

Pengaruh Lingkungan Fisik dan Waktu Antri Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Papua Cabang Serui Kabupaten Kepulauan Yapen

Rinaldo Piris

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ottow & Geissler, Jl. Maluku Serui No.28, Serui Kota, Kec. Yapen Selatan, Kabupaten Kepulauan Yapen, Papua
rinaldo567@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of the physical environment and queuing time on customer satisfaction at Bank Papua Serui Branch. The population used is all customers who use the services of Bank Papua Serui Branch, while the sample used is as many as 100 people using the convenience sampling method, namely samples taken from members of the population who are easily available to provide information. The data collected was sourced from primary data, namely Bank Papua Serui Branch customers through distributed questionnaires and secondary data, namely agencies related to this research. The data analysis method used is important-performance analysis (IPA), and statistical analysis using the SPSS 21 For Windows program. Based on the results of the analysis it was found that: 1) the degree of conformity between the interests/expectations of the consumer towards the physical environment and the actual performance/implementation is 79.21% indicating that the customer is satisfied, 2) the degree of compatibility between the expectations/interests of the customer regarding the queue time and the actual performance/implementation shows that the customer is quite satisfied, 3) The results of the analysis using regression analysis and multiple correlations show that there is a positive and significant influence between the physical environment and queuing time on customer satisfaction, 4) the results of testing using the T-Test and F-Test statistics also shows that there is a positive and significant influence between the physical environment and queuing time on customer satisfaction, both tests are carried out partially or simultaneously.

Keywords: Physical Environment, Queuing Time, Customer Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik dan waktu antri terhadap kepuasan nasabah Bank Papua Cabang Serui. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa layanan Bank Papua Cabang Serui, sedangkan sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode convenience sampling, yaitu sampel yang diambil dari anggota populasi yang dengan mudah tersedia untuk memberikan informasi. Data yang dikumpulkan bersumber dari data primer, yakni nasabah Bank Papua Cabang Serui melalui kuesioner yang dibagikan dan data sekunder, yaitu instansi yang terkait dengan penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan adalah *importance-performance analysis* (IPA), dan analisis statistik dengan menggunakan program SPSS 21 For Windows. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa : 1) tingkat kesesuaian antara kepentingan/harapan konsumen terhadap lingkungan fisik dengan kinerja aktual/pelaksanaan adalah sebesar 79,21% menunjukkan bahwa nasabah puas, 2) tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan nasabah terhadap waktu antri dengan kinerja aktual/pelaksanaan menunjukkan bahwa nasabah cukup puas, 3) Hasil analisis dengan menggunakan analisis regresi dan korelasi berganda menunjukkan bahwa ada terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan fisik dan waktu antri terhadap kepuasan nasabah, 4) hasil pengujian dengan menggunakan Uji-T dan Uji-F statistik juga menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan fisik dan waktu antri terhadap kepuasan nasabah, baik pengujian yang dilakukan secara partial maupun simultan.

Kata Kunci: Lingkungan Fisik, Waktu Antri, Kepuasan Nasabah.

Copyright (c) 2023 Rinaldi Piris

Corresponding author: Rinaldi Piris

Email Address: rinaldo567@gmail.com (Jl. Maluku Serui No.28, Serui Kota, Kec. Yapen Selatan)

Received 28 February 2023, Accepted 4 March 2023, Published 4 March 2023

PENDAHULUAN

Menghadapi persaingan bisnis yang sudah semakin ketat dalam industri jasa perbankan saat ini, pihak bank sebagai penyedia jasa layanan bagi konsumen atau nasabah semakin dituntut untuk

memberikan kepuasan yang maksimal bagi pelanggannya. Apabila konsumen puas atas jasa layanan yang diberikan, ia akan tetap loyal terhadap jasa layanan yang diberikan. Lebih lanjut lagi citra perusahaan akan tetap terjaga di mata konsumen dan menjadi bahan cerita dari konsumen yang satu ke konsumen lainnya (*mouth of mouth*). Apabila hal ini terjadi, volume penjualan perusahaan akan meningkat dan laba pun akan tetap mengalir ke dalam perusahaan. Sebaliknya bila konsumen/nasabah tidak merasa puas atas jasa layanan yang diberikan, mereka dapat saja berpindah ke lain hati atau perusahaan jasa perbankan yang lain. Bila hal ini terjadi perusahaan akan kehilangan pelanggannya dan berakibat lanjut terhadap volume penjualan, laba, dan kelangsungan hidupnya. Satu hal yang perlu di pahami oleh perusahaan bahwa jasa layanan digunakan oleh konsumen akan selalu dievaluasi oleh konsumen. Ia akan selalu membandingkan antara harapan-harapan yang terpendam dalam dirinya dengan kinerja aktual dari jasa layanan yang diberikan oleh pihak bank. Apabila kinerja aktual melebihi harapan yang diinginkan oleh konsumen, mereka sangat puas. Bila jasa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen mereka puas dan sebaliknya jika jasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka mereka tidak puas atas jasa layanan yang diberikan.

Menyikapi hal ini, pihak perbankan semakin dituntut untuk meningkatkan mutu layanannya kepada konsumen mulai dari awal kedatangannya untuk menggunakan jasa layanan, menunggu dalam antrian, melakukan transaksi keuangan, dan menyelesaikan transaksi keuangannya. Permasalahan yang sering terjadi bahwa ketika nasabah menunggu terlalu lama dalam antrian untuk dilayani, mereka akan merasa bosan, marah-marah, dan ada juga yang memilih untuk keluar dari antrian. Kondisi seperti ini perlu mendapat perhatian serius dari pemberi jasa layanan karena pada dasarnya pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat dan lancar serta tidak harus menunggu dalam waktu yang lama untuk dilayani. Pendekatan yang biasanya dilakukan oleh manajemen perusahaan dalam mengatasi masalah antrian ini adalah dengan cara mengurangi panjang antrian. Misalkan dengan menambah *channel* atau jumlah petugas penyedia layanan, mengubah prosedur dan mekanisme kerja, melengkapi dengan mesin layanan, dan sebagainya.

Untuk membentuk pengalaman antri yang positif, perusahaan juga perlu mengelola lingkungan fisiknya dengan baik, yaitu segala sesuatu yang bisa di dengar, disentuh, dan dirasakan oleh konsumen seperti: musik, temperatur, aroma, dekorasi, penampilan dari petugas jasa layanan, furniture, dan sebagainya. Dengan tersedianya lingkungan fisik yang memberikan suasana asri, aman, dan nyaman, konsumen akan merasa betah berlama-lama menunggu untuk dilayani. Hal ini sedikit banyaknya akan mengurangi persepsi negatif dari konsumen untuk menunggu dalam antrian yang panjang.

Mengingat masih jarangya penelitian yang dilakukan dalam bidang perbankan di Kabupaten Kepulauan Yapen, khususnya menyangkut pengaruh lingkungan fisik dan waktu antri terhadap kepuasan konsumen, maka penelitian ini dilakukan guna menjawab hal tersebut.

METODE

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Bank Papua cabang Serui. dimana yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah yang terdaftar pada Bank Papua cabang Serui Kabupaten Kepulauan Yapen.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah konsumen atau nasabah yang menggunakan jasa pelayanan Bank Papua Cabang Serui. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode “*convenience sampling*”, yaitu melalui pengumpulan sampel dari anggota-anggota populasi yang dengan mudah tersedia untuk memberikan informasi ini. Sampel yang digunakan adalah nasabah Bank Papua Cabang Serui. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, nasabah yang menjadi sampel adalah nasabah yang antri untuk menunggu pelayanan pada Bank Papua Cabang Serui sebanyak 100 orang.

Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer, yang meliputi :

1. Data mengenai hari-hari yang padat antrian pada BANK Papua Cabang Serui.
2. Data mengenai elemen-elemen fisik yang ada di *front office* BANK Papua Cabang Serui.

Data dikumpulkan secara lisan maupun tertulis dalam bentuk kuesioner untuk mengetahui Persepsi nasabah terhadap elemen-elemen lingkungan fisik, Persepsi nasabah terhadap waktu antri, dan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak BANK Papua Cabang Serui.

3. Waktu antri aktual, yaitu waktu antri aktual dari tiap responden yang diukur dengan mencatat waktu nasabah masuk dalam antrian, memulai transaksi, sampai dengan waktu nasabah keluar dari antrian dengan menggunakan *stopwach*.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data primer, adalah melalui pembagian kuesioner kepada para nasabah Bank Papua cabang Serui. Pengambilan data dilakukan pada kondisi terjadinya antrian yang panjang di Bank Papua Cabang Serui. Kuesioner penelitian diberikan kepada nasabah yang terpilih sebagai sample dengan menggunakan pengambilan sample secara acak. Nasabah yang terpilih sebagai sample akan dicatat waktu antriannya serta pengisian kuesioner. Pemberian kuesioner diberikan ketika nasabah sudah menyelesaikan transaksinya, dalam artian telah melewati proses antrian sampai kepada penyelesaian transaksi pada *front office*.

Kuesioner yang diberikan dibagi atas dua bagian, yaitu bagian pertama mengenai persepsi nasabah tentang lingkungan fisik

(pertanyaan nomor 1 sampai dengan 10), bagian kedua mengenai persepsi nasabah terhadap waktu antri (pertanyaan nomor 11 sampai dengan 13), dan bagian ketiga mengenai puas dan tidak puasnya nasabah atau konsumen akan dinilai berdasarkan perbandingan antara kinerja

aktual/pelaksanaan dengan kepentingan/harapan dari nasabah (Pertanyaan Nomor 1 sampai dengan 13.

Jenis pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan tertutup dengan menggunakan metode skala Likert, yang terdiri dari lima point skala likert, yaitu mulai dari nilai 5 (sangat setuju), nilai 4 (Setuju), Nilai 3 (netral), nilai 2 (tidak setuju), nilai 1 (sangat tidak setuju).

Metode Analisa Data

1. Analisis Kualitatif

Untuk menganalisis masalah pertama dalam penelitian ini digunakan *importance-performance analysis* (John A. Martila dan John C. James, 1977 dalam J. Supranto, 1997) atau disebut analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kualitas pelayanan.

Adapun prosedur analisis data dengan menggunakan *importance-performance analysis* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dalam mengukur hal - hal yang dianggap penting oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan bagian *front office* Bank Papua Cabang Serui, digunakan skala 5 tingkat (likert) yang terdiri dari Tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting dan sangat penting.

- 1) Jawaban tidak penting diberi bobot 1
- 2) Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- 3) Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- 4) Jawaban Penting diberi bobot 4
- 5) Jawaban sangat penting diberi bobot 5

Untuk mengukur kinerja/kualitas pelayanan diberikan bobot sebagai berikut :

- 1) Jawaban tidak baik diberi bobot 1, berarti pelanggan tidak puas
- 2) Jawaban kurang baik diberi bobot 2, berarti pelanggan kurang puas
- 3) Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti pelanggan cukup puas.
- 4) Jawaban baik diberi bobot 4, berarti pelanggan puas.
- 5) Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti pelanggan sangat puas.

Berdasarkan hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja aktual/pelaksanaan, akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan nasabah dengan kinerja aktual/pelaksanaannya oleh pihak Bank Papua Cabang Serui dengan rumusan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja (pelaksanaan/kondisi aktual)

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan (harapan)

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan konsumen

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana : \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan / kondisi aktual.

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n = Jumlah responden

Hasil perhitungan di atas, akan dijelaskan dalam bentuk diagram kartesius yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X), (Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen (nasabah) atas seluruh faktor atau atribut sedangkan Y merupakan rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi tingkat kepentingan atau harapan konsumen (nasabah). Rumusan yang dipakai untuk perhitungan ini sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana : K = Banyaknya atribut / fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

b. Analisis Kuantitatif

Untuk menguji hipotesis dikemukakan dalam penelitian ini, maka metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dan korelasi berganda, Uji-T (T-Tes) dan Uji-F (Fischer). Adapun tujuan digunakannya ketiga metode analisis di atas adalah sebagai berikut :

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui berubahnya variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas secara serempak, dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen (nasabah)

a = Nilai konstanta

X_1 = Lingkungan fisik

X_2 = Waktu antri

b_1 = Koefisien regresi dari X_1

b_2 = Koefisien regresi dari X_2

d. Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat hubungan yang terjadi antara beberapa variabel bebas dan variabel terikat secara serempak. Menurut Djarwanto dan Pangestu Subagyo, (2000:350) adalah sebagai berikut:

$$r_{y1,2} = \sqrt{\frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y}{\sum Y^2}}$$

Dimana:

$$\sum X_1 Y = \sum X_1 Y - \frac{(\sum X_1)(\sum Y)}{n}$$

$$\sum X_2 Y = \sum X_2 Y - \frac{(\sum X_2)(\sum Y)}{n}$$

$$\sum Y^2 = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

Berdasarkan koefisien korelasi ini berkisar antara -1 sampai dengan 1 nilai koefisien dari kedua analisis korelasi berganda yang diperoleh di atas, kuat lemahnya diinterpretasikan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

Interval Koefisien	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2012, 228

e. Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui perubahan atau variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas dengan rumus sebagai berikut (Sudjana, 1997:247):

$$D = R^2 \cdot 100\%$$

Dimana:

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi

f. F-test

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah koefisien korelasi berganda (R) maupun persamaan regresi berganda tersebut signifikan atau tidak digunakan dengan rumus (Sudjana, 1997:370):

$$F\text{-test} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) (n - k - 1)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel bebas

R² = Koefisien korelasi berganda

HASIL DAN DISKUSI

Persepsi Konsumen Terhadap Lingkungan Fisik

Berdasarkan hasil tabulasi data tentang persepsi konsumen (Nasabah) terhadap lingkungan fisik Bank Papua Cabang Serui, ditemukan bahwa rata-rata bobot nilai harapan konsumen (nasabah) terhadap kondisi lingkungan fisik Bank Papua Cabang Serui adalah sebesar 452,4 atau rata-rata nilai bobot dari 100 responden sebesar 4,52 (mendekati sangat penting). Sebaliknya nilai bobot tanggapan responden terhadap kinerja aktual (kondisi nyata) lingkungan fisik Bank Papua adalah sebesar 355 atau rata-rata nilai bobot dari 100 responden sebesar 3,55. Hal ini mengandung arti bahwa ada terdapat kesenjangan antara harapan konsumen terhadap kondisi lingkungan fisik Bank Papua Cabang Serui dengan kinerja aktual atau kenyataan sesungguhnya yang dialami. Tingkat kesenjangan tersebut adalah sebesar $100\% - (3,55/4,55) \times 100$, yakni $100\% - 78,54\% = 21,46\%$. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen (nasabah belum sepenuhnya puas atas kondisi lingkungan fisik pada Bank Papua Cabang Serui. Lebih Jelasnya dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Persepsi Konsumen Terhadap Lingkungan Fisik di Bank Papua Cabang Serui

No	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Harapan Nasabah	Kinerja Bank Papua	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Temperatur Ruangan Nyaman	466	392	4,66	3,92
2.	Penerangan Memadai	452	366	4,52	3,66
3.	Musik di Ruangan Menghibur	455	360	4,55	3,60
4.	Suara di Ruangan Tidak Gaduh	436	321	4,36	3,21
5.	Furniture di Ruangan Menarik	464	368	4,64	3,68
6.	Peralatan di Ruangan Bersifat Modern	451	374	4,51	3,74
7.	Tata Ruangan Menarik Dipandang Mata	450	366	4,50	3,66
8.	Dekorasi Ruangan Indah dan Nyaman Dipandang Mata	469	380	4,69	3,80
9.	Karyawan di Bank Tampil Rapih dan Menarik	428	324	4,28	3,24
10.	Papan Petunjuk/Informasi Sangat Jelas Bagi Nasabah	445	326	4,45	3,26
	JUMLAH	4.516	3.577	45,16	35,77
	RATA-RATA (\bar{X} dan \bar{Y})	451,60	357,70	4,52	3,58

Sumber : Hasil Tabulasi Data

Persepsi Konsumen Terhadap Waktu Antri

Berdasarkan hasil tabulasi data tentang persepsi konsumen terhadap waktu anti, terlihat bahwa rata-rata bobot nilai harapan konsumen (nasabah) terhadap waktu antri di Bank Papua Cabang

Serui adalah sebesar 435 atau rata-rata nilai bobot dari 100 responden sebesar 4,35 (Baik). Sebaliknya nilai bobot tanggapan responden terhadap kinerja aktual (kondisi nyata) waktu antri di Bank Papua adalah sebesar 311,67 atau rata-rata nilai bobot dari 100 responden sebesar 3,12 (Cukup Baik).

Hal di atas mengandung arti bahwa ada terdapat kesenjangan antara harapan konsumen terhadap waktu antri di Bank Papua Cabang Serui dengan kinerja aktual atau kenyataan sesungguhnya yang dialami. Tingkat kesenjangan tersebut adalah sebesar $100\% - (3,12/4,35) \times 100$, yakni $100\% - 71,72\% = 29,28\%$. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen/nasabah belum sepenuhnya puas atas waktu antri di bank Bank Papua Cabang Serui.

Hasil analisis tersebut juga dapat dibuktikan dari persepsi konsumen konsumen terhadap waktu antri aktual (nyata) dengan waktu antri yang diharapkan, dimana waktu antri yang diharapkan oleh konsumen rata-rata sebesar 9,8 menit (menunggu dalam antrian untuk dilayani) sedangkan waktu antri aktual adalah sebesar 22,90 Menit. Hal ini berarti bahwa ada terdapat kesenjangan waktu sebesar 13,10 Menit nasabah menunggu dalam antrian. Hal inilah yang membuat konsumen sering merasa terlalu lama menunggu dalam antrian sehingga muncul efek kebosanan, bersungut dan marah-marah dari konsumen atas pelayanan yang diberikan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Persepsi Konsumen Terhadap Waktu di Bank Papua Cabang Serui

No	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Harapan Nasabah	Kinerja Bank Papua	- X	- Y
1	Menunggu Dalam Antrian tidak Membutuhkan Waktu Lama	452	317	4,52	3,17
2	Menunggu Dalam Antrian Tidak Membosankan	426	308	4,26	3,08
3	Menunggu Dalam Antrian Tidak Membuat Jenuh Stress	427	310	4,27	3,10
JUMLAH		1305	935	13,05	9,35
RATA-RATA (XdanY)		100,38	71,92	4,35	3,12

Sumber: Hasil Tabulasi Data

Analisis Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja Aktual

Puas dan tidak puasnya konsumen (nasabah) atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Papua Cabang Serui dapat di lihat dari tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja aktual Bank Papua Cabang Serui kepada konsumen/nasabahnya. Untuk melihat secara lebih jelas tentang hal tersebut, dapat di lihat padat tabel berikut ini:

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja Aktual Bank Papua Cabang Serui

No	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Harapan Nasabah	Kinerja	Tingkat	Kategori
			Bank Papua	Kesesuaian	
1.	Temperatur Ruang Nyaman	4,66	3,92	84,12	Memuaskan
2.	Penerangan Memadai	4,52	3,66	80,97	Memuaskan
3.	Musik di Ruang Menghibur	4,55	3,60	79,12	Memuaskan
4.	Suara di Ruang Tidak Gaduh	4,36	3,21	73,62	Cukup Memuaskan
5.	Furniture di Ruang Menarik	4,64	3,68	79,31	Memuaskan

6.	Peralatan di Ruang Bersifat Modern	4,51	3,74	82,93	Memuaskan
7.	Tata Ruang Menarik Dipandang Mata	4,50	3,66	81,33	Memuaskan
8.	Dekorasi Ruang Indah dan Nyaman Dipandang Mata	4,69	3,80	81,02	Memuaskan
9.	Karyawan di Bank Tampil Rapih dan Menarik	4,28	3,24	75,70	Cukup Memuaskan
10.	Papan Petunjuk/Informasi Sangat Jelas Bagi Nasabah	4,45	3,26	73,26	Cukup Memuaskan
11.	Menunggu Dalam Antrian Tidak Membutuhkan Waktu lama	4,52	3,17	70,13	Cukup Memuaskan
12.	Menunggu Dalam Antrian Tidak Membosankan	4,26	3,08	72,30	Cukup Memuaskan
13.	Menunggu Dalam Antrian Tidak Membuat Jenuh/Stress	4,27	3,10	72,60	Cukup Memuaskan
JUMLAH		58	45	1006,42	
RATA-RATA (\bar{X} dan \bar{Y})		4,48	3,47	77,42	

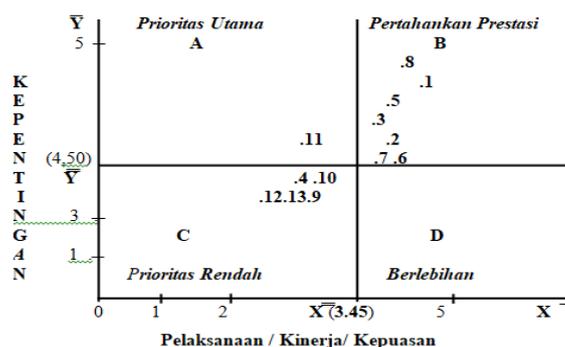
Sumber : Tabel 4.1 dan 4.2

Berdasarkan hasil Tabulasi data tentang tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja aktual dari Bank Papua Cabang Serui, dapatlah dikatakan bahwa :

- a. Faktor-faktor yang masuk dalam kategori memuaskan bagi nasabah Bank Papua Cabang Serui atau sudah sesuai dengan apa yang diharapkan walaupun belum masuk dalam kategori sangat baik adalah: (faktor 1), (faktor 6), (faktor 7), (faktor 8), (faktor 2), (faktor 5) dan (faktor 3).
- b. Faktor-faktor yang masuk dalam kategori cukup memuaskan bagi nasabah Bank Papua Cabang Serui adalah: (faktor 9), (faktor 4), (faktor 4), (faktor 10), (faktor 13), (faktor 12), dan (faktor 11). Faktor ini perlu mendapat perhatian serius dari pihak Bank Papua Cabang Serui untuk melakukan tindakan perbaikan guna memuaskan hati konsumen/pelanggannya.

Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja Bank Papua Cabang Serui adalah sebesar 76,65%. Hal Ini berarti bahwa Kinerja Bank Papua Cabang Serui masuk dalam kategori cukup memuaskan karena masih terdapat kesenjangan sebesar 23,35% antara harapan dengan kinerja aktual atau belum sepenuhnya memenuhi harapan dari konsumen atau nasabahnya.

Lebih lanjut lagi dari nilai rata-rata penilaian tentang harapan dan kinerja aktual Bank Papua Cabang Serui, dapatlah digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Papua

Berdasarkan diagram kartesius di atas, dapatlah dikemukakan bahwa faktor-faktor yang masuk dalam *Kuadran A* adalah faktor-faktor yang dinilai sangat penting bagi nasabah namun dalam pelaksanaannya belum memuaskan bagi nasabah Bank Papua Cabang Serui. Faktor tersebut adalah (faktor 11), yaitu menunggu dalam antrian tidak membutuhkan waktu lama. Faktor ini perlu mendapat perhatian penting dari pihak Bank Papua untuk perbaikan.

Faktor-faktor yang masuk dalam *kuadaran B* adalah faktor-faktor yang dinilai oleh nasabah Bank Papua Cabang Serui telan sesuai dengan apa yang diharapkan, oleh karena itu faktor ini harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan oleh Bank Papua Cabang Serui sebagai pemberi jasa layanan. Faktor-faktor tersebut adalah: (faktor 8), (faktor 1), (faktor 5), (faktor 3), (faktor 2), (faktor 7), dan (faktor 6).

Faktor-faktor yang masuk dalam *kuadaran C* adalah faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh nasabah Bank Papua Cabang Serui dan dalam pelaksanaannya dinilai biasa saja atau cukup. Faktor-faktor tersebut adalah: (faktor 4), (faktor 10), (faktor 12), (faktor 13), dan (faktor 9).

Faktor-faktor yang masuk dalam *kuadaran D* adalah faktor-faktor yang dinilai tidak terlalu penting, namun dalam pelaksanaannya sangat memuaskan. faktor ini dinilai berlebihan oleh nasabah Bank Papua Cabang Serui. Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini tidak ada.

Analisis Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS 19.00 For Windows, diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = 5.312 + 0,029X_1$$

Persamaan di atas dapat diinterpretasikan bahwa variabel Y (kepuasan konsumen) akan meningkat sebesar 0,029 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_1 (lingkungan fisik). Itu berarti bahwa apabila lingkungan fisik mengalami peningkatan (perbaikan) sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,029.

Berdasarkan hasil analisis korelasi sederhana ditemukan bahwa lingkungan fisik berpengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan konsumen, dimana nilai $R = 0,647$ sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,418 mengandung arti bahwa 41,80% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya (lingkungan fisik) sedangkan sisanya sebesar 58,20% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil pengujian dengan menggunakan Uji-T (T-Test) juga menunjukkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dimana nilai $t_{hitung} = 8.37 > 1,661$ dan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. Dengan demikian terbukti bahwa lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. lebih jelasnya dapat di lihat dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21 for windows sebagai berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.647 ^a	.418	.413	.19182	.418	70.513	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), LINGK.FISIK

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	5.312	.250		21.215	.000			
1	LINGK.FISIK	.029	.003	.647	8.397	.000	.647	.647	.647

a. Dependent Variable: KEPUASAN

2. Pengaruh Waktu Antri Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS 21 For Windows, diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = 4.465 + 0,040X_2$$

Persamaan di atas dapat diinterpretasikan bahwa Y (kepuasan konsumen) akan meningkat sebesar sebesar 0,029 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X₂ (waktu antri). Jadi apabila waktu antri mengalami peningkatan (perbaikan) sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,040.

Berdasarkan hasil analisis korelasi sederhana ditemukan bahwa waktu antri berpengaruh positif dan sangat kuat terhadap kepuasan konsumen, dimana nilai R = 0,899 sedangkan nilai koefisien determinasi (R²) = 0,808 mengandung arti bahwa 80,80% variabel Y (kepuasan konsumen) dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya (waktu antri) sedangkan sisanya sebesar 19,20% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil pengujian dengan menggunakan Uji-T (T-Test) juga menunjukkan bahwa waktu antri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dimana nilai t_{hitung} = 20.305 > 1,661 dan nilai sig 0,000 < 0,05. Dengan demikian terbukti bahwa waktu antri berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. lebih jelasnya dapat di lihat dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 19.00 for windows sebagai berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.899 ^a	.808	.806	.10378	.808	412.279	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), WKT. ANTRI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	4.465	.145		30.771	.000			
	WKT.	.040	.002	.899	20.305	.000	.899	.899	.899
	ANTRI								

a. Dependent Variable: KEPUASAN

3. Pengaruh Lingkungan Fisik dan Waktu Antri Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan analisis dengan menggunakan regresi linier berganda, ditemukan hasil sebagai berikut:

$$Y = 27.461 + 0,133X_1 + 0,650X_2$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa ada terdapat pengaruh positif antara lingkungan fisik dan waktu antri terhadap kepuasan konsumen. Nilai konstanta (a) memiliki nilai yang positif sebesar 27.461. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang searah antara lingkungan fisik (X_1) dan waktu (X_2) dengan kepuasan konsumen (Y). Apabila variabel X_1 dan X_2 dianggap konstan maka nilai kepuasan adalah sebesar 27.461.

Nilai koefisien regresi untuk variabel X_1 (lingkungan fisik) sebesar $0.133X_1$ menunjukkan pengaruh positif (searah) antara lingkungan fisik dengan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa apabila lingkungan fisik meningkat (perbaikan lingkungan fisik) satu satuan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0,133 dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Begitupun nilai koefisien regresi untuk variabel X_2 (waktu antri) sebesar 0.650 menunjukkan pengaruh positif (searah) antara waktu antri dengan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa apabila waktu antri meningkat (perbaikan waktu antri) satu satuan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0,650 dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan.

Berdasarkan hasil analisis korelasi linier berganda ditemukan bahwa lingkungan fisik dan waktu antri berpengaruh positif dan sangat kuat terhadap kepuasan konsumen, dimana nilai $R = 0,851$ sedangkan nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,725$) mengandung arti bahwa 72,50% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya (lingkungan fisik dan waktu antri) sedangkan sisanya sebesar 27,50% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil pengujian dengan menggunakan Uji-F menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan waktu antri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana nilai $F_{hitung} = 127.855 > 3,09$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Dengan demikian terbukti bahwa lingkungan fisik dan waktu antri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. lebih jelasnya dapat di lihat dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21 for windows sebagai berikut:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change
1	.851 ^a	.725	.719	2.32020	.725	127.855	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), LKG. FISIK, WKT. ANTRI

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1376.568	2	688.284	127.855	.000 ^a
	Residual	522.182	97	5.383		
	Total	1898.750	99			

a. Predictors: (Constant), LKG. FISIK, WKT. ANTRI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, dapatlah dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis tentang persepsi nasabah terhadap lingkungan fisik, ditemukan bahwa nilai skor rata-rata kinerja aktual/pelaksanaan sebesar 3,58 sedangkan nilai kepentingan/harapan nasabah sebesar 4,52 dengan tingkat kesesuaian sebesar 79,21% menunjukkan bahwa nasabah puas terhadap kinerja aktual Bank Papua walaupun belum mencapai 100% atau sangat puas.
2. Berdasarkan hasil analisis tentang persepsi nasabah terhadap waktu antri, ditemukan bahwa nilai skor rata-rata kinerja aktual/pelaksanaan sebesar 3,12 sedangkan nilai kepentingan/harapan nasabah sebesar 4,35 dengan tingkat kesesuaian sebesar 71,65% menunjukkan bahwa nasabah cukup puas terhadap kinerja aktual Bank Papua.
3. Berdasarkan hasil analisis tentang kepuasan konsumen, dilihat dari tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja aktual Bank Papua Cabang Serui, ditemukan bahwa nilai skor rata-rata tingkat kesesuaian adalah sebesar 76,60%. Hal ini berarti bahwa konsumen belum sepenuhnya puas terhadap kinerja aktual Bank Papua Cabang Serui karena masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja aktual/pelaksanaan sebesar 23,40%.
4. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan analisis regresi dan korelasi maupun pengujian dengan menggunakan Uji-T dan Uji-F Statistik, ditemukan bahwa ada terdapat pengaruh positif antara lingkungan fisik dan waktu antri terhadap kepuasan konsumen, baik pengujian yang dilakukan secara partial (satu-satu) maupun simultan (serentak/bersamaan).

REFERENSI

- Bitner, Mary Jo, 1992. Servicescapes: *The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees,*” *Journal of Marketing*, Vol. 56, April, pp. 57-71
- Katz, Karen L; Blaire M. Larson; Richard C. Larson, 1991. *Prescription for the Waiting-in-Line Blues: Entertain, Enlighten and Engage,*” *Sloan Management Review*, Winter, pp. 44-53
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control:* Prentice Hall International, Inc.
- Krajewaki, Ritzman. 1996, *Operations Management Strategy And Analysis:* Pretice-Hall International, Inc.
- Larson, Richard C. 1987. “*Perspectives on Queues: Social Justice and the Psychology of Queueing,*” *Operation Research*. November-Desember, pp. 895-905
- Parasuraman, A., V.A. Ziathaml and L.L. Berry, 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1) pp 34-54.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfication, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP,* Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjana, 1997. *Statistik Untuk Ekonomi dan Niaga, Edisi IV,* Penerbit Tarsito, Bandung
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis,* Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J, 1997. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan,* Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.