

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan *service convenience* di Martha Tilaar Salon & Day Spa Ngagel Jaya Selatan 60 Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan variabel *service convenience*; sumber data adalah data primer; target dan karakteristik populasi yang digunakan adalah responden yang pernah membeli dan menggunakan jasa dalam 3 bulan terakhir dan pernah mendapatkan permasalahan pasca pembelian dan penggunaan jasa di Martha Tilaar salon & day spa Ngagel Surabaya, pria dan wanita berusia 17 tahun ke atas yang bertempat tinggal di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode rata-rata hitung, deviasi standar, koefisien varian. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 110 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Dalam penelitian ini juga digunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan responden didominasi oleh wanita dan berdasarkan tanggapan responden terhadap *service convenience* di Martha Tilaar salon & day spa Ngagel Jaya Selatan Surabaya *benefit convenience* memiliki nilai rata-rata tertinggi, sedangkan untuk kelompok usia 21-30 tahun adalah kelompok usia responden yang paling banyak membeli dan menggunakan jasa di Martha Tilaar salon & day spa Ngagel Surabaya.

Kata kunci: *Service Convenience, Service, Convenience*