

**PENGARUH *E-LIFESTYLE* PADA KEPUASAN DAN
LOYALITAS PENGGUNA INTERNET GENERASI Y**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Yosephine Chandra Irawan

NPM: 12 03 19591

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
2016**

Skripsi

**PENGARUH *E-LIFESTYLE* PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS
PENGGUNA INTERNET GENERASI Y**

Disusun oleh:

Yosephine Chandra Irawan

NPM: 12 03 19591

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama



Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, S.E., M.Si.

15 Juni 2016

Skripsi

**PENGARUH *E-LIFESTYLE* PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS
PENGGUNA INTERNET GENERASI Y**

**Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:
Yosephine Chandra Irawan
NPM: 12 03 19591**

**telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 15 Juli 2016 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S1)
Program Studi Manajemen**

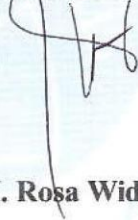
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, SE., M.Si.

Anggota Panitia Penguji



Dra. AM. Rosa Widjojo, MBA.



Elisabet Dita Septiari, SE., MSc.

Yogyakarta, 20 Juli 2016

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *E-LIFESTYLE* PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA INTERNET GENERASI Y

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Juni 2016

Yang menyatakan



Yosephine Chandra Irawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar dari awal sampai akhir.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah “PENGARUH *E-LIFESTYLE* PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA INTERNET GENERASI Y”

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tak terlepas dari berbagai bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan YME, atas segenap rahmat dan penyertaan-Nya hingga saat ini. Penulis juga berterima kasih kepada Bunda Maria dan Santo Yudas Tadeus, sebagai ucapan syukur atas terkabulnya ”Doa Novena Tiga Salam Maria” dan “ Doa Santo Yudas Tadeus”.
2. Ibu Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, S.E, M.Si. sebagai dosen pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini yang telah memberikan bantuan, petunjuk, dan arahnya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Budi Suprpto, MBA., Ph. D. selaku Dekan Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.

4. Ibu Dra. AM. Rosa Widjojo, MBA. dan Ibu Elisabet Dita Septiari, SE., MSc. selaku dosen penguji.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Segenap responden dari berbagai universitas yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
7. Keluarga yang tercinta, Papa, Mama, Kokoh Johan. Terima kasih atas segala cinta, dukungan, doa, pengorbanan, dan motivasi yang selalu ada untuk penulis.
8. Teman-teman satu bimbingan, terutama Ahok, terima kasih yang telah banyak memberi masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
9. Sahabat-sahabatku yang dapat selalu menghibur di saat apapun, taci-taci heboh (Mita, Olive, Sonia, Elita, Christin, Leni, Anna), teman-teman satu kos (Valen, Venlie, Aini, Ariel, Johani, Christin, Dinda), geng koplak (Hana, Winda, Alan), grup hura-hura serta teman-teman semua yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
10. Staff KKACM (Pak Agus, Romo Gendhon, Suster Teresa, Pak Bowo, Pak Kris, Bu Asih, Pak Bayu, Pak Yogi, Mbak Desy, Pak Pur, Fitri). Terima kasih atas doa, arahan, pelajaran dan dukungannya selama penulis bekerja di KKACM.
11. Pihak- pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi baik langsung maupun tak langsung. Terima kasih banyak.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan segala kritik maupun saran yang ada dapat diterima dengan senang hati demi perbaikan penelitian serupa yang akan datang. Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnyadan bagi semua orang yang membacanya.

Yogyakarta, 15 Juni 2016

Yosephine Chandra Irawan

Moto

"Whenever things you ask when you pray, believe that you receive them, and you will have them"

Mark 11:24

"Apa yang tidak pernah dilihat oleh mata, dan tidak pernah didengar oleh telinga, dan yang tidak pernah timbul dihati manusia semua disediakan Allah untuk mereka yang mengasihi Dia"

1 Kor 2:9

"Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang"

Amsal 23:18

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| HALAMAN MOTO | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 1.5 | Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | | 7 |
| 2.1 | Perilaku Generasi Y Dalam Penggunaan Internet | 7 |
| 2.2 | <i>E-lifestyle</i> | 10 |
| 2.2.1 | Pengertian <i>E-lifestyle</i> | 10 |
| 2.2.2 | Pengertian <i>E-activities, E-interests, E-Opinion, E-value</i> | 11 |
| 2.3 | Kepuasan Konsumen | 12 |
| 2.4 | Loyalitas Pelanggan | 13 |
| 2.5 | Hubungan <i>E-lifestyle</i> dengan Kepuasan Pengguna Internet | 13 |
| 2.6 | Hubungan Kepuasan Pengguna Internet dengan Loyalitas | 14 |
| 2.7 | <i>E-lifestyle</i> Dilihat dari Gender | 15 |
| 2.8 | <i>E-lifestyle</i> Dilihat dari Pengeluaran | 16 |
| 2.9 | Model Penelitian | 16 |
| 2.10 | Penelitian Terdahulu | 17 |
| 2.11 | Studi Pendahuluan | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 22 |
| 3.1 | Lokasi, Objek, dan Subjek Penelitian | 22 |
| 3.2 | Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| 3.2.1 | Sampel dan Metode Sampling | 22 |
| 3.2.2 | Teknik Pengumpulan Data | 23 |
| 3.3 | Definisi Operasional | 24 |
| 3.4 | Metode Pengujian Instrumen | 26 |
| 3.4.1 | Uji Validitas | 26 |
| 3.4.2 | Uji Reliabilitas | 27 |
| 3.5 | Metode Analisis Data | 27 |
| 3.5.1 | Analisis Karakteristik Responden | 27 |
| 3.5.2 | Analisis Regresi Linier Berganda | 28 |
| 3.5.3 | Analisis Regresi Sederhana | 29 |
| 3.5.4 | Uji <i>Independent Sample T-Test</i> | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5.5 Uji <i>One Way</i> ANOVA | 30 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas | 31 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 33 |
| 4.1 Pendahuluan | 33 |
| 4.2 Analisis Karakteristik Demografi Responden | 34 |
| 4.3 Analisis Regresi Liner Berganda | 45 |
| 4.3.1 Pengaruh 4 Konstuk <i>E-lifestyle</i> (<i>E-activities, E-interest, E-value, E-</i> <i>opinion</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Internet | 45 |
| 4.3.1.1 Uji Secara Simultan atau Uji F | 46 |
| 4.3.1.2 Uji Secara Parsial atau Uji T | 47 |
| 4.3.1.3 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Squared</i>) | 51 |
| 4.3.2 Pengujian pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan | 52 |
| 4.3.3 <i>Independent t test</i> | 53 |
| 4.3.4 <i>One Way</i> ANOVA | 55 |
| 4.4 Perbandingan dengan Penelitian Lain | 57 |
| BAB V PENUTUP | 59 |
| 5.1. Kesimpulan | 59 |
| 5.2. Implikasi Manajerial | 62 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia | 2 |
| Gambar 2.1 | Model Penelitian | 16 |
| Gambar 3.1 | Model Regresi Linier Berganda | 28 |
| Gambar 3.2 | Model Regresi Linier Sederhana | 29 |
| Gambar 4.1 | Umur Responden | 34 |
| Gambar 4.2 | Jenis Kelamin Responden | 34 |
| Gambar 4.3 | Pengeluaran Rata-Rata Perbulan Responden .. | 35 |
| Gambar 4.4 | Jumlah <i>Smartphone</i> yang Dimiliki | 36 |
| Gambar 4.5 | Memasang Internet pada <i>Smartphone</i> atau tidak | 36 |
| Gambar 4.6 | Rata-Rata Pengeluaran Perbulan untuk Internet pada <i>Smartphone</i> | 36 |
| Gambar 4.7 | Kepemilikan Laptop | 37 |
| Gambar 4.8 | Pembelian Internet pada Laptop | 37 |
| Gambar 4.9 | Pengeluaran untuk Interenet di Laptop | 38 |
| Gambar 4.10 | Penggunaan Perangkat Lain..... | 39 |
| Gambar 4.11 | Pengeluaran Internet untuk Perangkat Lain | 39 |
| Gambar 4.12 | Frekuensi Penggunaan Wifi | 40 |
| Gambar 4.13 | Tempat Menggunakan Wifi* | 40 |
| Gambar 4.14 | Lama Penggunaan Internet | 41 |
| Gambar 4.15 | Manfaat Internet * | 41 |
| Gambar 4.16 | Konten Favorit* | 41 |
| Gambar 4.17 | Media Sosial Favorit* | 42 |
| Gambar 4.18 | Masalah yang Dihadapi* | 44 |
| Gambar 4.19 | Hasil Analisis pada Model Penelitian | 57 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1 | Konstruk yang Digunakan untuk Mengukur <i>E-lifestyle</i> | 10 |
| Tabel 2.2 | Penelitian Terdahulu | 17 |
| Tabel 2.3 | Tanggapan <i>In Depth Interview</i> | 19 |
| Tabel 3.1 | Variabel Penelitian dan Defnisi Operasional | 24 |
| Tabel 3.2 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 32 |
| Tabel 4.1 | Profil Responden (N=301)..... | 35 |
| Tabel 4.2 | Perangkat Elektronik : <i>Smartphone</i> (N=301)..... | 37 |
| Tabel 4.3 | Perangkat Elektronik : Laptop (N=301) | 38 |
| Tabel 4.4 | Perangkat Elektronik Selain <i>Smartphone</i> dan Laptop (N=301) | 39 |
| Tabel 4.5 | Penggunaan Wifi (N=301) | 40 |
| Tabel 4.6 | Kebiasaan Berinternet (N=301) | 43 |
| Tabel 4.7 | Masalah yang Dihadapi (N=301) | 44 |
| Tabel 4.8 | Hasil Regresi Linier Berganda | 45 |
| Tabel 4.9 | Dampak Positif dan Negatif Dari Internet | 51 |
| Tabel 4.10 | Hasil Model Regresi Linier Sederhana | 52 |
| Tabel 4.11 | <i>Independent T-Test</i> | 54 |
| Tabel 4.12 | <i>One Way ANOVA</i> 4 Konstruk <i>E-lifestyle</i> | 55 |
| Tabel 4.13 | <i>One Way ANOVA Elifesytle</i> | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|---|-----|
| LAMPIRAN 1 | KUESIONER | 68 |
| LAMPIRAN 2 | DATA RESPONDEN (Karakteristik Responden dan Tanggapan) | 83 |
| LAMPIRAN 3 | HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS | 104 |
| LAMPIRAN 4 | HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA... | 110 |
| LAMPIRAN 5 | HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA.. | 111 |
| LAMPIRAN 6 | HASIL UJI <i>INDEPENDENT SAMPLE T TEST</i> | 112 |
| LAMPIRAN 7 | HASIL UJI <i>ONE WAY ANOVA</i> | 113 |

PENGARUH *E-LIFESTYLE* PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA INTERNET GENERASI Y

Disusun oleh:
Yosephine Chandra Irawan
NPM: 12 03 19591

Pembimbing
Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, S.E., M.Si.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *e-lifestyle* pada kepuasan dan loyalitas pengguna internet generasi Y. Penelitian ini mengambil responden mahasiswa dari berbagai Universitas yang ada di pulau Jawa. Jumlah sampel yang valid dan dipakai dalam penelitian ini adalah 301 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive random sampling*, dengan pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner *online*. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda, regresi linier sederhana, *independent sample T-Test*, dan *one way ANOVA*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-lifestyle* memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna internet generasi Y, serta kepuasan tersebut memiliki pengaruh positif pada loyalitas. Namun, hanya *e-opinions*-lah yang memiliki pengaruh positif pada kepuasan, *e-activities*, *e-interests*, *e-values* tidak memiliki pengaruh positif. Melalui uji *independent T-Test*, ditarik kesimpulan bahwa *e-lifestyle* dilihat dari sisi gender tidak ada perbedaan yang signifikan. Hasil dari uji *one way ANOVA*, membuktikan bahwa ada perbedaan gaya hidup dilihat dari tingkat pengeluaran perbulan.

Kata Kunci : *E-lifestyle*, *e-activities*, *e-interests*, *e-opinions*, *e-values*, kepuasan, loyalitas, generasi Y, internet.