

## **ABSTRACT**

*This study aims to measure the type of comfort at PT Prima Vijaya Indah Tour in Supermall Surabaya. This type of comfort that is in use in this study is the decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience, and post benefit convenience.*

*This research included in this type of descriptive study that describes the object of research, in this case is PT Prima Vijaya Indah Tour in Supermall Surabaya. This study aims to gain a true picture of service convenience at PT Prima Vijaya Indah Tour in Supermall Surabaya. Data taken in this research is the primary data, the target population in this study is the respondents who have visited travel agent PT Prima Vijaya Indah Tour in Supermall Surabaya at 2010-2011. Because the respondent population are not known, this study uses the number of Non-Probability Sampling with 100 respondents.*

*Based on the result of research, service convenience at PT Prima Vijaya Indah Tour in Supermall Surabaya is comfort with total average 5.95. Service convenience is based on the arithmetic mean of the largest to smallest is decision convenience 6.02, access convenience 6.01, benefit convenience 5.93, transaction convenience 5.92, and post benefit convenience 5.89.*

*Key words: service convenience, decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience, post benefit convenience*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tipe kenyamanan pada PT Prima Vijaya Indah *Tour* di Supermall Surabaya. Tipe kenyamanan yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *decision convenience*, *accses convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, *post benefit convenience*.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif yang menggambarkan obyek penelitian, dalam hal ini adalah PT Prima Vijaya Indah *Tour* di Supermall Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang benar mengenai *service convenience* PT Prima Vijaya Indah *Tour* di Supermall Surabaya. Data yang diambil pada penelitian ini adalah data primer. Dalam penelitian ini target populasi adalah responden yang di tahun 2010-2011 pernah mengunjungi biro perjalanan PT Prima Vijaya Indah *Tour* di Supermall Surabaya dan pernah mengikuti paket outbound tour di PT Prima Vijaya Indah *Tour* di tahun 2010-2011. Karena jumlah populasi responden tidak diketahui maka penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan jumlah 100 responden.

Berdasar hasil penelitian *service convenience* di PT Prima Vijaya Indah *Tour* di Supermall Surabaya tergolong nyaman dengan nilai rata-rata keseluruhan 5.95. *Service convenience* berdasarkan rata-rata hitung dari yang terbesar sampai terkecil adalah *decision convenience* 6.02, *access convenience* 6.01, *benefit convenience* 5.93, *transaction convenience* 5.92, *post benefit convenience* 5.89.

Kata kunci: *service convenience*, *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, *post benefit convenience*