

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat, menyebabkan setiap perusahaan berusaha untuk memuaskan nasabahnya melalui berbagai produk dan jasa yang ditawarkan. Bentuk dan konsep baru serta ide kreatif mengenai bagaimana bertransaksi menjadi lebih nyaman dan menyenangkan, dengan lokasi yang mudah dicapai, serta memiliki *point of interest* bagi nasabah patut untuk dipertimbangkan. Kenyamanan nasabah merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian utama bagi setiap manajemen bank. Menjaga dan memelihara kenyamanan nasabah ketika melakukan pembelian menjadi sangat penting, terutama pada hari sibuk. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan nasabah selama berada di dalam bank. Kondisi bank yang padat oleh nasabah juga berdampak pada lamanya waktu menunggu untuk memperoleh pelayanan di bank tersebut. Semakin banyak jumlah nasabah di dalam bank, maka semakin lama pula waktu untuk menunggu.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi atas waktu tunggu, kepuasan atas informasi waktu tunggu dan kepuasan atas ruang tunggu terhadap kepuasan waktu tunggu nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan atas waktu tunggu terhadap kepuasan atas layanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) cabang kusuma bangsa. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *teknik maximum likelihood estimation*. Jumlah sampel yang diambil sebesar 5-10 kali jumlah parameter sehingga besaran sampel yang digunakan sebesar 70 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah Path Analysis.

Hasil penelitian di dapat terdapat pengaruh persepsi atas waktu tunggu terhadap kepuasan waktu tunggu nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) adalah sebesar 0,282 atau 28,2%. Terdapat pengaruh kepuasan atas informasi waktu tunggu terhadap kepuasan waktu tunggu nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) adalah sebesar 0,277 atau 27,7%. Terdapat pengaruh kepuasan atas ruang tunggu terhadap kepuasan waktu tunggu nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) adalah sebesar 0,222 atau 22,2%. Terdapat pengaruh kepuasan atas waktu tunggu terhadap kepuasan atas layanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) adalah sebesar 0,368 atau 36,8%.

Kata kunci: persepsi atas waktu tunggu, kepuasan atas informasi waktu tunggu, kepuasan atas ruang tunggu, kepuasan waktu tunggu dan kepuasan layanan.

ABSTRACT

Competition is getting tight, cause every company tries to satisfy customers through a variety of products and services offered. Forms and new concepts and creative ideas on how to deal more comfortable and pleasant, with a convenient location, and having a point of interest for customers ought to consider. Customer convenience is one thing that was the main concern for any bank management. Keep and maintain customer convenience when making a purchase becomes very important, especially on busy days. These conditions can affect the comfort level for customers inside the bank. Crowded condition of the bank by customers also have an impact on the length of time waiting to obtain service at the bank. More and more number of customers in the bank, then the longer it is also time to wait.

The aim of this research is to determine the effect on the perception of waiting time, satisfaction with the information on waiting time and satisfaction with waiting room waiting time to satisfaction of customers PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). And to determine the effect of satisfaction on the waiting time to satisfaction for the services of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). The population in this study are all customers of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) branch Kusuma nation. Sampling technique used was maximum likelihood estimation techniques. The number of samples taken at 5-10 times the number of parameters so that the sample size of 70 respondents. The analysis technique used was path analysis.

Based on research results can have influence on the perception of waiting time to satisfaction of the customer waiting time of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) is approximately 0.282 or 28.2%. There are the influence of waiting time satisfaction over information on customer waiting time satisfaction PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) is approximately 0.277 or 27.7%. There are the influence of satisfaction on the waiting room waiting time to satisfaction of customers PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) is approximately 0.222 or 22.2%. There are the influence of satisfaction with the waiting time to satisfaction for the services of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) is approximately 0.368 or 36.8%.

Keywords: perception of waiting time, satisfaction of waiting time information, satisfaction with the waiting room, satisfaction, waiting time and service satisfaction.