

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menguji, dan menganalisis besarnya pengaruh waktu tunggu yang dirasakan dan lingkungan tempat menunggu nasabah saat menunggu di *customer service* Bank Mandiri cabang X, Surabaya. Antrian adalah peristiwa saat konsumen menunggu untuk dilayani suatu fasilitas penyedia layanan. Setiap orang pasti pernah menunggu dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun dalam hal teknologi telah mulai mempermudah orang untuk memperpendek antrian, akan tetapi tetap saja dalam bidang usaha jasa, ada faktor psikologis yang harus dipertimbangkan dalam mengelola konsumen yang membutuhkan pertemuan secara langsung sehingga masih sering dijumpai adanya antrian.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui apakah waktu tunggu yang dirasakan dan lingkungan tempat menunggu berpengaruh terhadap kepuasan waktu tunggu pada Bank Mandiri cabang X, Surabaya.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu yang dirasakan dan lingkungan tempat menunggu berpengaruh terhadap kepuasan waktu tunggu. Selain itu, lingkungan tempat menunggu juga lebih berpengaruh secara signifikan dibandingkan dengan waktu tunggu yang dirasakan.

Kata kunci : Waktu tunggu yang dirasakan, lingkungan tempat menunggu, kepuasan waktu tunggu.