

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menggambarkan *service convenience* di Graha Amerta RSUD Dr. Soetomo 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 laki-laki atau perempuan, pendidikan minimal SMA, berdomisili di Surabaya, minimal 6 bulan terakhir pernah mendapatkan layanan kesehatan di Graha Amerta RSUD Dr. Soetomo Surabaya, dan pernah mengunjungi kembali Graha Amerta RSUD Dr. Soetomo Surabaya untuk melakukan perawatan.

Penelitian ini menggunakan pengolahan data berupa metode rata-rata hitung (*mean*), deviasi standar, koefisien varians, diagram batang (*histogram*), uji validitas, dan uji reliabilitas. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 137 responden. Dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*.

Dari hasil penelitian menunjukkan yang mempunyai nilai rata-rata hitung (*mean*) dari yang tertinggi sampai yang terendah ditunjukkan pada dimensi *Benefit convenience*, *Post-benefit convenience*, *Decision convenience*, *Access convenience*, *Transaction convenience*.