

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan *service convenience* RS Surabaya Internasional, RS Mitra Keluarga, dan RS RKZ menurut persepsi pelanggan di Surabaya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada *service convenience* pada RS Surabaya Internasional, RS Mitra Keluarga, dan RS RKZ di Surabaya, yang diukur berdasarkan lima jenis *service convenience* menurut Barry, et al. (2002:6), yaitu: *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience* dan *postbenefit convenience*.

Secara keseluruhan, rata-rata hitung *decision convenience* RS RKZ lebih tinggi dibandingkan kedua rumah sakit lain. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap biaya-biaya waktu dan usaha untuk membuat keputusan pembelian atau pemakaian layanan dari RS RKZ dipersepsikan mudah dan cepat.

*Access convenience* tertinggi adalah RS Surabaya Internasional, yang menunjukkan bahwa RS Surabaya Internasional dipersepsikan memiliki biaya terendah dalam waktu dan usaha untuk memperoleh penyampaian layanan.

RS Surabaya Internasional menunjukkan rata-rata hitung tertinggi pada *Transaction convenience*, yang menunjukkan adanya persepsi biaya yang rendah terhadap waktu dan usaha untuk mengadakan sebuah transaksi di RS Surabaya Internasional.

Rata-rata hitung tertinggi *Benefit convenience* ditunjukkan oleh RS RKZ, yang menunjukkan persepsi biaya yang rendah terhadap waktu dan usaha yang diperlukan untuk mengalami manfaat inti layanan di RS RKZ.

Rata-rata hitung tertinggi *post-benefit convenience* ditunjukkan oleh RS RKZ, yang menunjukkan persepsi biaya yang rendah terhadap waktu dan usaha yang diperlukan untuk menghubungi kembali RS RKZ setelah tahap penyembuhan penyakit.

Rata-rata hitung *decision convenience* RS Mitra Keluarga paling rendah dibandingkan dua rumah sakit lain. Hal ini berarti bahwa persepsi konsumen terhadap biaya-biaya waktu dan usaha untuk membuat keputusan pembelian atau pemakaian layanan dari RS Mitra Keluarga tidak mencerminkan waktu yang cepat dan usaha yang minimal dibandingkan di rumah sakit lain.

Kata kunci: *service convenience*, *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience* dan *postbenefit convenience*.