

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan menggali lebih dalam mengenai *service convenience* Atlas Sports Club Surabaya. Data yang digunakan adalah data primer dimana data diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara secara mendalam (*depth interview*). *Depth interview* dilakukan kepada sepuluh orang responden dengan karakteristik populasi adalah *member* Atlas Sports Club baik pria maupun wanita, berdomisili di Surabaya, dan tingkat pendidikan akhir SMA atau sederajat.

Setelah melakukan *depth interview* kepada sepuluh orang responden, ditemukan bahwa kesepuluh responden merasakan *service convenience* yang berbeda-beda. Perbedaan yang ditemukan adalah perbedaan *access convenience* dan *benefit convenience* yang dirasakan oleh dua jenis keanggotaan yang berbeda, yaitu *Gold member* dan *Silver member*. Selain perbedaan *access convenience* dan *benefit convenience* pada kedua jenis keanggotaan, sembilan diantara sepuluh orang responden merasakan lima jenis *service convenience*, yaitu *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, dan *postbenefit convenience*. Sedangkan satu orang responden hanya merasakan empat jenis *service convenience* yaitu *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, dan *benefit convenience*.