

## INTISARI

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *service convenience* terhadap *satisfaction* pada pengguna Telkomsel di Surabaya dan membandingkan hasil *five factor model* dan *second order factor model*. Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak Telkomsel, pembaca umum, dan penelitian berikutnya.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan *software* LISREL 8.70. Penelitian ini menggunakan bentuk *second order* untuk variabel *service convenience* (*decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience, dan post-benefit convenience*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 130 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan terdukung. *Service convenience* berpengaruh positif terhadap *satisfaction* pada pengguna Telkomsel di Surabaya. Hasil *five factor model* dan *second order factor model* memenuhi kriteria yang disyaratkan.

Kata kunci : *Convenience, Service Convenience, Satisfaction, Second Order.*

## ABSTRACT

*This study is a replication study. This study aims to test the effect of service convenience to satisfaction on Telkomsel`s users at Surabaya and to compare the result of five factor model and second order factor model. This study can be used by Telkomsel, readers, and next study.*

*This study is processed using Structural Equation Modelling (SEM)with LISREL 8.70 software. This study using second order construct on service convenience variable (decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience, and post-benefit convenience). Sampling techniques used in this research is non probability sampling with its type of convenience sampling. The samples used in this study was 130 respondents.*

*The results of this study showed that proposed hypothesis is supported. Service convenience influences toward satisfaction on Telkomsel`s users at Surabaya. The results of five factor model and second order factor model have met the required criterias.*

*Keywords: Convenience, Service Convenience, Satisfaction, Second Order.*

