

ANALISIS *SERVICE CONVENIENCE* PADA PRODUK INDIHOME PT. TELKOM INDONESIA, TBK YOGYAKARTA

Nanay Tinah

Abstrak

Service convenience merupakan persepsi konsumen terhadap waktu dan usaha yang berkaitan dengan pembelian atau pemakaian suatu jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *service convenience* pada produk Indihome PT. Telkom Indonesia, Tbk Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan data dimana sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa yang dipilih adalah pihak yang tepat untuk dijadikan sampel penelitiannya. Sampel yang digunakan sejumlah 100 responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis *arithmetic mean*. Hasil analisis *arithmetic mean* menunjukkan bahwa variabel *Service convenience* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,98 yang artinya dikategorikan baik.

Kata Kunci: *Service Convenience*

**AN ANALYSIS OF SERVICE CONVENIENCE
ON INDIHOME PRODUCTS IN PT. TELKOM INDONESIA, TBK
YOGYAKARTA**

Nanay Tinah

Abstrack

Service convenience is a consumer's perception of time and effort related to the purchase or use of a service. This study aims to analyze the service convenience on Indihome products PT. Telkom Indonesia, Tbk Yogyakarta. This is a descriptive research with a quantitative approach. Purposive technique was used to select the samples. By this technique, the samples were selected based on the researchers' assessment that the chosen party was the right party to be used as the research sample. They were 100 samples as this research respondents. Primary data were collected by means of questionnaire, whose validity and reliability were tested in advance. The data were then analyzed with arithmetic mean analysis. The result of the analysis shows that service convenience variable has an average value of 3.98 which means that it is categorized as 'good'.

Keywords: *Service Convenience, Arithmetic Mean Analysis*