INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menguji, dan menganalisis besarnya pengaruh waktu tunggu nasabah untuk membuka rekening baru dterhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang X sehingga dapat bermanfaat bagi manajer Bank Mandiri Cabang X dalam memberikan masukan (*feedback*) bagi Bank Mandiri Cabang X untuk mengatasi antrian yang terjadi pada proses pembukaan rekening baru dalam tahap *entry waits, service waits,* dan *exits*. Jenis antrian yang terdapat pada Bank Mandiri Cabang X dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu antrian yang sifatnya singkat dan antrian yang sifatnya umum. Antrian yang sifatnya singkat yaitu pelayanan yang hanya melayani kepentingan nasabah yang sifatnya singkat dimana transaksi yang terjadi dalam jangka waktu 5-15 menit, contohnya: pengambilan ATM, pengambilan cek / BG, cetak rekening Koran. Antrian yang sifatnya umum yaitu pelayanan yang melayani kepentingan nasabah yang sifatnya lebih lama, dimana transaksi yang terjadi dalam jangka waktu lebih dari 15 menit, yaitu antrian untuk membuka rekening baru.

Hasil penelitian ini menemukan beberapa temuan, antara lain:

1. Terdapat pengaruh positif atau searah antara waktu tunggu dan kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang X dalam proses pembukaan rekening baru pada tahap *entry waits, service waits,* dan *exits*.. Pada tahap *entry* wait, kenaikan kecepatan waktu tunggu sebesar satu satuan skor persepsi maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,136 satu satuan skor persepsi. Dan pada tahap *service wait*, kenaikan kecepatan waktu tunggu sebesar satu satuan skor persepsi maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,146 satu satuan skor persepsi. Sedangkan pada tahap *exit*, kenaikan waktu kecepatan tunggu sebesar satu satuan skor persepsi maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,143 satu satuan skor persepsi.
2. Variasi waktu tunggu pada tahap *entry waits* mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang sebesar 63,4%. Sedangkan sisanya sebesar 36,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak teramati. Dan variasi waktu tunggu pada tahap *service waits* mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang sebesar 78,3%. Sedangkan sisanya sebesar 21,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak teramati. Sedangkan variasi waktu tunggu pada tahap *exits* mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang X sebesar 66,4%. Sedangkan sisanya sebesar 33,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak teramati.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa konstanta dan koefisien regresi merupakan estimator yang signifikan, atau waktu tunggu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang X dalam proses pembukaan rekening baru pada tahap *entry waits, service waits,* dan *exits*. Semua koefisien regresi lebih kecil dari taraf signifikansi yang telah ditentukan, yaitu 0,05 sehingga koefisien regresi pada semua tahap adalah signifikan.

Kata kunci: Waktu tunggu, kepuasan nasabah, *entry wait, service wait*, dan *exit*.