

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan *service convenience* restoran McDonald's di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan variabel *service convenience*; sumber data adalah data primer dan data sekunder; target dan karakteristik populasi yang digunakan adalah responden pria atau wanita, minimal pendidikan SMA, bertempat tinggal di Surabaya, pernah menggunakan jasa restoran McDonald's di Surabaya dan pernah mengunjungi McDonald's Surabaya sebanyak dua kali dalam tiga bulan terakhir.

Penelitian ini menggunakan pengolahan data berupa metode rata-rata hitung (*mean*), deviasi standar, koefisien variasi, diagram batang (*histogram*), uji validitas dan uji reliabilitas. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 121 responden dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probabilistic sampling*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa McDonald's Surabaya memiliki *mean* tertinggi pada dimensi *Benefit Convenience* yaitu sebesar 5,465 hal ini berarti persepsi pelanggan terhadap pengeluaran waktu dan usaha untuk mengalami manfaat inti jasa yang diberikan oleh restoran McDonald's Surabaya baik, dan *mean* terendah pada dimensi *Transaction Convenience* yaitu sebesar 5,064 hal ini berarti persepsi pelanggan terhadap pengeluaran waktu dan usaha untuk mengadakan sebuah transaksi di restoran McDonald's Surabaya baik.

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

## ABSTRACT

*This study is intended to describe the service convenience of McDonald's restaurants in Surabaya. Type of research used is a descriptive study with service convenience as variable; sources of data are primary data and secondary data; targets and characteristics of the population used is the male or female respondent, at least high school education, living in Surabaya, been using the services of McDonald's restaurants in Surabaya and visited McDonald's restaurants in Surabaya twice in the last three months.*

*This study uses data processing methods such as arithmetic mean (mean), standard deviation, coefficient of variation, bar chart (histogram), validity testing and reliability testing. The number of samples defined in this study is 121 respondents and the sampling technique used is non-probabilistic sampling.*

*The results showed that McDonald's Surabaya has highest mean at Benefit Convenience dimension in the amount of 5.465 this means that the customer's perception of the expenditure of time and effort to experience the benefits of the core services provided by the McDonald's restaurant at Surabaya is good, and the lowest mean at Transaction Convenience dimension in the amount of 5.064 this means that the customer's perception of the expenditure of time and effort to conduct a transaction in McDonald's restaurants at Surabaya is good.*

*Keywords: Service Convenience, Benefit Convenience, Transaction Convenience*