

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan *service convenience* di Rumah Sakit Bersalin Lombok Dua Dua Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan variabel *service convenience*; sumber data adalah data primer; target dan karakteristik populasi yang digunakan adalah berjenis kelamin perempuan, memiliki pendidikan terakhir minimal SMA atau sederajat, berdomisili di Surabaya, minimal 6 bulan terakhir pernah mengunjungi kembali Rumah Sakit Bersalin Lombok Dua Dua Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pengolahan data berupa uji validitas, uji reabilitas, rata-rata (mean), deviasi standar, koefisien varian, dan tabulasi silang menggunakan SPSS 17 *for Windows*. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 160 responden dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi *service convenience* di Rumah Sakit Bersalin Lombok Dua Dua Surabaya terdapat pada dimensi *benefit convenience* yaitu sebesar 5,70, hal ini berarti bahwa responden merasakan kenyamanan paling tinggi saat menerima manfaat inti jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Bersalin Lombok Dua Dua Surabaya. Sedangkan rata-rata terendah pada dimensi *access convenience* yaitu sebesar 4,94, hal ini berarti bahwa responden cukup merasakan kenyamanan pada saat menginisiasi penyampaian jasa dari Rumah Sakit Bersalin Lombok Dua Dua Surabaya.

Kata Kunci : *Service Convenience, Benefit Convenience, Access Convenience*

ABSTRACT

This research have as a purpose for explain service convenience in Rumah Sakit Bersalin Lombok Dua Dua Surabaya. Research that used is descriptive research with a variable service convenience; source of data is primary data; the target and characteristic of the population that use is gender women, have a minimum of high school education or equivalent last, at least six months last never actually visited back Rumah Sakit Bersalin Lombok Dua Dua Surabaya.

This research using data processing methods, such as validity test, reability test, the average (mean), standard deviation, coefficient of variance, and cross-tabulation using by SPSS 17 for Windows. The number of samples specified in the research is 160 respondents and sampling techniques used are non probability sampling.

From the research show that the highest average service convenience in Rumah Sakit Bersalin Lombok Dua Dua Surabaya is benefit convenience 5.70, it means that respondents felt most comfortable when receiving the benefits of the core services offered by the Rumah Sakit Bersalin Lombok Dua Dua Surabaya. While the lowest average is access convenience 4.94, it means that respondent felt enough comfort at the time of taking delivery of services from Rumah Sakit Bersalin Lombok Dua Dua Surabaya.

Keywords : *Service Convenience, Benefit Convenience, Access Convenience*