

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dimensi lingkungan fisik yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *ambient condition*, *spatial layout and functionality* dan *sign, symbols and artifacts* terhadap persepsi waktu tunggu dan kepuasan nasabah. Teknik analisis data dengan analisis jalur menggunakan program AMOS versi 4.10. Analisis jalur yang pertama adalah antara dimensi lingkungan fisik dengan persepsi waktu tunggu dan kemudian menganalisis jalur dimensi lingkungan fisik dengan kepuasan nasabah. Terakhir menganalisis jalur persepsi waktu tunggu dengan kepuasan nasabah. Sampel penelitian adalah nasabah bank BNI 1946 Cabang Madiun sebanyak 200 responden, dengan menggunakan metode purposive sampling dengan aksidental sampling. Hasil pengujian keseluruhan kuesioner valid dan reliabel.

Hasil penelitian dengan analisis jalur menyatakan bahwa variabel *ambient condition* (X1) mempunyai hubungan jalur sebesar 0,17 dan memiliki pengaruh yang signifikan dengan persepsi waktu tunggu yang ditunjukkan dari nilai t-hitung sebesar 2,334 yang lebih besar dari t-tabel 1,96. Variabel *spatial layout and functionality* memiliki koefisien jalur sebesar 0,14 terhadap persepsi waktu tunggu dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi waktu tunggu dengan nilai t-hitung sebesar 2,209. Variabel *sign, symbols and artifacts* memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,07 namun tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi waktu tunggu karena nilai t-hitung (0,835) lebih kecil dari t-tabel.

Pengujian selanjutnya adalah untuk mengetahui hubungan jalur dari variabel *ambient condition* dengan kepuasan nasabah. Hasil yang diperoleh adalah sebesar 0,14 dan uji signifikansinya menunjukkan ada pengaruh yang signifikan karena nilai t-hitung (1,993) lebih besar dari t-tabel. Variabel *spatial layout and functionality* terhadap kepuasan nasabah memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,06, namun tidak mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kepuasan nasabah karena nilai t-hitung (0,950) lebih kecil dari t-tabel. Nilai koefisien jalur dari variabel *sign, symbols and artifacts* terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,24 dan dari hasil uji signifikansi terdapat pengaruh yang signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 3,124.

Sedang hasil pengujian variabel persepsi waktu tunggu terhadap kepuasan nasabah menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 2,416 dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,16.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengelolaan lingkungan fisik sudah baik hanya untuk variabel yang belum signifikan masih perlu diperbaiki agar nasabah merasa nyaman dalam mengantri dan pengalaman antri yang positif tidak berubah menjadi negatif.

Kata Kunci : *Ambient Condition*, *Spatial layout and Functionality*, *Sign symbols and Artifacts*, Persepsi Waktu Tunggu dan Kepuasan Nasabah.