

# ANALISIS *SERVICE CONVENIENCE* PADA PT RESTOKU ANDALAN INDONESIA (STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI RESTOKU DI YOGYAKARTA)

Sandi Bagus Subakti

## Abstrak

*Service convenience* adalah sebuah pandangan konsumen mengenai bagaimana cara suatu penyedia jasa dapat memberikan layanan yang nyaman dan mudah bagi konsumennya, dengan mengurangi jumlah waktu dan tenaga yang harus dikeluarkan konsumen untuk mendapatkan manfaat terkait produk atau jasa yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis *service convenience* yang telah diberikan oleh PT Restoku Andalan Indonesia kepada pengguna aplikasi Restoku. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *disproportionate stratified random sampling*, dengan jumlah sampel terpilih sebanyak 52 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Restoku di Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode observasi dan penyebaran kuesioner (angket) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *arithmetic mean*. Hasil analisis *arithmetic mean* menunjukkan bahwa *service convenience* (kenyamanan layanan) pada PT Restoku Andalan Indonesia memperoleh nilai rata-rata total sebesar 3,83 dan berada dalam kategori setuju, yang berarti PT Restoku Andalan Indonesia sudah memberikan *service convenience* yang maksimal kepada pelanggannya dalam penggunaan aplikasi Restoku. Dimensi *transaction convenience* (kenyamanan transaksi) merupakan dimensi yang memiliki penilaian paling tinggi, dengan nilai rata-rata sebesar 4,00 dan dikategorikan setuju. Sedangkan dimensi *postbenefit convenience* (kenyamanan setelah merasakan manfaat) merupakan dimensi yang memiliki penilaian paling rendah, dengan nilai rata-rata sebesar 3,58 dan masih dikategorikan setuju.

**Kata Kunci:** *Service Convenience*



Handwritten signature and date: 8/9 '21

**SERVICE CONVENIENCE ANALYSIS AT PT RESTOKU ANDALAN  
INDONESIA (STUDY ON RESTOKU APPLICATION USERS IN  
YOGYAKARTA)**

**Sandi Bagus Subakti**

**Abstract**

*Service convenience is a consumer's view of how a service provider can provide convenient and easy services for its consumers, by reducing the amount of time and energy that consumers have to spend to get benefits related to the products or services offered. This study aims to identify and analyze the convenience services provided by PT Restoku Andalan Indonesia to users of the Restoku application. The method used in this research is descriptive research method with a quantitative approach. The sampling technique in this study is disproportionate stratified random sampling, with a number of selected samples as many as 52 respondents who are active users of the Restoku application in Yogyakarta. The data used in this study are primary and secondary data. Primary data collection was carried out using observation methods and distributing questionnaires (questionnaires) which had been tested for validity and reliability. Data analysis in this study used the arithmetic mean method. The results of the arithmetic mean analysis show that service convenience at PT Restoku Andalan Indonesia has a total average score of 3.83 and is in the agree category, which means that PT Restoku Andalan Indonesia has provided maximum service convenience to its customers in using the application. my restaurant. The dimension of transaction convenience is the dimension that has the highest rating, with an average value of 4.00 and is categorized as agree. While the postbenefit convenience dimension (comfort after feeling the benefits) is the dimension that has the lowest assessment, with an average value of 3.58 and is still categorized as agree.*

**Keywords:** Service Convenience

