PROFIL KEBUTUHAN KONSUMEN KOTA MAKASSAR BERDASARKAN TEORI HIRARKI KEBUTUHAN MASLOW

SKRIPSI

Pembimbing:

Elvita Bellani, S.Psi., M.Sc.

Nur Fajar Alfitra, S.Psi., M.Sc.

Oleh:

Andi Nadiyah Fauziah Makkasau

C021201076

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024

PROFIL KEBUTUHAN KONSUMEN KOTA MAKASSAR BERDASARKAN TEORI HIRARKI KEBUTUHAN MASLOW

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Kedokteran
Program Studi Psikologi
Universitas Hasanuddin

Pembimbing:

Elvita Bellani, S.Psi., M.Sc.

Nur Fajar Alfitra, S.Psi., M.Sc.

Oleh:

Andi Nadiyah Fauziah Makkasau

C021201076

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

PROFIL KEBUTUHAN KONSUMEN KOTA MAKASSAR BERDASARKAN TEORI HIRARKI KEBUTUHAN MASLOW

Disusun dan diajukan oleh:

Andi Nadiyah Fauziah Makkasau
C021201076

Telah disetujui dan diajukan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin:

Pembimbing I	Pembimbing II
Elvita Bellani, S.Psi., M.Sc.	Nur Fajar Alfitra, S.Psi., M.Sc
NIP. 19860418 201101 2 020	NIP. 19951119 202406 1 001

Ketua Program Studi Psikologi
Fakultas Kedokteran
Universitas Hasanuddin

Dr. Ichlas Nanang Afandi, S.Psi., M.A
NIP. 19810725 201012 1 004

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PROFIL KEBUTUHAN KONSUMEN KOTA MAKASSAR BERDASARKAN TEORI HIRARKI KEBUTUHAN MASLOW

Disusun dan diajukan oleh:

Andi Nadiyah Fauziah Makkasau

C021201076

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Psikologi pada Tanggal 28 November 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan pada

Program Studi Psikologi
Fakultas Kedokteran
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:
Pembimbing tugas akhir

Elvita Bellani, S.Psi,. M.Sc
NIP. 19860418 201101 2 020

Mengesahkan:
Ketua Program Studi

Dr. Ichlas Nanang Afandi, S.Psi., M.A
NIP. 19810725 201012 1 004

LEMBAR PERNYATAAN

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Profil Kebutuhan Konsumen Kota Makassar berdasarkan Teori Hirarki Maslow" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Elvita Bellani, S.Psi,. M.Sc sebagai Pembimbing Utama dan Nur Fajar Alfitra, S.Psi,. M.Sc sebagai Pembimbing Pendamping). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 29 November 2024

Andi Nadiyah Fauziah Makkasau

NIM C021201076

ABSTRAK

Andi Nadiyah Fauziah Makkasau, C021201076, Profil Kebutuhan Konsumen Kota Makassar berdasarkan Teori Hirarki Kebutuhan Maslow, Skripsi, Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin, Makassar, 2024.

xiv + 77 halaman. 7 lampiran

Kebutuhan merupakan dasar yang membentuk perilaku konsumen dan memainkan peran penting dalam kelangsungan dan kesejahteraan individu. Teori Hirarki Kebutuhan Maslow menjelaskan bahwa individu memenuhi kebutuhan secara bertahap, mulai dari fisiologis hingga aktualisasi diri. Namun, teori ini kerap dianggap bias budaya, terutama dalam konteks masyarakat kolektif seperti di Kota Makassar yang menunjukkan pola kebutuhan yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil kebutuhan dan kepuasan kebutuhan konsumen di Kota Makassar berdasarkan teori Hirarki Kebutuhan Maslow. Penelitian ini melibatkan sampel sebanyak 459 responden, dengan menggunakan analisis uji *Z* untuk mengetahui urutan pemenuhan kebutuhan konsumen, serta analisis korelasi untuk mengukur besarnya hubungan antara masing-masing aspek kepuasan kebutuhan. Berdasarkan uji hipotesis, diketahui bahwa prioritas pemenuhan kebutuhan konsumen kota Makassar, yaitu Fisiologis, Keamanan, Penghargaan terhadap Diri Sendiri, Rasa Memiliki, Aktualisasi Diri, dan Penghargaan dari Orang Lain. Penelitian ini juga menemukan bahwa pemenuhan kebutuhan pada tingkat tertentu tidak berdasarkan kepuasan kebutuhan pada tingkat di bawahnya.

Kata Kunci: Kebutuhan Konsumen, Hirarki Kebutuhan Maslow, Kepuasan Kebutuhan, Perilaku Konsumsi, Budaya Kolektif

Daftar Pustaka, 57 (1943 - 2022)

ABSTRACT

Andi Nadiyah Fauziah Makkasau, C021201076, Consumer Needs Profile in Makassar City Based on Maslow's Hierarchy of Needs, Thesis, Psychology Study Program, Faculty of Medicine, Hasanuddin University, Makassar, 2024.

xiv + 77 pages. 7 attachments

Needs are the foundation shaping consumer behavior and play a crucial role in individual sustainability and well-being. Maslow's Hierarchy of Needs theory explains that individuals fulfill their needs in stages, starting from physiological needs to self-actualization. However, this theory is often considered culturally biased, particularly in the context of collectivist societies such as Makassar, where the pattern of needs may differ. This study aims to examine the profile of needs and consumer need satisfaction in Makassar City based on Maslow's Hierarchy of Needs theory.The research involved a sample of 459 respondents and employed a Z-test analysis to determine the sequence of consumer need fulfillment, as well as a correlation analysis to measure the strength of relationships between various aspects of need satisfaction. Based on hypothesis testing, it was found that the priority of need fulfillment for Makassar consumers is as follows: Physiological, Safety, Self-Esteem, Belongingness, Self-Actualization, and Esteem from Others. This study also revealed that fulfilling needs at a certain level is not necessarily based on satisfaction with needs at the preceding level.

Keywords: Consumer Needs Profile, Maslow's Hierarchy of Needs, Need Satisfaction, Consumer Behavior, Collectivist Culture

Bibliography, 57 (1943 - 2022)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia yang telah dilimpahkan kepada saya sehingga penelitian skripsi yang berjudul “Profil Kebutuhan Konsumen Kota Makassar berdasarkan Teori Hirarki Kebutuhan Maslow” ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata 1 Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin. Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah meridhoi penulis dalam proses penelitian dari awal hingga akhir. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu selama proses penelitian. Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ayah Dr. Andi Makkasau, M.Si, dan Ibu Nuraeni, S.Pd., M.Pd., serta saudara penulis, Andi Nur Maharani Islami S.Pd., M.Pd, Andi Marami Emir, S.Si., dan Andi Muammar Yusuf yang senantiasa memberikan doa, dukungan emosional dan finansial selama penulis menempuh pendidikan di Prodi Psikologi FK Unhas.
2. Ibu Elvita Bellani, S.Psi., M.Sc., selaku dosen pembimbing I skripsi yang senantiasa memberikan apresiasi, saran, bimbingan, ilmu, dan umpan balik dalam proses pengerjaan tugas akhir mulai dari persiapan proposal hingga ujian tutup. Terima kasih telah membangun rasa percaya diri dari peneliti dan mendukung peneliti dalam penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan optimal.
3. Bapak Nur Fajar Alfitra, S.Psi., M.Sc., selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan apresiasi, saran, bimbingan, ilmu, dan umpan balik

yang tiada henti dalam proses pengerjaan tugas akhir mulai dari persiapan proposal hingga ujian tutup. Terima kasih telah membangun rasa percaya diri dari peneliti dan mendukung peneliti dalam penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan optimal.

4. Bapak Prof. Dr. Muhammad Tamar, M.Psi., dan Ibu Dwiana Fajriati Dewi, S.Psi., M.Sc., selaku dosen pembahas selama seminar yang bersedia memberikan tanggapan, saran, umpan balik, dan apresiasi agar skripsi penulis menjadi lebih baik.
5. Dosen Pendamping Akademik (PA), Bapak Suryadi Tandiayuk, S.Psi., M.Psi., Psikolog. Terima kasih telah mendampingi peneliti dengan memberikan masukan dan umpan balik yang membangun bagi peneliti selama proses dari awal perkuliahan hingga selesai.
6. Seluruh dosen Prodi Psikologi FK Unhas. Terima kasih atas waktu, ilmu, umpan balik yang diberikan kepada peneliti selama perkuliahan di Prodi Psikologi FK Unhas sehingga peneliti banyak belajar dan bertumbuh menjadi pribadi yang lebih baik.
7. Seluruh staff Prodi Psikologi FK Unhas yang telah memfasilitasi penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
8. Halimah Tusaadiah Abdullah dan Dinda Putri Pratama yang senantiasa menemani dan membantu penulis dari hari pertama kuliah hingga penyelesaian tugas akhir skripsi sehingga penulis dapat tetap termotivasi dan merasa senang.
9. Nadya Salsabila dan Islah Amaliah yang senantiasa menemani penulis dari hari pertama kuliah hingga penyusunan tugas akhir skripsi sehingga penulis merasa lebih bersemangat untuk mengikuti perkuliahan.

10. Teman-teman angkatan PsycheAltair 2020 yang saling mendukung dan berbagi kisah selama berproses sebagai Mahasiswa Prodi Psikologi FK Unhas.
11. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi yang tidak penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekeliruan, oleh karena itu penulis terbuka menerima saran dan umpan balik yang dapat menjadi perbaikan sehingga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembacanya.

Makassar, 28 November 2024

Andi Nadiyah Fauziah Makkasau

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
1.4.1 Manfaat Teoritis 8
1.4.2 Manfaat Praktis 8
BAB II **9**
TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 Kebutuhan 9
2.1.1. Definisi 9
2.1.2. Aspek Kebutuhan 10
2.1.3. Faktor yang dapat Mempengaruhi 11
2.2 Hirarki Kebutuhan Maslow 12
2.2.1. Definisi 12
2.2.2. Hirarki Kebutuhan Budaya Individualistik dan Kolektivistik 13
2.3. Pengukuran dalam Hirarki Kebutuhan Maslow 17
2.3.1. Pengukuran pada umumnya 17
2.3.2. *Satisfaction* dan *Needs* 17
2.4 Kerangka Konseptual 19
2.5 Hipotesis Penelitian 20

BAB III **21**
METODE PENELITIAN **21**
3.1 Jenis Penelitian 21
3.2 Desain Penelitian 21
3.3 Variabel Penelitian 22
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian 22
3.5 Populasi dan Sampel 25
3.5.1 Populasi 25
3.5.2 Sampel 25
3.6 Teknik Pengumpulan Data 26
3.6.1 Skala Kepuasan Kebutuhan 26
3.6.2 Skala Profil Kebutuhan Konsumen 27
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Penelitian 29
3.7.1 Uji Validitas 29
3.7.2 Uji Reliabilitas 37
3.8 Teknik Analisis Data 39
3.9 Prosedur Kerja 39
BAB IV **41**
HASIL DAN PEMBAHASAN **41**
4.1 Hasil Penelitian 41
4.1.1 Gambaran Karakteristik Sampel 41
4.2 Analisis Deskriptif Variabel 42
4.2.1 Gambaran Kepuasan Kebutuhan Sampel 43
4.2.2 Gambaran Profil Kebutuhan Sampel 53
4.3 Uji Asumsi 55
4.3.1 Uji Normalitas 55
4.4 Uji Hipotesis 56
4.4.1 Uji Hipotesis 1 56
4.4.2 Uji Hipotesis 2 57
4.5 Pembahasan 60
4.5.1 Hirarki Kebutuhan Konsumen Kota Makassar 60
4.5.2 Korelasi Kepuasan Kebutuhan Konsumen Kota Makassar 67
4.6 Limitasi Penelitian 68

BAB V 70
KESIMPULAN DAN SARAN 70
5.1 Kesimpulan 70
5.2 Saran 70
DAFTAR PUSTAKA .....
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Teori Kebutuhan Maslow pada Budaya Barat dan Asia 16
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 19
Gambar 4.1 Hirarki Kebutuhan Maslow dan Hirarki Kebutuhan Konsumen Kota Makassar 63

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Pengujian Validitas Skala Kepuasan Kebutuhan 30
Tabel 3. 2 Hasil Pengujian Validitas Skala Kepuasan Kebutuhan 31
Tabel 3. 3 Nilai Standardized Loading Factor dan p-value Skala Kepuasan Kebutuhan 32
Tabel 3. 4 Koefisien Reliabilitas Cronbach Alpha 37
Tabel 3. 5 Nilai Cronbach Alpha Skala Kepuasan Kebutuhan 38
Tabel 3. 6 Nilai Cronbach Alpha Skala Profil Kebutuhan 38
Tabel 4.1 Karakteristik Sampel berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan 41
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kebutuhan 43
Tabel 4.3 Penormaan Skor Kepuasan Kebutuhan 44
Tabel 4.4 Preferensi Kuantitas Tingkat Kepuasan Kebutuhan Sampel 45
Tabel 4.5 Preferensi Kuantitas Tingkat Kepuasan Kebutuhan Sampel berdasarkan Jenis Kelamin 46
Tabel 4.6 Preferensi Kuantitas Tingkat Kepuasan Kebutuhan Sampel berdasarkan Usia 47
Tabel 4.7 Preferensi Kuantitas Tingkat Kepuasan Kebutuhan Sampel berdasarkan Pendidikan 49
Tabel 4.8 Preferensi Kuantitas Tingkat Kepuasan Kebutuhan Sampel berdasarkan Pekerjaan 51
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Profil Kebutuhan 53
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas 55
Tabel 4.11 Hasil Uji Z 56
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi Spearman 57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan merupakan suatu tuntutan dasar setiap manusia (Kotler, 2011). Manusia sebagai makhluk hidup memiliki kebutuhan dasar yang harus dipenuhi untuk bertahan hidup dan memperoleh kehidupan yang nyaman, senang, dan sejahtera (Bujuri, 2018). Sejalan dengan hal tersebut, terdapat pula beberapa pendapat yang mengemukakan bahwa kebutuhan dasar sangat memengaruhi hidup mati, keberlangsungan, dan keberfungsian suatu individu (Deci & Ryan, 2000; Pittman & Zeigler, 2007; Asaf, 2020). Individu hanya dapat berkembang sepenuhnya apabila kebutuhan dasar mereka terpenuhi (setidaknya hingga tingkat tertentu) (Desmet & Fokkinga, 2020). Hal tersebut berarti bahwa kebutuhan menjadi sesuatu yang krusial dalam kehidupan manusia karena menjadi landasan bagi kelangsungan hidup manusia.

Taormina dan Gao (2013) mendefinisikan kebutuhan sebagai kurangnya sesuatu yang penting untuk kelanjutan hidup atau kesejahteraan individu. Kebutuhan adalah unsur yang diperlukan oleh individu karena sebagai faktor vital bagi kelangsungan hidup, perkembangan, kesejahteraan, serta fungsi tubuh yang sehat (Casman et al., 2022; Chen et al., 2014; Fiske, 2004). Unsur tersebut berupa fisiologis, psikologis, sosial, dan spiritual yang dapat berubah sesuai dengan tahap perkembangan dan faktor lingkungan individu (Casman et al., 2022). Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa kebutuhan merupakan kekurangan akan sesuatu yang dapat memengaruhi kehidupan dan kesejahteraan individu.

Kebutuhan merupakan dasar terbentuknya perilaku konsumen (Apriliyadi, 2015). Kebutuhan didefinisikan sebagai persepsi atas perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan situasi aktual yang memadai untuk mengaktifkan proses keputusan dalam mengkonsumsi (Engel et al., 1994). Perilaku konsumsi individu dalam melakukan proses konsumsi, dibentuk oleh adanya kebutuhan individu tersebut (Engel et al., 1994). Ketika kebutuhan konsumen tidak terpenuhi, maka konsumen akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi, maka konsumen akan memperlihatkan perilaku yang bahagia sebagai manifestasi rasa puasnya (Mangkunegara, 2002). Oleh karena itu, kebutuhan berkaitan erat dengan proses konsumsi individu.

Teori hirarki kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Harold Maslow merupakan salah satu teori yang dapat menjelaskan mengenai pemenuhan kebutuhan individu (Solomon, 2018). Teori tersebut mengemukakan lima kebutuhan dasar untuk memahami kebutuhan dan motivasi individu, yang terdiri atas *physiological needs, safety needs, love and belonging needs, esteem needs,* dan *self-actualisation* (Maslow, 1954). Taormina dan Gao (2013) mendefinisikan setiap kebutuhan pada teori hirarki kebutuhan Maslow. Kebutuhan fisiologis didefinisikan sebagai kurangnya bahan kimia, nutrisi, atau kondisi internal atau lingkungan yang diperlukan untuk bertahan hidup, sehingga ketiadaan yang berkepanjangan dari hal-hal ini dapat menyebabkan stres psikologis atau kematian fisik. Kebutuhan keamanan didefinisikan sebagai kurangnya perlindungan seperti tempat berlindung dari bahaya lingkungan dan bencana, perlindungan pribadi dari bahaya fisik, perlindungan finansial dari kemelaratan, perlindungan hukum dari serangan terhadap hak-hak individu untuk hidup damai, atau kurangnya stabilitas dalam kehidupan individu. Kebutuhan rasa memiliki didefinisikan sebagai

kurangnya interaksi yang dekat, langgeng, dan menyenangkan secara emosional dengan orang lain, baik dalam kelompok maupun pasangan yang intim, yang menghasilkan hubungan pribadi yang ditandai dengan kepedulian afektif timbal balik.

Maslow (1943) menganggap bahwa kebutuhan penghargaan terbagi atas dua komponen, yaitu penghargaan terhadap diri sendiri dan penghargaan dari orang lain. Penghargaan terhadap diri sendiri didefinisikan sebagai evaluasi sikap individu dan rasa hormat yang dimilikinya terhadap sifat atau karakternya sendiri dan perasaan terkait kelayakan atau nilai individu sebagai pribadi. Penghargaan dari orang lain didefinisikan sebagai evaluasi dan sikap hormat yang diterima individu dari orang lain mengenai sifat atau karakter individu dan perasaan terkait kelayakan atau nilai individu sebagai pribadi. Berdasarkan hal tersebut, kebutuhan penghargaan dinilai sebagai aspek yang terpisah pada penelitian ini. Kebutuhan aktualisasi diri didefinisikan sebagai proses individu menjadi dirinya yang sesungguhnya dan unik (Taormina & Gao, 2013).

Teori hirarki kebutuhan menyusun pemenuhan kebutuhan individu dalam bentuk hirarki (Maslow, 1954). Individu akan memenuhi kebutuhan pada tingkat yang lebih rendah terlebih dahulu dan kemudian mengalokasikan usahanya untuk memenuhi kebutuhan pada tingkat hirarki berikutnya (Hagerty, 1998; Jerome, 2013; Taormina & Gao, 2013). Begitu juga dengan hasil penelitian Porat (1977) yang menunjukkan bahwa urutan kebutuhan individu sesuai dengan argumen Maslow, yang berarti jika individu mengindikasikan kebutuhan aktualisasi diri, maka ia telah mengindikasikan empat kebutuhan yang lebih rendah dalam urutannya. Beberapa penelitian di atas membuktikan bahwa urutan pemenuhan

kebutuhan akan mengikuti hirarki Maslow, dari kebutuhan fisiologis hingga aktualisasi diri.

Studi yang dilakukan pada tahun 2013 oleh Taormina dan Gao menentukan hirarki kebutuhan dengan menemukan korelasi positif yang signifikan antara semua ukuran kepuasan kebutuhan ($p < .001$), dengan korelasi yang lebih kuat antara tingkatan yang berdekatan (korelasi antara kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keamanan (0,50) lebih tinggi dibandingkan korelasi antara kebutuhan fisiologis dan kebutuhan rasa memiliki atau kebutuhan penghargaan), yang berarti menunjukkan kesesuaian terhadap hirarki Maslow. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Montag et. al. (2020) juga mengungkapkan urutan hirarki kebutuhan dengan mengukur kepuasan akan kebutuhan tersebut, dimana mereka mengkonfirmasi apa yang disampaikan Maslow bahwa kebutuhan yang lebih rendah harus terpuaskan terlebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi dapat muncul. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Hall dan Nougaim (1968) dan Lawler dan Suttle (1972) mengeksplorasi implikasi dari hirarki kebutuhan Maslow bahwa kepuasan dari suatu kebutuhan akan berkorelasi positif dengan kebutuhan di tingkat yang lebih tinggi. Berkenaan dengan hirarki kebutuhan, semakin terpuaskan kebutuhan fisiologis, individu akan semakin berusaha untuk memuaskan kebutuhan keamanan, dan begitu seterusnya (Taormina & Gao, 2013). Hal tersebut berarti bahwa bukan perasaan butuh yang harus dikorelasikan, melainkan kepuasan dari kebutuhan-kebutuhan yang harus dikorelasikan.

Meskipun begitu, teori hirarki kebutuhan Maslow menjadi teori yang kontroversial karena literaturnya mencakup beberapa kritik, salah satunya bahwa teori hirarki kebutuhan Maslow adalah teori yang bias budaya (Taormina & Gao, 2013). Solomon (2018) mengemukakan bahwa teori hirarki kebutuhan Maslow

terikat oleh budaya, dimana asumsinya mungkin hanya berlaku untuk budaya barat. Hal tersebut disebabkan karena penelitian Maslow hanya dilakukan di Amerika Serikat, sehingga masih belum dapat dipastikan bahwa teori kebutuhan yang dicetuskan oleh Maslow valid secara budaya (Ivtzan, 2008). Lebih lanjut Hofstede (1980) berpendapat bahwa hirarki kebutuhan Maslow tidak berlaku untuk di luar dunia barat karena budaya sangat memengaruhi kebutuhan individu. Choete et. al. (2022) juga menjelaskan bahwa teori hirarki kebutuhan Maslow merupakan teori kebutuhan individu yang lebih mencerminkan situasi dalam masyarakat individualistik daripada masyarakat kolektif. Hal tersebut kemudian memberikan pertanyaan mengenai validitas universal teori hirarki kebutuhan Maslow.

Pada konteks budaya Asia yang cenderung bersifat kolektif, sebagian besar individu lebih menghargai kesejahteraan kelompok daripada kebutuhan pribadi, sehingga kebutuhan yang diarahkan secara sosial dianggap sebagai kebutuhan tingkat tertinggi (Schütte & Ciarlante, 1998). Shavitt et. al. (2008) menjelaskan bahwa masyarakat budaya kolektif akan berusaha untuk mempertahankan keharmonisan, menekankan hubungan sosial yang kuat dengan orang lain, dan memenuhi peran sosialnya. Indonesia yang merupakan negara kolektif, juga cenderung menampilkan perilaku yang menekankan hubungan jangka panjang dengan anggota-anggota di dalam kelompok yang menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia berorientasi pada kelompok (Hofstede, 2005). Dengan demikian, Indonesia yang merupakan bagian dari Asia memiliki penekanan yang berbeda dengan masyarakat Barat yang berorientasi pada kepentingan pribadi dibanding kepentingan sosial.

Masyarakat Makassar yang merupakan salah satu kota di Indonesia, bersifat kolektif dengan adanya nilai-nilai yang mengedepankan harga diri, martabat, dan rasa solidaritas yang kemudian dijadikan sebagai pedoman dalam berperilaku terhadap individu maupun lingkungannya (Safitri & Suharno, 2020). Budaya masyarakat kota Makassar dicirikan dengan konsep *Siri*' yang berarti harga diri ataupun rasa malu serta *Sipakatau* yang berarti saling menghargai (Syarif et al., 2016). Berdasarkan konsep budaya tersebut, dapat diketahui bahwa konsep budaya masyarakat Makassar berorientasi pada aspek sosial dalam berperilaku, dimana baik budaya *Siri'* maupun *Sipakatau* menjunjung tinggi peran manusia sebagai makhluk sosial (Safitri & Suharno, 2020). Mengingat Makassar merupakan bagian dari budaya yang bersifat kolektif, maka kesesuaian dan penerapan teori hirarki kebutuhan Maslow dalam konteks masyarakat Makassar masih dipertanyakan.

Gagasan bahwa kebutuhan manusia yang paling tinggi adalah aktualisasi diri mencerminkan ideologi masyarakat yang individualistis (Desmet & Fokkinga, 2020). Kindel (1983) dalam penelitiannya menegaskan bahwa teori kebutuhan Maslow tidak sesuai untuk orang Cina terutama pada tahap harga diri dan aktualisasi diri. Aktualisasi diri pada konsumen Asia mungkin merupakan kebutuhan yang diarahkan secara sosial yang mencerminkan keinginan untuk meningkatkan citra dan posisi individu melalui kontribusi masyarakat (Schütte & Ciarlante, 1998). Begitu pula dengan masyarakat Jepang dan Korea yang lebih mementingkan keharmonisan antarpribadi (Lebra, 1991). Penelitian-penelitian tersebut mewakili kritik terhadap argumen Maslow mengenai universalitas teori hirarki kebutuhan.

Bertentangan dengan pendapat sebelumnya, Tay dan Diner (2011) telah menguji teori Maslow dengan menganalisis ribuan orang dari 123 negara, yang mewakili setiap wilayah dunia. Hasil penelitiannya mendukung pandangan bahwa kebutuhan dasar bersifat universal dan tidak bergantung pada perbedaan budaya. Taormina dan Gao (2013) yang melakukan penelitian pada sampel masyarakat China mengemukakan bahwa teori hirarki kebutuhan Maslow dapat diterapkan di budaya yang berbeda seperti China, sehingga mereka mengkonfirmasi generalisasi kebutuhan Maslow di seluruh budaya. Demikian juga, Ryff dan Keyes (1995) mendukung gagasan bahwa terdapat kebutuhan universal manusia yang tertanam dalam diri individu. Hirarki kebutuhan yang dicetuskan oleh Maslow memperoleh baik kritik maupun dukungan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, namun hal tersebut belum dapat memberikan penjelasan yang cukup mengenai penerapannya di berbagai budaya. Oleh karena itu, perlu dilakukan lebih banyak penelitian di negara-negara lain terkhususnya negara di Asia untuk memperoleh bukti empiris mengenai hirarki kebutuhan Maslow di budaya yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah urutan pemenuhan kebutuhan konsumen kota Makassar sesuai dengan hirarki kebutuhan Maslow. Peneliti juga mempertimbangkan bahwa masih sedikit penelitian yang mengkaji terkait profil kebutuhan di Indonesia khususnya kota Makassar yang juga mempertimbangkan terkait kepuasan akan kebutuhan. Selain itu, memahami kebutuhan konsumen dapat membantu pemasar dalam memprediksi kebutuhan target pasar dan mengevaluasi perkembangan jangka panjang produk maupun perusahaan pemasar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti membatasi rumusan penelitian yang akan diteliti, yaitu “Apakah urutan pemenuhan kebutuhan konsumen kota Makassar sesuai dengan struktur hirarki kebutuhan Maslow?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengungkap profil kebutuhan dan kepuasan kebutuhan konsumen kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi ilmiah dan bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu Psikologi dan pembaruan terhadap teori Hirarki Kebutuhan Maslow.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi pelaku usaha, diharapkan dapat mengetahui kebutuhan dasar konsumen kota Makassar sehingga mampu menentukan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.
b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat dijadikan acuan dalam penelitian *consumer needs.*

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebutuhan

2.1.1. Definisi

Istilah ‘kebutuhan’ didefinisikan sebagai kondisi yang ditandai dengan kurangnya sesuatu yang diperlukan untuk kelanjutan dan kesejahteraan individu yang menjadi dasar motif individu (Taormina & Gao, 2013; Webster, 1989; Monette, 1977). Kebutuhan merupakan kesenjangan antara ‘apa yang ada’ dan ‘apa yang seharusnya’ yang diakui oleh nilai-nilai masyarakat dan berpotensi untuk berubah (Witkin et al., 1995; Reviere, 1996). Kebutuhan adalah unsur yang diperlukan oleh individu karena sebagai faktor vital bagi kelangsungan hidup, perkembangan, kesejahteraan, serta fungsi tubuh yang sehat (Casman et al., 2022; Chen et al., 2014; Fiske, 2004). Unsur tersebut berupa fisiologis, psikologis, sosial, dan spiritual yang dapat berubah sesuai dengan tahap perkembangan dan faktor lingkungan individu (Casman et al., 2022).

Kebutuhan yang berarti kondisi kekurangan dapat dipahami sebagai keadaan ketegangan yang menyebabkan perilaku mencari kepuasan (Monette, 1977). Individu menjadi termotivasi ketika kebutuhan muncul sehingga mereka memiliki keinginan untuk memuaskan kebutuhan tersebut (Jansson-Boyd, 2010). Kebutuhan dalam pengertian ini menunjukkan suatu kondisi bawaan yang tidak dipelajari atau bersifat “alamiah” bagi seluruh individu (Monette, 1977). Berdasarkan beberapa pendapat sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan merupakan kesenjangan, sesuatu yang hilang, dan kekurangan akan sesuatu yang dapat memengaruhi kehidupan dan kesejahteraan individu sehingga mendorong individu untuk memuaskan kebutuhan tersebut.

2.1.2. Aspek Kebutuhan

Bakar dan Osman (2022) mengemukakan tiga aspek kebutuhan manusia, yaitu:

a. *Basic Necessities*

Basic necessities atau kebutuhan dasar merupakan bentuk kebutuhan yang apabila tidak terpenuhi, maka sistem kehidupan suatu organisme akan terganggu. Hal tersebut termasuk kebutuhan yang bersifat biologis dan fisiologis serta rasa aman dan keselamatan, seperti makanan bergizi, air bersih, perawatan medis, listrik memadai, rumah, dan sebagainya.

b. *Complementary Needs*

Complementary needs atau kebutuhan pelengkap merupakan kebutuhan yang apabila tidak terpenuhi, sistem kehidupan tidak akan terganggu, namun individu akan merasa sulit dalam menjalankan kehidupannya. Kebutuhan pada aspek ini termasuk kebutuhan sosial berupa rasa memiliki, kasih sayang, dan penghargaan seperti toleransi sosial, keseimbangan waktu kerja, bersekolah dasar, dan sebagainya.

c. *Desired Opportunities*

Desired opportunities atau peluang yang diinginkan merupakan kebutuhan yang apabila tidak terpenuhi, maka baik sistem kehidupan maupun kehidupan atau cara hidup itu sendiri tidak akan terganggu. Kebutuhan pada aspek ini termasuk kebutuhan terkait kognitif, estetika, dan aktualisasi diri, seperti prestasi sekolah tersier, peluang kerja, kebebasan berbicara, kebebasan mengekspresikan, dan sebagainya.

2.1.3. Faktor yang dapat Mempengaruhi

a. Tahap Perkembangan

Usia individu merupakan salah satu faktor pribadi yang cukup penting dan memengaruhi pemenuhan kebutuhan individu (Ramya & Ali, 2016). Montag et. al. (2020) mengemukakan bahwa pemenuhan kebutuhan dasar akan berbeda berdasarkan tingkat perkembangannya. Hal serupa disampaikan oleh Hidayat dan Uliyah (2014) bahwa tahap perkembangan menjadi faktor yang mempengaruhi pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa setiap tahap perkembangan manusia memiliki kebutuhan yang berbeda dikarenakan berbagai fungsi tubuh dan aktivitas yang berubah seiring waktu.

b. *Values*

Values atau nilai-nilai individu diidentifikasi sebagai kekuatan yang kuat dalam membentuk pilihan dan oleh karena itu menentukan prioritas kebutuhan yang harus dipenuhi (Tse et al., 1989; Homer & Kahle, 1988). Nilai-nilai pribadi diasumsikan memengaruhi keputusan perilaku yang menciptakan keinginan, memengaruhi kebutuhan untuk dipuaskan, dan mendorong individu untuk memilih produk yang memenuhi kebutuhan spesifiknya (Carman, 1977; Gutman, 1982). Nilai-nilai dianggap sebagai salah satu faktor paling berpengaruh yang memengaruhi jenis kebutuhan yang akan dipenuhi individu (Tse et al., 1989). Dengan kata lain, kebutuhan dan keinginan individu dibentuk oleh nilai-nilai mereka yang juga dipengaruhi oleh masyarakat tempat mereka berada (Kim et al., 2002).

c. Budaya

Budaya merupakan keyakinan, nilai, norma, dan pola perilaku suatu kelompok (Leung et al., 2005). Hall (1976) menegaskan bahwa nilai dan keyakinan dapat menentukan cara individu berperilaku, berpikir, membuat keputusan, memecahkan masalah dan bahkan mengatur sistem transportasi, politik, dan ekonomi mereka. McCracken (1986) mengusulkan teori *Culture and Consumption* yang menjelaskan bahwa budaya memengaruhi perilaku individu dalam berinteraksi dengan individu lain, hubungan sosial, bagaimana individu memandang dunia, dan proses lingkungan lainnya. McClelland (1961) mengemukakan bahwa perbedaan budaya menyebabkan motivasi konsumen yang berbeda. Dengan kata lain, budaya berkontribusi pada bagaimana individu memandang dunia, dan pada gilirannya, bagaimana individu memandang dunia menentukan apa yang menjadi kebutuhannya.

2.2 Hirarki Kebutuhan Maslow

2.2.1. Definisi

Hirarki kebutuhan Maslow adalah sebuah teori dalam psikologi yang diusulkan oleh Abraham Harold Maslow dalam artikelnya pada tahun 1943 yang berjudul '*A Theory of Human Motivation*' (Maslow, 1943). Maslow (1943, 1954) mengemukakan bahwa manusia memiliki kecenderungan bawaan untuk menjamin keamanan fisik, berafiliasi dengan manusia lain, bereproduksi, dan mengaktualisasikan diri. Watanabe dan McNamara (2023) juga mengemukakan bahwa dalam kerangka kebutuhan dasar, perilaku individu dikaitkan dengan upaya untuk mengurangi ancaman terhadap pemenuhan motif-motif tersebut atau memanfaatkan peluang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

Maslow (1943, 1954) mengemukakan bahwa manusia memiliki hirarki kebutuhan yang harus dipenuhi untuk mencapai aktualisasi diri, atau realisasi potensi diri secara penuh. Maslow memperkenalkan pemenuhan kebutuhan dengan konsep *prepotency*, yang menggambarkan urutan kebutuhan dalam hirarki dimana kebutuhan yang lebih dasar memiliki tingkat urgensi yang lebih tinggi dan harus terpenuhi sebelum individu berfokus pada kebutuhan yang lebih tinggi. Setiap tingkat kebutuhan membawa individu menuju tujuan akhir yang lebih tinggi dalam perjalanan pemenuhan diri. Oleh karena itu, individu akan mengalokasikan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan dasar terlebih dahaulu sebelum mengalihkan perhatiaaan pada kebutuhan di tingkatan berikutnya.

2.2.2. Hirarki Kebutuhan Budaya Individualistik dan Kolektivistik

2.2.2.1 Hirarki Kebutuhan Budaya Individualistik

Maslow (1943) mengusulkan lima kebutuhan yang mendorong perilaku manusia dalam bentuk hirarki, yaitu kebutuhan fisiologis, keamanan, rasa memiliki, harga diri, dan kebutuhan aktualisasi diri.

a. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan fisiologis didefinisikan sebagai kurangnya bahan kimia, nutrisi, atau kondisi internal (misalnya, olahraga/kesehatan) atau lingkungan (misalnya, suhu) yang diperlukan untuk bertahan hidup, sehingga ketiadaan yang berkepanjangan dari hal-hal ini dapat menyebabkan stres psikologis atau kematian fisik.

b. Kebutuhan Keamanan

Kebutuhan keamanan didefinisikan sebagai kurangnya perlindungan seperti tempat berlindung dari bahaya lingkungan dan bencana, perlindungan pribadi dari bahaya fisik, perlindungan finansial dari kemelaratan, perlindungan hukum

dari serangan terhadap hak-hak individu untuk hidup damai, atau kurangnya stabilitas dalam kehidupan individu.

c. Kebutuhan Rasa Memiliki

Kebutuhan rasa memiliki didefinisikan sebagai kurangnya interaksi yang dekat, langgeng, dan menyenangkan secara emosional dengan orang lain, baik dalam kelompok maupun pasangan yang intim, yang menghasilkan hubungan pribadi yang ditandai dengan kepedulian afektif timbal balik. Hubungan dekat dapat terjadi dalam berbagai bentuk (keluarga, persahabatan sesama jenis dan heteroseksual, percintaan, pernikahan, kelompok kerja, dan bentuk lainnya).

d. Kebutuhan Penghargaan

Kebutuhan penghargaan, terdiri atas dua komponen yaitu penghargaan terhadap diri sendiri dan penghargaan yang diterima dari orang lain.

1. Penghargaan terhadap diri sendiri (*esteem for self*) didefinisikan sebagai evaluasi sikap individu dan rasa hormat yang dimiliki terhadap sifat atau karakter sendiri dan terkait dengan perasaan kelayakan, prestasi, atau nilai individu sebagai pribadi.
2. Penghargaan dari orang lain (*esteem from other*) didefinisikan dalam hal apa yang diterima individu, yaitu evaluasi sikap dan rasa hormat yang diterima individu dari orang lain mengenai sifat atau karakter individu dan perasaan mereka yang berkaitan dengan kelayakan, prestasi, atau nilai individu sebagai pribadi.

e. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Kebutuhan aktualisasi diri didefinisikan sebagai proses individu menjadi dirinya yang sesungguhnya dan unik, yaitu secara idiosinkratik (merujuk pada “watak individu”). Setelah kebutuhan harga diri sebagian besar terpenuhi,

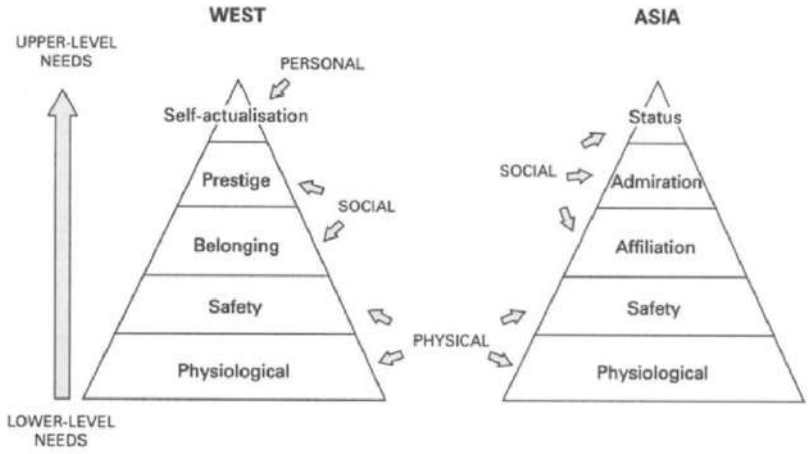
seseorang harus cukup aman dalam kedudukan sosialnya di antara orang lain sehingga ia dapat beralih ke upaya aktualisasi diri, yaitu mencoba menjadi apa yang benar-benar dan secara unik diinginkannya.

2.2.2.1 Hirarki Kebutuhan Budaya Kolektivistik

Schütte dan Ciarlante (1998) mengemukakan bahwa ketika teori hirarki kebutuhan Maslow diterapkan secara lintas budaya, diperlukan adaptasi yang sesuai dengan konteks budaya agar dapat menggambarkan dengan tepat bagaimana individu memenuhi tingkatan kebutuhan pribadinya. Pada konteks konsumen Asia, kebutuhan yang diarahkan secara sosial dianggap sebagai kebutuhan yang paling tinggi. Schütte dan Ciarlante (1998) berhipotesis bahwa kebutuhan pribadi di Asia cenderung berada di bawah kebutuhan sosial. Tingkat kepuasan tertinggi tidak berasal dari tindakan yang diarahkan pada diri sendiri tetapi dari reaksi orang lain terhadap individu tersebut. Oleh karena itu, teori kebutuhan yang lebih akurat dalam konteks Asia adalah teori yang menghilangkan kebutuhan aktualisasi diri yang diarahkan secara pribadi dan lebih menekankan pada pentingnya kebutuhan sosial.

Gambar 2. 1

Teori Kebutuhan Maslow pada Budaya Barat dan Asia



Berdasarkan teori Kebutuhan Maslow, kebutuhan sosial akan rasa memiliki dan penghargaan dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu (Schütte & Ciarlante, 1998):

a. Afiliasi

Afiliasi adalah tingkat dasar dari kebutuhan sosial berupa penerimaan individu sebagai anggota dalam suatu kelompok. Pada keluarga, penerimaan tersebut bersifat otomatis, akan tetapi di beberapa kelompok lain, diperlukan pemenuhan kualifikasi tertentu untuk menjadi anggota dalam kelompok tersebut. Pada konteks perilaku konsumen, kebutuhan afiliasi akan mendorong konformitas terhadap norma-norma kelompok. Kebutuhan afiliasi akan terpenuhi ketika individu memperoleh penerimaan dan telah menjadi bagian dari suatu kelompok.

b. Admirasi

Kekaguman adalah kebutuhan yang diperoleh melalui tindakan yang menuntut rasa penghargaan dari orang lain. Setelah kebutuhan afiliasi tercapai, individu akan menginginkan kekaguman dari orang-orang dalam kelompoknya.

c. Status

Status adalah tingkat kebutuhan yang paling tinggi karena berasal dari penghargaan oleh masyarakat luas. Pemenuhan tingkat kebutuhan ini membutuhkan penghargaan dari orang luar sedangkan kebutuhan akan kekaguman berada pada tingkat yang lebih intim.

2.3. Pengukuran dalam Hirarki Kebutuhan Maslow

2.3.1. Pengukuran pada umumnya

Pengukuran terhadap hirarki kebutuhan Maslow dilakukan pada studi oleh Strong dan Fiebert (1987) yang mengembangkan instrumen untuk menilai hirarki kebutuhan Maslow dengan memasangkan pernyataan dari dua kebutuhan sekaligus dan menanyakan responden mana yang lebih penting bagi mereka dalam skala 0 hingga 100, misalnya “Dihormati oleh teman dan rekan kerja” (kebutuhan penghargaan) vs “Spontan dan terbuka terhadap pengalaman baru” (kebutuhan aktualisasi diri). Jika responden memberikan skor (misalnya, 80 untuk pernyataan kebutuhan penghargaan), maka kebutuhan aktualisasi diri secara otomatis diberi skor 20 (100-80). Strong dan Fiebert (1987) menemukan bahwa skor untuk kelima kebutuhan sesuai dengan urutannya dalam hirarki, dengan kebutuhan yang lebih tinggi menerima skor yang lebih tinggi. Berdasarkan studi tersebut, dapat dikatakan bahwa Strong dan Fiebert (1987) menentukan hirarki dengan mengukur seberapa penting setiap kebutuhan bagi responden.

2.3.2. *Satisfaction* dan *Needs*

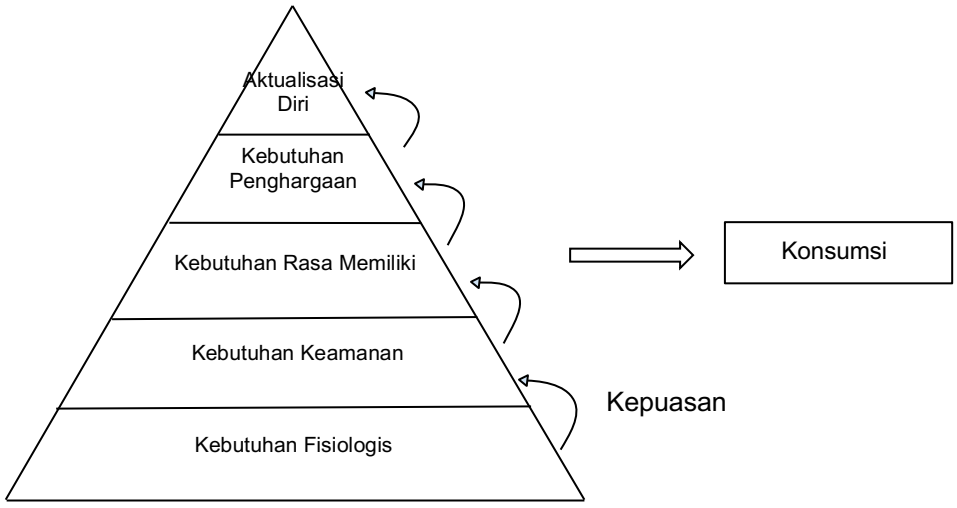
Studi lain menentukan hirarki kebutuhan dilakukan dengan menilai tingkat kepuasan terhadap lima kategori kebutuhan dasar menurut hirarki Maslow (Hall & Nougaim, 1968; Lawler & Suttle, 1972; Lester, 1990; Taormina & Gao, 2013;

Montag et al., 2020). Taormina dan Gao (2013) melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara kelima kepuasan kebutuhan dan menemukan korelasi positif yang signifikan antara semua ukuran kepuasan kebutuhan, dengan korelasi yang lebih kuat antara tingkatan yang berdekatan, yang berarti menunjukkan kesesuaian terhadap hirarki Maslow. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Montag et. al. (2020) juga mengungkapkan urutan hirarki kebutuhan dengan mengukur kepuasan akan kebutuhan tersebut, dimana mereka mengkonfirmasi apa yang disampaikan Maslow bahwa kebutuhan yang lebih rendah harus terpuaskan terlebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi dapat muncul. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Hall dan Nougaim (1968) dan Lawler dan Suttle (1972) mengeksplorasi implikasi dari hirarki kebutuhan Maslow bahwa kepuasan dari suatu kebutuhan akan berkorelasi positif dengan kebutuhan di tingkat yang lebih tinggi. Berkenaan dengan hirarki kebutuhan, semakin terpuaskan kebutuhan fisiologis, individu akan semakin berusaha untuk memuaskan kebutuhan keamanan, dan begitu seterusnya (Taormina & Gao, 2013). Hal tersebut berarti bahwa bukan perasaan butuh yang harus dikorelasikan, melainkan kepuasan dari kebutuhan-kebutuhan yang harus dikorelasikan.

2.4 Kerangka Konseptual

Gambar 2. 2

Kerangka Konseptual



Kerangka diatas menunjukkan bahwa kebutuhan manusia tersusun dalam bentuk hirarki, dimana individu akan memenuhi kebutuhan pada tingkat selanjutnya apabila kebutuhan pada tingkat di bawahnya telah terpuaskan. Individu akan memenuhi kebutuhan pada tingkat yang lebih rendah terlebih dahulu untuk kemudian mengalokasikan usahanya untuk memenuhi kebutuhan pada tingkat hirarki berikutnya Individu dalam melakukan proses konsumsi akan didasarkan oleh kebutuhannya. Hal tersebut disebabkan karena perilaku konsumsi terbentuk karena adanya kebutuhan yang hendak dipenuhi. Hal tersebut berarti bahwa konsumen dalam melakukan proses konsumsi akan memenuhi kebutuhannya berdasarkan tingkatan.

2.5 Hipotesis Penelitian

H_1: Urutan hirarki kebutuhan konsumen sesuai dengan struktur hirarki kebutuhan Maslow.

H_2: Konsumen akan memenuhi kebutuhannya apabila kebutuhan di tingkat bawahnya telah terpuaskan.

$H_{2.1}$: Konsumen akan memenuhi kebutuhan keamanan apabila kebutuhan fisiologis telah terpuaskan.

$H_{2.2}$: Konsumen akan memenuhi kebutuhan rasa memiliki apabila kebutuhan keamanan telah terpuaskan.

$H_{2.3}$: Konsumen akan memenuhi kebutuhan penghargaan dari orang lain apabila rasa memiliki telah terpuaskan.

$H_{2.4}$: Konsumen akan memenuhi kebutuhan penghargaan terhadap diri sendiri apabila kebutuhan penghargaan dari orang lain telah terpuaskan.

$H_{2.5}$: Konsumen akan memenuhi kebutuhan aktualisasi diri apabila kebutuhan penghargaan terhadap diri sendiri telah terpuaskan.