

INTISARI

Waktu tunggu dan lingkungan waktu tunggu dapat mempengaruhi kepuasan waktu tunggu. Kondisi ini terlihat menonjol pada badan usaha yang terdapat antrian didalamnya. Toko Desa Ate adalah toko di Nusa Tenggara Timur yang menjual makanan, minuman, dan bahan kebutuhan pokok sehari-hari. Tiap hari ada antrian yang cukup panjang di toko ini. Oleh karena itu diadakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui, menguji, dan menganalisis besarnya pengaruh waktu tunggu yang dirasakan dan lingkungan tempat menunggu terhadap kepuasan waktu tunggu pada Toko Desa Ate.

Waktu tunggu yang dirasakan merupakan waktu yang diukur berdasarkan persepsi responden selama proses menunggu untuk mendapat suatu layanan di Toko Desa Ate. Lingkungan tempat menunggu berhubungan dengan faktor keadaan fisik dan faktor penunjang eksplisit di Toko Desa Ate. Kepuasan waktu tunggu diukur berdasarkan respon kognitif dan respon afektif yang dirasakan responden selama menunggu di Toko Desa Ate. Baik waktu tunggu, lingkungan waktu tunggu, maupun kepuasan waktu tunggu dianalisis pada ketiga tahap pembelian barang di Toko Desa Ate, yaitu: pengambilan barang, pengecekan, dan pembayaran.

Hasil penelitian menemukan bahwa waktu tunggu tercepat menurut responden adalah pada tahap pembayaran. Lingkungan waktu tunggu yang paling baik menurut responden adalah pada tahap pengambilan barang. Responden merasa paling puas saat menunggu pada tahap pengambilan barang.

Terdapat pengaruh positif atau searah antara waktu tunggu dan lingkungan waktu tunggu terhadap kepuasan waktu tunggu di Toko Desa Ate pada tahap pengambilan barang, pengecekan barang, dan pembayaran. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama dan lingkungan waktu tunggu yang tidak baik bisa membuat konsumen menjadi kurang puas, dengan kata lain apabila waktu tunggu dipersepsikan cepat dan lingkungan waktu tunggu dipersepsikan baik, maka kepuasan pelanggan pada tiap tahap akan naik, begitu juga dengan sebaliknya.

Kata kunci: waktu tunggu, lingkungan tempat menunggu, dan kepuasan waktu tunggu.

ABSTRACT

Waiting time and waiting time environment can affect waiting time satisfaction. This situation is best shown at a company with customer's queue in it. Toko Dassa Ate is a store in Nusa Tenggara Timur, which selling foods, drinks, and other daily groceries. Everyday there are quite long customer's queue in this store. Based on that condition, this research is conducted to find out, testing, and analyzing effect of waiting time and waiting time environment on waiting time satisfaction at Toko Dassa Ate.

Waiting time perceived is time indicated my respondent's perception while waiting to get a service in Toko Dassa Ate. Waiting time environment is physical situation and other explicit factors in Toko Dassa Ate. While waiting time satisfaction is cognitive and affective respons that customers experiences while waiting in Toko Dassa Ate. There are three buying stage in Toko Dassa Ate: requesting, checking, and payment.

The research shown that the fastest waiting time that respondents experienced is at payment process. While the best waiting time environment and greatest satisfaction is at requesting process. There is positive connection between waiting time, waiting time environment, and waiting time satisfaction at Toko Dassa Ate. This result is according to the theory about the more waiting time and worse waiting time enviroment makes customer less-satisfied.

Keywords: waiting time, waiting time enviroment, waiting time satisfaction