

**MOTIVASI UTILITARIAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN
LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG DI XTRANS
KURIR BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV



Disusun oleh :

INTAN RAHMAH AUDINA

201621169

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
JURUSAN PERJALANAN**

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

2020

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**MOTIVASI UTILITARIAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN
LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG DI XTRANS KURIR BANDUNG**

NAMA : INTAN RAHMAH AUDINA
NIM : 201621169
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing I,



Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE

NIP. 19741103 200812 2 001

Pembimbing II



Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc.,

NIP. 19850419 200912 1 002

Bandung, 07 / 09 / 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Faisal, MM.Par..CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

HALAMAN MOTTO

Be Brave. Take Risks. Nothing can substitute experience.

-Paulo Coelho-

HALAMAN PERSEMBAHAN

*To my parents,
my family,
best-friends,
all my loved ones,
who support me through my ups and downs.
Thank you for staying by my side.
Words can't describe how much I appreciate it.
I am truly blessed to have you in my life.*

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Intan Rahmah Audina
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 14 Agustus 1998
NIM : 201621169
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan (MBP)
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
“Motivasi Utilitarian Konsumen dalam Menggunakan Layanan Jasa Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 08 September 2020

Yang membuat pernyataan,



Intan Rahmah Audina

NIM : 201621169

ABSTRAK

Motivasi utilitarian merupakan hal yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam memilih atau menggunakan suatu produk maupun layanan yang dimiliki juga merupakan salah satu aspek yang menjadi penentu seberapa besar kebutuhan konsumsi tersebut. Maka dari itu, hal ini menjadi sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk mengetahui seperti apa produk maupun layanan yang dapat ditawarkan kepada konsumennya mengingat semakin beragamnya kebutuhan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif statistik deskriptif, dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *online* melalui *google form* kepada 130 responden, dimana respondennya adalah konsumen yang telah menggunakan layanan jasa pengiriman barang di XTrans Kurir Bandung dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori dari Overby and Lee (2006) mengenai motivasi utilitarian.

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa skor aktual keempat sub variabel dalam penelitian ini masih berada di bawah skor ideal, meski demikian motivasi utilitarian di XTrans Kurir Bandung masih tergolong baik, hasil penelitian juga menunjukkan beberapa dimensi dari keempat sub variabel ada yang sudah tergolong sangat baik. Berdasarkan hasil tersebut XTrans Kurir perlu mempertahankan dimensi yang sudah tergolong sangat baik, serta mengevaluasi dimensi lain agar memudahkan XTrans Kurir untuk mengetahui motivasi konsumennya sehingga dapat memberikan produk dan layanan yang tepat.

Kata Kunci: Motivasi Utilitarian, Perilaku Konsumen, Pengiriman Barang

ABSTRACT

Utilitarian motivation is an aspect that creates an impact towards consumer's behavior in choosing or using either products or services, and also one of the determining aspect of how much is the customer's consumption needs. Thus, this specific factor is important for a company to observe and discover the kind of products and services that could be offered for the customer themselves, keeping in mind that the customer's demands and needs are being more diversified. This research is being done using descriptive statistic quantitative approach by distributing online questionnaire through google form. This research was able to gather 130 respondents, where all of them were the consumer that has been using the delivery service from XTrans Kurir Bandung with also utilizing convenience sampling technique. The theory that is used in this research is from Overby and Lee (2006) about utilitarian motivation. This research able to acquire a result in which the actual score from all four sub variables were indeed still below the ideal score. Despite the facts, the utilitarian motivation in XTrans Kurir Bandung is still considered to be good.

The result from this research also showed that several dimensions from four different sub variables considered to be excellent. Based on those discoveries, it can be concluded that XTrans Kurir Bandung have to maintain the dimensions that is classified as excellent, with also evaluating other dimensions, to make it easier for the company to find out the motivations of their customers so that they can provide the right products and services.

Keywords: Utilitarian Motivation, Consumer's Behavior, Delivery Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, berkat-Nya peneliti dapat menyelesaikan proyek akhir ini. Tujuan dari proyek akhir ini adalah guna untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata program D4 Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Rampungnya proyek akhir ini tidak luput dari dukungan orang tua dan teman-teman semuanya. Ucapan Terima Kasih yang tak terhingga juga peneliti sampaikan teruntuk dosen pembimbing peneliti atas segala bimbingan, kritik, serta sarannya yang membangun yang membuat peneliti dapat menyelesaikan proyek akhir ini.

Selain itu, izinkan peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung dan Pembimbing I.
4. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.Ikom. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., M.Hum. selaku Pembimbing II
6. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan
7. Seluruh Staff XTrans Shuttle dan XTrans Kurir yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini.
8. Kedua orang tua dan keluarga peneliti.

9. Sahabat-sahabatku tercinta Patties dan Magadir, serta Danang yang selalu memberi dukungannya kepada peneliti.

Proyek akhir ini tidak luput dari kesalahan serta kekurangan, namun peneliti berharap agar proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya, serta bagi pihak lainnya.

Bandung, Juli 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

ABSTRAK	V
<i>ABSTRACT</i>	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	10
C. TUJUAN PENELITIAN.....	11
D. PEMBATAAN MASALAH.....	12
E. MANFAAT PENELITIAN	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. KAJIAN TEORI	13
B. KERANGKA PEMIKIRAN.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. PENDEKATAN PENELITIAN	19
B. OBJEK PENELITIAN	19
C. POPULASI DAN SAMPLING.....	20
D. METODE PENGUMPULAN DATA.....	22
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	30

F. ANALISIS DATA	34
G. JADWAL PENELITIAN.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. HASIL PENELITIAN	37
B. PEMBAHASAN.....	52
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	63
A. SIMPULAN	63
B. REKOMENDASI.....	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.	Jenis Layanan, Harga, dan Estimasi Waktu Pengiriman Barang Di Beberapa Travel Shuttle.....	4
2.	Jadwal Operasional Rute XTrans Bandung-Jakarta.....	7
3.	Data Jumlah Pengiriman Tiga Tahun Terakhir	8
4.	Uji Validitas	26
5.	Uji Reliabilitas	29
6.	Matriks Operasional Variabel	32
7.	Skala Penilaian	35
8.	Jadwal Penelitian.....	36
9.	Rekapitulasi Profil Responden.....	37
10.	Kenyamanan Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung.....	38
11.	Ketersediaan Informasi Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung.....	42
12.	Penghematan Biaya Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung	45
13.	Pemilihan Produk Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung	49
14.	Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Motivasi Utilitarian Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung	51
15.	Harga dan Estimasi Waktu Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung	55

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran.....	18
2.	Garis Kontinum Kenyamanan Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung	40
3.	Garis Kontinum Kenyamanan Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung	41
4.	Garis Kontinum Ketersediaan Informasi Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung.....	43
5.	Garis Kontinum Ketersediaan Informasi Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung.....	44
6.	Garis Kontinum Penghematan Biaya Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung.....	47
7.	Garis Kontinum Penghematan Biaya Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung.....	48
8.	Garis Kontinum Pemilihan Produk Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung.....	50
9.	Garis Kontinum Motivasi Utilitarian terhadap Layanan Pengiriman Barang di XTrans Kurir Bandung.....	52
10.	Jumlah Pick Up Point dan Jadwal Operasional XTrans Kurir Bandung	57

DAFTAR PUSTAKA

- Almanshur, F., & Ghony, D. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Andriani, D. (2020, Januari 12). Diambil kembali dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200112/9/1189183/enam-tren-konsumen-yang-perlu-diketahui-perusahaan>
- Azka, R. M. (2019, November 6). Diambil kembali dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20191106/98/1167316/potensi-pengiriman-ekspres-sehari-sampai-jadi-pilihan-jasa-kurir-berbenah>
- Cholifaturrosida, A. P., Mawardi, K., & Bafadhal, A. S. (2018). *Jurnal Administrasi Bisnis. Pengaruh Hedonic dan Utilitarian Motivation terhadap Behavioral Intention pada Pemilihan Tas Mewah*.
- Crocker, L., & Algina, J. (2008). *Introduction to Classical and Modern Test Theory*. Florida: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Engel, J., & Blackwell, R. (1982). *Consumer Behavior Fourth Edition*. Chicago: The Dryden Press.
- Griffin, M., Babin, B., & Modianos, D. (2000). Shopping Values of Russian Consumers: The Impact of Habituation in a Developing Economy. *Journal of Retailing Vol. 76 No.1*, 33-52.
- Handoko, T. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

- Huriartanto, A., Hamid, D., & Shanti, P. (2015). *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya. Pengaruh Motivasi dan Persepsi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat (Survei pada Konsumen Terminal Tiket Malang)*.
- Jin, B., & Kim, J. (2003). *A Typology of Korean Discount Shoppers; Shopping Motives, Store Attributes, Outcomes*. *Internation Journal of Service Industry Management*.
- Junaedi, M. S., & Indriati, N. (2016). *E-Journal UAJY. Motivasi Utilitarian dan Hedonis pada Penelusuran di Media Sosial (Studi Word of Mouth Intention)*.
- Kasiram, M. (2008). *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Kothari. (2004). *Research Methodology. Methods and Techniques* . New Delhi: New Age International (P), Ltd.
- Kotler, P. (1993). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: FE Universitas Indonesia.
- Kotler, P., & Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 dan 2 Edisi 12*. Jakarta: Erlangga .
- Kotler, P., & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2008). *Manajemen Pemasaran (Marketing Management)*. Indonesia: Erlangga.
- Kotrlik, & Higgins. (2001). *Organizational Research: Determining the Appropriate Sample Size in Survey Research. Information Technology, Learning and Performance Journal* , 43-50.

- Kourouthanassis, P., Giaglis, G., & Vrehopoulos, A. (2008). Enhancing The User Experience with Pervasive Information Systems. *International Journal of Information Management* , 319-335.
- Mawey, H. E. (2014). Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi. *Motivasi, Persepsi, dan Sikap Konsumen Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Produk PT. Rajawali Nusindo Cabang Manadi* .
- Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawwartun, H., & Lubis, P. H. (2019). Pengaruh Motivasi Utilitarian dan Motivasi Hedonis terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan pada Pengunjung Sport Station Banda Aceh. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi Manajemen*.
- Overby, J., & Lee, E. (2006). The Effects of Utilitarian and Hedonic Online Shopping Value on Consumer Preference and Intentions. *Journal of Business Research* , 1160-1166.
- Schiffman, & Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen, Edisi 7*. Jakarta: Indeks .
- Setiadi. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Suyono, R. (2005). *Shipping; Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. PPM.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Wahyu Daniel, C. I. (2019, Maret 11). Diambil kembali dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190311101823-37-59800/wow-transaksi-e-commerce-ri-2018-capai-rp-77-t-lompat-151>