jasa internet karena nilai t hitung 2.583 > t tabel 1.530 . Gaya Hidup berpengaruh positif terhadap penyedia jasa internet karena nilai t hitung 2.127 > t tabel 1.530

Uji F (simultan)

Berdasarkan analisis SPSS versi 16.00 maka diperoleh output sebagai berikut :

Tabel 4.14

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.480	2	12.240	5.229	.000 ^a
	Residual	149.819	64	2.341		
	Total	174.299	66			
a. Predictors: (Constant), Gaya_Hidup, Kualitas_Produk						
b. Dependent Variable: Penyedia_Jasa_Internet						

(Sumber : Hasil pengolahan data primer dengan SPSS 16.00, 2018)

Dari uji ANOVA atau F test, didapat F hitung > F tabel yaitu 5.229 > 2.341 kemudian taraf signifikansi 0.000 karena probabilitas (0.000) kurang dari 0.05 maka

model regresi berganda bisa dipakai untuk memprediksi pengaruh penyedia jasa internet atau bisa dikatakan bahwa kualitas produk dan gaya hidup berpengaruh terhadap penyedia jasa internet. Dengan demikian hasil peneliti menerima hipotesis pada Uji F yang berarti Kualitas produk dan gaya hidup mempengaruhi konsumen dalam menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet pada kota Makassar. Sedangkan hasil penelitian uji t hipotesis dapat sepenuhnya diterima karena semua variabel bebas mempunyai angka probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05

Hasil Uji hipotesis adalah Kualitas Produk dan Gaya Hidup berpengaruh terhadap Penyedia Jasa Internet. Berdasarkan tabel 4.14 diketahui nilai F hitung variabel Penyedia Jasa Internet sebesar 5.229 dengan signifikansi sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti Kualitas produk dan Gaya hidup mempengaruhi konsumen dalam menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet pada kota Makassar. Dari hasil penelitian diatas juga dapat diketahui bahwa tiap – tiap variabel memiliki pengaruh yang berbeda terhadap penyedia jasa internet dimana hasil uji t variabel kualitas produk sebesar 2.583 sedangkan hasil uji t variabel gaya hidup sebesar 2.127 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk lebih mempengaruhi konsumen dalam menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet pada kota Makassar.

Kualitas produk merupakan fokus utama dalam perusahaan, kualitas merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Kualitas harus dijelaskan dan dikomunikasikan menurut hubungannya dengan masing-masing pelanggan dan menurut harapan pelanggan. Semua periklanan, promosi penjualan, atau layanan pelanggan tidak akan banyak membantu produk yang berkualitas jelek.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut : Hasil koefisien determinasi sebesar 0.740 dan koefisien regresi sebesar $Y = 7.357 + 0.300 + 0.220$. Kualitas produk dan Gaya hidup mempengaruhi konsumen dalam menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet pada kota Makassar dengan nilai F hitung sebesar 5.229 dan signifikansi sebesar 0.000 Hasil uji t variabel kualitas produk sebesar 2.583 sedangkan hasil uji t variabel gaya hidup sebesar 2.127 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk lebih mempengaruhi konsumen dalam menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet pada kota Makassar.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka saran-saran yang di ajukan pada penelitian ini adalah :

1. Kualitas produk indihome pada PT. Telekomunikasi Indonesia sebaiknya dipertahankan bahkan ditingkatkan melihat tingginya tingkat penggunaan produk indihome. Hal tersebut guna menjaga loyalitas konsumen terhadap penggunaan produk indihome.
2. Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang pengaruh kualitas produk dan gaya hidup yang mempengaruhi konsumen menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet pada kota makassar mengenai beberapa faktor selain faktor kualitas produk yang tidak diteliti diantaranya pengaruh kultur, pengaruh lingkungan, pengaruh psikologis dan pengaruh perbedaan individu.

DAFTAR PUSTAKA

- Danang Sunyoto. 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS
- Daryanto. 2013. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Deliyanti Oentoro. 2012. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: LakBang PRESSindo
- Fandy Tjiptono. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Kotler. 2012. Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks
- Kotler. 2012. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P & G. Amstrong. 2012. Principles of Marketing. New Jersey: Pearson Education Limited
- Sangadji. 2013. Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis. Yogyakarta: Andi Publisher
- Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi. 2013. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta
- Widiyono dan Mukhaer Pakanna. 2013. Pengantar bisnis, Respon Terhadap Dinamika Global. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Yamit. 2013. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia

Hapsari. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Speedy di Wilayah Kota Semarang. Vol. 1, No 2. (<http://mahasiswa.dinus.ac.id/> diakses 21 Maret 2018)

Susanto, A. 2013. Pengaruh Gaya Hidup Remaja Terhadap Meningkatnya Perilaku Melanggar Norma Di Masyarakat. Vol. 7, No 2. (<http://ejournal.upi.edu/index.php/> diakses 21 Maret 2018)

Yuliana. 2012. Pengaruh Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian Pakaian batik Tulis Danar Hadi. Jurnal Manajemen Surabaya. (<https://ojs.unud.ac.id/index.php/> diakses 21 Maret 2018)