

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan *service convenience* di Grapari Telkomsel yang terletak di jalan Pemuda no.181 Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan variabel *service convenience*, sumber data yang digunakan adalah data primer, target dan karakteristik populasi yang digunakan adalah pria dan wanita yang pernah membeli dan menggunakan produk atau jasa di Grapari Telkomsel Pemuda Surabaya, berpendidikan minimal SMA, pernah mengunjungi Grapari Telkomsel Pemuda Surabaya minimal 2 kali dalam 2 tahun terakhir, bertempat tinggal di Surabaya, dan pernah mendapatkan permasalahan pasca pembelian dan penggunaan produk atau jasa di Grapari Telkomsel Pemuda Surabaya. Dalam penelitian ini digunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan responden didominasi oleh pria, jika dilihat dari usia yaitu kelompok usia remaja akhir(17-20 tahun), berdasarkan profesi/pekerjaan yang mendominasi yaitu mahasiswa dan berdasarkan tanggapan responden secara keseluruhan terhadap *service convenience* di Grapari Telkomsel Pemuda Surabaya, elemen *benefit convenience* memiliki rata-rata penilaian yang tertinggi.

Kata kunci : *Service Convenience, Service, Convenience*

## ***ABSTRACT***

This study aimed to describe the service convenience in Grapari Telkomsel located at Jalan Pemuda 181, Surabaya. Kind of research used is descriptive research with variable service convenience, the sources of data are primary data, and characteristics of the target population used is the men and women who have had to buy and use products or services in Grapari Telkomsel Pemuda Surabaya at least high school educated, had visited Telkomsel Grapari Pemuda Surabaya minimum two times in the last two years, residing in Surabaya, and found any problem after purchase and use of products or services in Grapari Telkomsel Pemuda Surabaya.

In this research used test of validity and reliability test. Results showed that overall the respondents were overwhelmingly male, when viewed from the age of late adolescent age group (17-20 years), based on the profession / occupation that dominates the college student and based on the responses of respondents overall service convenience in Grapari Telkomsel Pemuda Surabaya, an element benefit convenience have averaged the highest rating.

Keywords: Service Convenience, Service, Convenience