

INTISARI

Perkembangan internet telah merambah seluruh dunia, termasuk Indonesia. Penggunaan internet di Indonesia terus meningkat dari waktu ke waktu. Perkembangan internet ini diiringi perkembangan penjualan lewat internet, termasuk penjualan tiket penerbangan melalui internet. Berdasarkan hasil survei awal menunjukkan diketahui kecenderungan adanya kebutuhan akan *service convenience* pada pembelian tiket penerbangan melalui internet berdasarkan persepsi konsumen di Surabaya. Responden menyatakan bahwa pembelian tiket penerbangan melalui internet menghemat waktu dan usaha serta menunjukkan kenyamanan layanan.

Masalah dalam penelitian ini dibatasi pada *service convenience* pembelian tiket penerbangan melalui internet berdasarkan persepsi konsumen di Surabaya, yang diukur berdasarkan lima jenis *service convenience* menurut Barry, et al. (2002:6), yaitu: *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience* dan *postbenefit convenience*. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan *service convenience* pembelian tiket penerbangan melalui internet berdasarkan persepsi konsumen di Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden *service convenience* pembelian tiket penerbangan melalui internet di Surabaya memiliki latar belakang jenis kelamin, usia dan pekerjaan yang berbeda. Sebagian besar responden adalah pria, bekerja sebagai karyawan, dan berusia lebih dari 35 tahun. *Website* yang paling sering digunakan oleh sebagian besar responden untuk membeli tiket penerbangan di Surabaya adalah Air Asia. Secara umum dimensi *service convenience* pembelian tiket penerbangan melalui internet yang paling dirasakan responden adalah *transaction convenience*, khususnya mengenai kemudahan melakukan pembayaran dengan beberapa alternatif cara pembayaran (kartu kredit, transfer, atau uang elektronik). Sedangkan dimensi *service convenience* pembelian tiket penerbangan melalui internet yang kurang dirasakan adalah *Decision convenience* khususnya mengenai kemudahan mencari info mengenai harga tiket penerbangan.

Kata kunci: *service convenience*, *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience* dan *postbenefit convenience*

