

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan *service convenience* di Excelso *coffee mall-mall* 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 yang pernah mengunjungi Excelso *coffee* di *mall-mall* Surabaya, pria atau wanita, minimal pendidikan SMA, bertempat tinggal di Surabaya, pernah mengunjungi dan mencoba menu Excelso *coffee* di *mall-mall* Surabaya, minimal tiga kali kunjungan selama tahun 2009 (pada saat tidak ada acara khusus), responden yang minum kopi, dan responden yang pernah mengalami permasalahan di Excelso *coffee*.

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 216 responden dengan masing-masing cabang 36 responden dan tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobabilistic sampling*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Excelso *coffee* di Tunjungan Plaza III memiliki mean tertinggi pada dimensi *decision convenience* dan terendah pada *postbenefit convenience*, untuk Excelso *coffee* di Tunjungan Plaza IV mean tertinggi pada dimensi *decision convenience* dan terendah pada dimensi *postbenefit convenience*, untuk Excelso *coffee* di Galaxy Mall mean tertinggi terdapat pada dimensi *decision convenience* dan terendah pada dimensi *postbenefit convenience*, untuk Excelso *coffee* di Surabaya Plaza mean tertinggi pada dimensi *benefit convenience* dan terendah pada dimensi *postbenefit convenience*, untuk Excelso *coffee* di Supermall Pakuwon mean tertinggi pada dimensi *benefit convenience* dan terendah pada dimensi *postbenefit convenience*, dan yang terakhir untuk Excelso *coffee* di Surabaya Town Square mean tertinggi pada dimensi *benefit convenience* dan terendah pada dimensi *postbenefit convenience*.

ABSTRACT

This research have as a purpose for explain service convenience in Excelso coffee mall-mall Surabaya. Research that used is descriptive's research with variable service convenience; data source is primary data and secondary data; target and population characteristic is respondent which has visited Excelso coffee in mall-mall Surabaya, man or women, minimal education SMA, lived in Surabaya, ever visited and buy menu Excelso coffee in mall-mall Surabaya, they must visit three times in 2009 (not special day), respondent drink or buy coffee, and respondent which has problem in Excelso coffee mall-mall Surabaya.

This research used method mean, standard deviation, variation koefisien, histogram, uji validitas, and uji reliabilitas. Total sample which has choosen is 216 respondent with each branch about 36 respondent and tehnik sample used is nonprobabilistic sampling.

The observation research show that Excelso coffee at Tunjungan Plaza III has the highest mean for decision convenience's dimension and the lowest mean for postbenefit convenience, for Excelso coffee at Tunjungan Plaza IV has the highest mean for decision convenience's dimension and the lowest mean for postbenefit convenience, for Excelso coffee at Galaxy Mall has the highest mean for decision convenience's dimension and the lowest mean for postbenefit convenience, for Excelso coffee at Surabaya Plaza has the highest mean for benefit convenience's dimension and the lowest mean for postbenefit convenience, for Excelso coffee at Supermall Pakuwon has the highest mean for benefit convenience's dimension and the lowest mean for postbenefit convenience, and the last for for Excelso coffee at Surabaya Town Square has the highest mean for benefit convenience's dimension and the lowest mean for postbenefit convenience.