



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN  
TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SECARA *OFFLINE* PADA KONSUMEN KIOS KULINER  
RUSUNAWA KS TUBUN**



**DESTINY HARTANTI ROSADI**

**NIM: 2105421066**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Selama rentang sejumlah tempo ke belakang, perilaku konsumen di tingkat domestik mengalami perubahan yang cukup signifikan, dilihat dari peningkatan nilai transaksi *e-commerce* nasional dari Rp205,5 triliun pada 2019 menjadi Rp487,01 triliun pada 2024 (Kontan, 2025), seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital. Perubahan ini tidak hanya memengaruhi pola konsumsi dan cara kesukaan belanja pada masyarakat, tetapi juga tentang strategi pelaku usaha dalam menjangkau konsumen. Sistem pemesanan makanan dan produk kebutuhan sehari-hari kini tidak lagi hanya dilakukan secara langsung, melainkan juga melalui *platform digital* seperti aplikasi pesan instan. Tren ini dikenal sebagai *social commerce*, di mana proses jual beli berlangsung melalui interaksi sosial digital, seperti dalam *WhatsApp*, *TikTok*, atau *Facebook*. Menurut data pada GoodStats yang dikutip oleh Harjadi (2024), pendapatan dari *social commerce* di Indonesia diperkirakan akan mencapai 5% dari total transaksi *e-commerce* pada tahun 2028, meningkat dari 3,6% yang tercatat pada 2023. Perubahan perilaku konsumen ini menunjukkan bagaimana masyarakat semakin mengutamakan efisiensi, kemudahan akses, dan kecepatan layanan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Fenomena perubahan perilaku konsumen juga terlihat di kawasan permukiman Rumah Susun Sederhana Sewa tepatnya di Rusunawa KS Tubun yang terletak di Jakarta Barat. Rusunawa ini terdapat tiga menara menyatu yang setiap bangunan memiliki 16 tingkat meliputi total 521 unit hunian. Sebagai fasilitas pendukung, pengelola menyediakan kios dan kantin di lantai dua hingga tiga sebanyak 113 unit yang diperuntukkan khusus bagi penghuni Rusunawa yang ingin menjalankan usaha sendiri, seperti kuliner, sembako, pakaian, dan jasa lainnya. Artinya, hanya penghuni yang tercatat resmi saja yang dapat berjualan di kios tersebut, bukan pihak luar. Kebijakan ini bertujuan untuk mendorong pemberdayaan ekonomi warga Rusunawa serta mendekatkan akses barang dan jasa ke dalam lingkungan hunian.

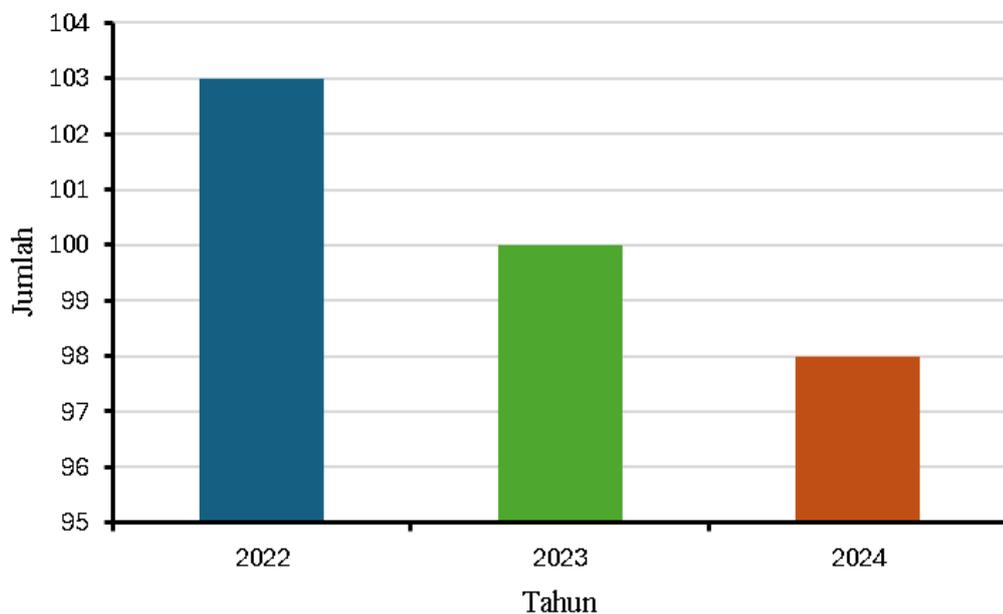


## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kondisi di lapangan menunjukkan hal yang berbeda. Berdasarkan observasi penulis pada Februari hingga Mei 2025, banyak kios yang tampak tutup atau beroperasi tidak secara konsisten. Kios yang masih aktif umumnya bergerak bidang kuliner, kebutuhan pokok, *laundry*, dan Alat Tulis Kantor (ATK) dengan jadwal buka yang lebih teratur, sedangkan usaha lain seperti studio foto, perlengkapan rumah tangga, kios kosmetik, salon, kios usaha dekorasi, kios mainan, dan kios reparasi gawai cenderung memiliki jadwal operasional yang tidak tetap dan hanya buka pada waktu-waktu tertentu saja. Pola ini menunjukkan bahwa tidak semua kios dimanfaatkan secara maksimal sebagai tempat usaha harian. Meskipun jenis usahanya beragam untuk memenuhi kebutuhan penghuni Rusunawa, konsistensi dari jam operasional yang rendah turut mencerminkan kurang optimalnya pemanfaatan fasilitas kios tersebut. Dalam beberapa tahun terakhir, tingkat okupansi kios di Rusunawa KS Tubun juga menunjukkan tren penurunan. Penurunan ini dapat dilihat secara lebih jelas lewat gambar 1.1 berikut:



**Gambar 1. 1 Data Keterisian Kios Rusunawa KS Tubun 2022-2024**

Sumber: Pengelola Rusunawa KS Tubun, 2025

Bersumber pada data dari pengelola Rusunawa KS Tubun yang ditampilkan pada gambar 1.1, terlihat bahwa besaran okupansi kios menghadapi penurunan dalam rentang waktu antar tahun. Pada tahun 2022 terdapat 103 kios yang

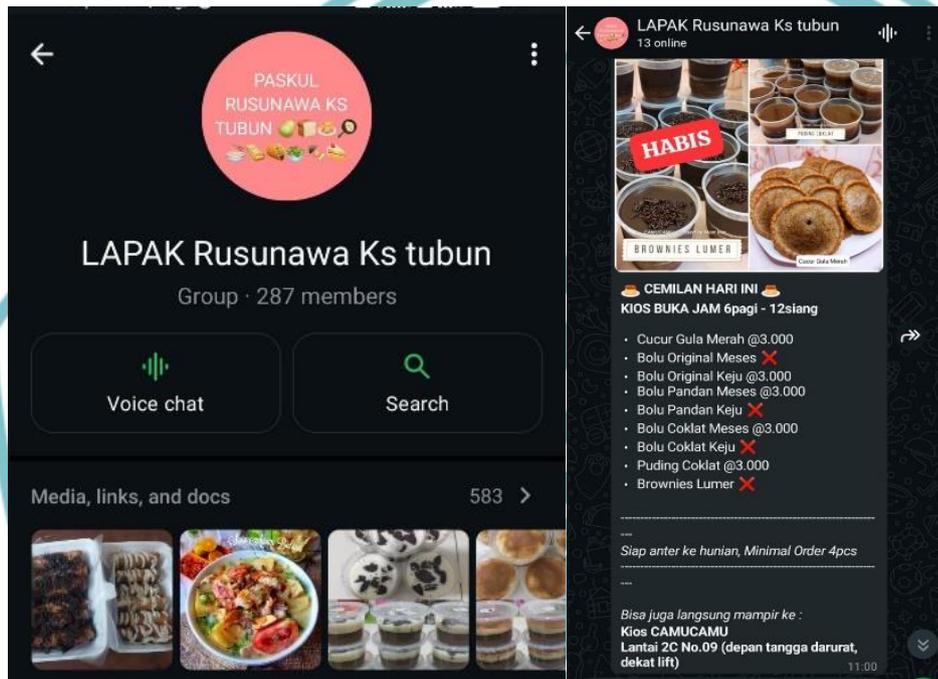


## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

beroperasi, menurun menjadi 100 kios pada 2023, dan kembali turun menjadi 98 kios pada 2025. Di tengah kondisi penurunan kios, muncul fenomena baru di mana para penghuni Rusunawa lebih memilih memesan barang dagangan, terutama makanan, secara *online* melalui media *WhatsApp* sebagaimana yang divisualisasikan pada gambar 1.2 berikut:



Gambar 1. 2 Grup *WhatsApp* Lapak Rusunawa KS Tubun  
Sumber: Data primer diolah, 2025

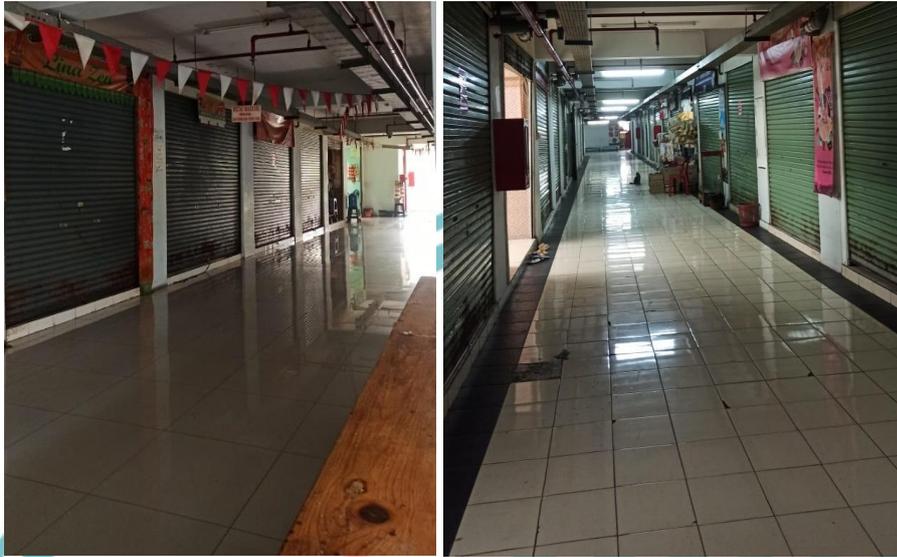
Gambar 1.2 di atas menampakkan adanya fenomena pemesanan *online* di kawasan Rusunawa melalui grup *WhatsApp* bernama “Lapak Rusunawa KS Tubun”. Berdasarkan pengamatan penulis, pola pemesanan melalui *WhatsApp Group* semakin diminati karena memberikan kepraktisan, di mana penghuni cukup melihat promosi di grup, memesan melalui pesan pribadi, dan pesanan akan diantar ke unit hunian. Meskipun layanan daring ini menawarkan kemudahan, pengamatan penulis juga menunjukkan bahwa banyak kios tampak sepi yang dapat diamati melalui visualisasi berikut ini:



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Gambar 1.3 Kios Rusunawa KS Tubun di Lantai Dua dan Tiga**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2025

Gambar 1.3 di atas menunjukkan kios kuliner di Rusunawa KS Tubun yang tampak sepi, dengan beberapa unit tertutup. Kondisi ini mengindikasikan rendahnya aktivitas pembelian *offline* dan menjadi tantangan bagi keberlanjutan usaha. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian pada aspek kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi yang dapat memengaruhi keputusan pembelian secara langsung (*offline*) di kios.

Kualitas pelayanan termasuk salah satu determinan kunci yang turut membentuk kecenderungan konsumen dalam menentukan keputusan pembelian di kios kuliner. Menurut Kotler & Keller (2016:446), kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks kios kuliner di Rusunawa KS Tubun, hal ini mencakup kemampuan penjual untuk bersikap ramah, responsif terhadap pesanan, memberikan jaminan kualitas produk, memahami kebutuhan pelanggan, serta menjaga kebersihan dan kerapian kios. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci penting dalam menarik minat konsumen untuk tetap berbelanja secara *offline*.

Selain kualitas pelayanan, kemudahan transaksi juga menjadi faktor penting yang membentuk preferensi pembelian konsumen. Di lingkungan Rusunawa, kemudahan transaksi dapat mencakup cara pembayaran yang praktis, proses pemesanan yang sederhana, hingga kebijakan pembatalan pesanan yang jelas.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Solomon (2018:368) menjelaskan bahwa keputusan pembelian sering kali didorong oleh *inertia*, yaitu kecenderungan konsumen untuk memilih opsi yang relatif sederhana dan dapat dilakukan dengan tingkat usaha yang minimal. Oleh karena itu, menyediakan proses transaksi yang lebih mudah dan nyaman di kios kuliner diharapkan dapat meningkatkan antusiasme pelanggan terhadap memilih membeli produk secara langsung.

Sejalan pada situasi perubahan pola konsumsi pelanggan ini, penting untuk mengetahui alasan utama yang memengaruhi keputusan konsumen untuk tetap melakukan pembelian secara *offline*. Hal ini mampu menunjang pemegang usaha kios dalam menyusun taktik bisnis secara lebih optimal guna mempertahankan pelanggan serta meningkatkan daya saing usaha mereka secara *offline*. Di samping itu, perolehan temuan ini juga dapat dimanfaatkan sebagai instrumen reflektif kepada pihak pengelola Rusunawa KS Tubun dalam mengambil kebijakan yang mendukung keberlangsungan usaha di lingkungan kios, termasuk strategi peningkatan keterisian kios dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung pola belanja yang berkembang.

Penelitian ini secara khusus akan membahas dua variabel, yaitu kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi, untuk melihat sejauh mana pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli makanan secara *offline* di kios kuliner Rusunawa KS Tubun. Dengan membatasi fokus pada sektor kuliner dan mengabaikan variabel lain seperti promosi atau pengalaman pelanggan, studi ini dijangka mampu menyumbangkan gambaran yang melampaui fokus berkenaan dengan pola konsumsi pelanggan di lingkungan Rusunawa.

Melandasi konteks dasar masalah dan batasan dari paparan terdahulu di atas, pengkaji tertarik untuk mengangkat topik dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian *Offline* Pada Konsumen Kios Kuliner Rusunawa KS Tubun”**.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dari penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut :

- a. Penurunan aktivitas pembelian *offline* di kios kuliner Rusunawa KS Tubun.
- b. Kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi yang belum optimal diduga memengaruhi keputusan pembelian konsumen.
- c. Tren pemesanan melalui *WhatsApp Group* yang menjadi alternatif pembelian yang lebih praktis.
- d. Perlunya data evaluatif bagi pengelola untuk merancang strategi peningkatan pembelian *offline*.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara *offline* pada konsumen kios kuliner di Rusunawa KS Tubun?
- b. Bagaimana pengaruh kemudahan transaksi terhadap keputusan pembelian secara *offline* pada konsumen kios kuliner di Rusunawa KS Tubun?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara *offline* pada konsumen kios kuliner di Rusunawa KS Tubun.
- b. Menganalisis pengaruh kemudahan transaksi terhadap keputusan pembelian secara *offline* pada konsumen kios kuliner di Rusunawa KS Tubun.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan terkait dengan bidang *consumer behavior*, khususnya dalam keputusan pembelian secara *offline* dalam konteks pembelian di kios area Rusunawa, serta hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian secara *offline*, terutama dalam konteks usaha kecil yang berada di lingkungan permukiman seperti Rusunawa.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pengelola Rusunawa KS Tubun, penelitian ini dapat:

- a) Menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan aktivitas ekonomi penghuni Rusunawa melalui optimalisasi fungsi kios.
- b) Membantu pengelola dalam merancang program atau kebijakan yang mendukung pemilik kios dalam menghadapi perubahan perilaku konsumen dan meningkatkan okupansi kios.

2) Bagi Penulis, penelitian ini dapat:

- a) Menambah wawasan dan pemahaman mengenai konsep perilaku konsumen, khususnya terkait dengan keputusan pembelian secara *offline* di lingkungan permukiman Rusunawa.
- b) Memberikan pengalaman langsung dalam mengkaji fenomena sosial dan ekonomi yang terjadi di lingkungan tempat tinggal seperti Rusunawa.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Pengkajian ilmiah ini berorientasi guna menelaah efek dari kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi kepada keputusan pembelian secara *offline* pada konsumen kios kuliner di Rusunawa KS Tubun. Simpulan yang dapat diambil berdasarkan perolehan telaah fakta dan percobaan dugaan sementara dalam pengkajian ini adalah:

- a. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *offline*. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi kebersihan kios, keramahan penjual, kejelasan informasi tentang produk, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan akan mendorong konsumen untuk lebih memilih melakukan pembelian di kios kuliner Rusunawa KS Tubun secara langsung.
- b. Kemudahan transaksi terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *offline*. Selain itu, kemudahan transaksi memberikan pengaruh lebih kuat dibandingkan kualitas pelayanan. Hal tersebut memberikan simpulan bahwa semakin mudah dan cepat proses transaksi yang meliputi ketersediaan metode pembayaran yang sesuai dan proses yang sederhana, maka semakin besar pula kecenderungan konsumen untuk lebih memilih melakukan pembelian secara *offline* di kios kuliner Rusunawa KS Tubun.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang diperoleh, penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### a. Untuk Pemilik Kios Kuliner di Rusunawa

Saran berikut disusun berdasarkan hasil analisis dari temuan yang ada pada penelitian ini. Berikut merupakan saran dengan beberapa aspek:

- 1) Untuk ditingkatkan
  - a) Meningkatkan kebersihan dan kerapian kios dengan melakukan pembersihan rutin dan penataan peralatan secara teratur.
  - b) Memastikan agar rasa dan kualitas makanan tetap konsisten dengan menetapkan resep yang baku.
  - c) Meningkatkan sikap yang kooperatif dalam proses pembatalan transaksi dengan diharapkan lebih bersikap ramah dan profesional.
- 2) Untuk dipertahankan
  - a) Mempertahankan kemampuan dalam memahami keluhan pelanggan dengan menerima masukan ataupun keluhan pelanggan dengan komunikasi yang terbuka antar penjual dan pelanggan.
  - b) Melanjutkan layanan yang responsif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari pelanggan.
  - c) Melanjutkan penyediaan akses pembayaran non-tunai seperti transfer bank, QRIS, ataupun *e-wallet* (OVO, Dana, Go-Pay).

### b. Untuk Pengelola Kios Rusunawa KS Tubun

Berikut adalah saran yang dapat diberikan:

- 1) Memonitor tentang kebersihan area kios secara rutin untuk mendukung terciptanya lingkungan yang nyaman dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- 2) Menyelenggarakan pelatihan kewirausahaan dan kuliner bagi pemilik kios untuk meningkatkan kemampuan pelayanan usaha dan mempertahankan cita rasa makanan.
- 3) Menjalin kerja sama dengan pihak bank atau penyedia layanan keuangan untuk merancang dan menyediakan metode pembayaran non-tunai yang lebih mudah dan terkelola dengan baik.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4) Mengadakan kegiatan bazar atau promosi bersama secara berkala untuk menarik minat pengunjung dan meningkatkan omzet penjualan para pemilik kios.

c. Untuk Penelitian Selanjutnya

Berikut adalah saran yang dapat diberikan:

- 1) Penelitian ini hanya menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh kedua variabel, yaitu kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi terhadap keputusan pembelian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode kualitatif untuk menggali lebih dalam mengenai keluhan dan alasan konsumen dalam melakukan pembelian makanan secara *offline*.
- 2) Penelitian ini terbatas pada lokasi Rusunawa KS Tubun. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencakup wilayah yang lebih luas guna mengonfirmasi apakah hasil yang diperoleh konsisten atau berbeda pada lokasi lain.
- 3) Penelitian selanjutnya disarankan mempertimbangkan variabel tambahan seperti promosi atau *customer experience* dalam pembelian *offline*, agar hasil penelitian menjadi lebih kaya serta dapat mengetahui apakah penambahan variabel tersebut memberikan pengaruh yang lebih besar atau signifikan terhadap keputusan pembelian.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA