

SISTEM ANTRIAN *SINGLE SNAKE* DALAM KAITAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PERBANKAN

Denci Adrianus

Alumni Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Indonesia Maluku

Pieter Leunupun

Gwenn Louda Lee Pattinama

Dosen Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Indonesia Maluku

***Abstract:** The first purpose of this research is to know how the influence of single snake queue system to customer satisfaction. This research was conducted at bank PT (Persero) BNI and PT (Persero) Mandiri Branch of Pattimura Ambon. The independent variable in this research is single snake queue system and independent variable that is customer satisfaction. For the purpose of hypothesis analysis and testing then conducted data collection using questionnaires circulated to 50 respondents and then analyzed by using simple linear regression. The result of analysis shows that simultaneously single snake queue system as independent variable has insignificant effect to customer satisfaction as independent variable. This can be proven from an alpha value of sig or 0,806 and alpha 5% or 0.05.*

***Keywords:** queue, single snake, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Bank sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, dituntut untuk memberikan layanan yang memuaskan bagi para nasabah akan mempunyai jumlah nasabah yang lebih banyak. Sebaliknya, bank yang memberikan kontribusi pelayanan rendah akan memiliki jumlah nasabah yang sedikit. Kebanyakan dari nasabah, terutama para nasabah bank menginginkan suatu pelayanan yang bersifat *simple* dan praktis. Atau dengan kata lain, para nasabah dapat bertransaksi tanpa membuang banyak waktu untuk mengantri pada barisan. Karena secara riil kesibukan orang pada saat ini semakin meningkat, sehingga dibutuhkan suatu sistem yang dapat memenuhi segala kebutuhan dengan efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan, setiap bank memiliki cara-cara

pelayanan yang beragam sesuai dengan kebutuhan dari nasabah. Selain memberikan kartu *automatic teller machine* (ATM) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, tetapi juga umumnya transaksi dilakukan pada *teller* di bank, yang menimbulkan antrian yang berkepanjangan karena harus menunggu gilirannya menerima pelayanan (Schroeder, 1997). Fenomena antrian ini terjadi pada saat nasabah menunggu layanan jasa perbankan. Pada layanan perbankan terdapat salah satu tipe antrian yang umum digunakan yaitu *single snake*, yaitu sistem antrian dimana nasabah mengantri menuju *teller* melalui satu jalur saja (Sagian, 1987:390).

Antrian terjadi karena sejumlah nasabah yang datang untuk mendapatkan pelayanan terbentur dengan keterbatasan fasilitas pelayanan (*teller*) yang dimiliki bank sehingga kinerja sistem antrian tidak lagi efektif dalam memberikan pelayanan baik dari segi waktu maupun biaya. Sistem antrian memiliki karakteristik pada kedatangan populasi yang akan dilayani (yaitu ukuran kedatangan, pola kedatangan, dan perilaku kedatangan), karakteristik pada disiplin antrian (yaitu batasan panjang antrian dan aturan antrian), serta karakteristik pada fasilitas pelayanan (yaitu distribusi waktu pelayanan dan desain sistem pelayanan). Analisis pada sistem antrian yang dapat membantu mengambil keputusan dalam merancang efektivitas pelayanan yang berhubungan dengan kecepatan waktu pelayanan transaksi oleh *teller*. Untuk sektor jasa, waktu menunggu dapat menjadi faktor yang menentukan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Kotler dan Keller (2009), menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Hal inilah yang mesti diperhatikan oleh pihak bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya melalui sistem antrian *single snake*.

Penelitian yang dilakukan Van Harling (2009) pada PT Bank Mandiri (Persero) Cabang Pattimura Ambon menemukan bahwa bank selalu memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabah, namun masih saja ditemukan adanya antrian yang cukup panjang, terutama pada jam sibuk, yaitu jam 09.00 – 12.00 WIT. Analisisnya mengungkapkan pula bahwa rata-rata kedatangan nasabah dalam satu jam 25 orang nasabah, sedangkan pelanggan terhadap satu nasabah mulai dari mengantri pada *single snake* dengan posisi berdiri sampai dilayani di *teller* adalah 20-35 menit. Selain itu terdapat tujuh loket atau *teller* yang disiapkan untuk melayani nasabah.

Salah satu keuntungan dari pemanfaatan sistem antrian adalah, petugas lebih mudah dalam melayani nasabah karena adanya kondisi yang tertib, kondisi tertib tersebut ada karena ada kepastian bagi nasabah untuk dilayani berurutan sesuai kedatangan pelayanan yang berurut sesuai kedatangannya merasa adil bagi mereka, dan

hal inipun berdampak pada kepuasan nasabah yang setiap saat menginginkan pelayanan cepat. Dengan demikian tujuan dari kajian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kebijakan sistem antrian *single snake* terhadap kepuasan nasabah perbankan di Kota Ambon.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Antrian

Antrian yang panjang sering kali terlihat di bank saat nasabah mengantri di teller untuk melakukan transaksi, airport saat para calon penumpang melakukan check-in, di super market saat para pembeli antri untuk melakukan pembayaran, di tempat cuci mobil: mobil antri untuk dicuci dan masih banyak contoh lainnya. Di sektor jasa, bagisebagian orang antri merupakan hal yang membosankan dan sebagai akibatnya terlalu lama antri, akan menyebabkan nasabah kabur. Hal ini merupakan kerugian bagi organisasi tersebut.

Untuk mempertahankan nasabah, sebuah organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga nasabah tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Namun demikian, dampak pemberian layanan yang cepat ini akan menimbulkan biaya bagi organisasi, karena harus menambah fasilitas layanan. Oleh karena itu, layanan yang cepat akan sangat membantu untuk mempertahankan nasabah, yang dalam jangka panjang tentu saja akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Pada banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Akan tetapi biaya karena memberikan pelayanan tambahan, akan menimbulkan pengurangan keuntungan mungkin sampai di bawah tingkat yang dapat diterima. Sebaliknya, sering timbulnya antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya nasabah.

Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangatlah menjengkelkan. Rata-rata lamanya waktu menunggu (*waiting time*) sangat tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan (*rate of services*). Teori tentang antrian ditemukan dan dikembangkan oleh A. K. Erlang, seorang insinyur dari Denmark yang bekerja pada perusahaan telepon di Kopenhagen pada tahun 1910. Erlang melakukan eksperimen tentang fluktuasi permintaan fasilitas telepon yang

berhubungan dengan *automatic dialing equipment*, yaitu peralatan penyambungan telepon secara otomatis. Dalam waktu-waktu yang sibuk operator sangat kewalahan untuk melayani para penelepon secepatnya, sehingga para penelepon harus antri menunggu giliran, mungkin cukup lama.

Sistem pelayanan komersial merupakan aplikasi yang sangat luas dari model-model antrian, seperti restoran, kafetaria, toko-toko, salon, butik, supermarket, dan sebagainya. Sistem pelayanan bisnis – industri mencakup lini produksi, sistem material – *handling*, sistem pergudangan, dan sistem-sistem informasi komputer. Sistem pelayanan sosial merupakan sistem-sistem pelayanan yang dikelola oleh kantor-kantor dan jawatan-jawatan lokal maupun nasional, seperti kantor registrasi SIM dan STNK, kantor pos, rumah sakit, puskesmas, dan lain-lain (Subagyo, 2000).

Menunggu dalam suatu antrian adalah hal yang paling sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Siagian mengemukakan bahwa suatu antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan pelayanan dari satu atau lebih pelayan (Siagian, 1987:390). Dengan demikian kejadian garis tunggu timbul karena kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas pelayanan, sehingga nasabah yang tiba (datang) tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan pelayanan. Dalam kehidupan setiap hari kejadian ini sering ditemukan, misalnya seperti terjadi pada loket-loket pelayanan, tempat praktek dokter, tempat pompa bensin, dan sebagainya. Umumnya setiap orang pernah mengalami hal seperti ini, karena itu dapat dikatakan bahwa antrian sudah merupakan bagian dari kehidupan manusia (Dimiyati, 1994:349).

Dalam banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian, akan tetapi biaya karena memberikan pelayanan tambahan akan bertambah sehingga menimbulkan pengurangan keuntungan. Sebaliknya sering timbul antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya langganan atau nasabah. Jadi masalah yang dihadapi oleh tiap manajer ialah bagaimana mengusahakan keseimbangan antara biaya tunggu (antrian) dengan biaya mencegah antrian itu sendiri guna memperoleh keuntungan yang maksimum (Siagian, 1987:390-391).

Berdasarkan uraian di atas, maka ada dua hal mendasar dalam sistem antrian, yaitu: (1) antrian yang memuat langganan atau satuan yang memerlukan pelayanan (seperti; pembeli, orang sakit, mahasiswa, kapal dan lainnya). (2) fasilitas pelayanan yang memuat pelayan dan saluran pelayanan (seperti; pompa bensin dan pelayan, loket bioskop dan petugas, loket bank dan teller, dan lainnya).

Selain dua hal mendasar di atas, maka faktor-faktor yang terpenting yang harus di perimbangkan dalam melakukan analisis sistem antrian adalah (1) disiplin antrian, (2) sifat populasi antrian, (3) tingkat kedatangan, (4) tingkat pelayanan.

Disiplin antrian adalah liputan dimana para pelanggan yang menunggu dilayani ; misalnya pelanggan dilayani dengan disiplin “datang pertama dan pertama dilayani (*first come, first served*)” artinya orang yang pertama berada dalam antrian ditempat tersebut akan dilayani lebih dulu. Populasi pelanggan (*calling population*) adalah sumber atau dasar bagi pelayanan dimana para pelanggan datang ke suatu fasilitas selama jangka waktu tertentu. Tingkat ini dapat diperkirakan berdasarkan data empiris yang diambil dari hasil-hasil mempelajari sistem tersebut atau dianggap sebagai suatu nilai rata-rata dari data empiris tersebut. Tingkat pelayanan (*service rate*) adalah rata-rata jumlah pelanggan yang dapat dilayani selama periode waktu tertentu.

Suatu antrian ialah suatu garis tunggu dari satuan yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayanan (fasilitas layanan). Jadi teori atau pengertian antrian adalah studi matematikal dari kejadian atau gejala garis tunggu (P. Siagian, 1987, hal. 390). Kejadian garis tunggu timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga nasabah yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan pelayanan. Dalam kehidupan sehari-hari, kejadian ini sering kita temukan misalnya seperti terjadi pada loket bioskop, loket kereta api, loket-loket pada kantor pos, dermaga di pelabuhan, loket jalan tol, pelabuhan udara, tempat praktek dokter, loket stadion, banyak lagi yang lainnya.

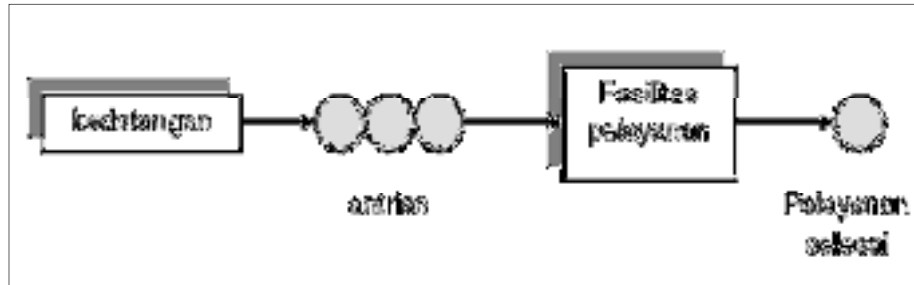
Pada umumnya setiap orang mengalami kejadian antrian dalam hidupnya, oleh karena itu boleh dikatakan bahwa antrian sudah menjadi bagian dari kehidupan tiap orang. Sesungguhnya semua permasalahan antrian tersebut dapat kita atasi dengan menggunakan metode teori antrian. Dan metode antrian adalah suatu alat yang bertujuan untuk sistem pengelolaan yang menguntungkan dengan mengurangi terjadinya antrian.

Antrian merupakan sebuah situasi yang umum, dimana terdapat orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Menurut Krajewski dan Ritzman (2002:360) yang mengemukakan antrian sebagai: garis tunggu terjadi karena ketidakseimbangan yang tidak tetap antara permintaan pelayanan dan kapasitas sistem untuk memberikan pelayanan.

Sistem antrian *single snake* adalah sistem antrian yang mana nasabah mengantri menuju teller melalui satu jalur saja, (Siagian, 1987:390). Sistem antrian adalah suatu himpunan nasabah, pelayan (loket) serta suatu aturan yang mengatur kedatangan nasabah dan pemrosesan masalah pelayanan antrian dimana dicirikan oleh lima buah komponen yaitu: pola kedatangan para nasabah dan aturan dalam mana para nasabah dilayani. (Pangestu, dkk.2000).

Struktur umum dari model antrian yang memiliki dua komponen utama yaitu: (1) garis tunggu atau sering disebut antrian (*queue*), dan (2) fasilitas pelayanan (*service facility*). Nasabah atau konsumen menunggu untuk memasuki fasilitas pelayanan, menerima pelayanan, dan akhirnya keluar dari sistem pelayanan.

Gambar 1
Konsep Sistem Antrian



Sumber : Schroeder (1997:161)

Kedatangan. Setiap masalah antrian melibatkan kedatangan, misalnya orang, mobil, atau panggilan telepon untuk dilayani. Unsur ini sering disebut proses input. Proses input meliputi sumber kedatangan atau biasa dinamakan calling population, dan cara terjadinya kedatangan yang umumnya merupakan proses random.

Antri. Inti dari analisis antrian adalah antri itu sendiri. Timbulnya antrian terutama tergantung dari sifat kedatangan dan proses pelayanan. Penentu antrian lain yang penting adalah disiplin antri. Disiplin antri adalah aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri, misalnya datang awal dilayani dulu yang lebih dikenal dengan singkatan FCFS, datang terakhir dilayani dulu LCFS, berdasar prioritas, berdasar abjad, berdasar janji, dan lain-lain. Jika tak ada antrian berarti terdapat pelayan yang nganggur atau kelebihan fasilitas pelayanan.

Pelayan. Pelayan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayan, atau satu atau lebih fasilitas pelayanan. Contohnya pada sebuah *check out counter* dari suatu supermarket terkadang hanya ada seorang pelayan, tetapi bisa juga diisi seorang kasir dengan pembantunya untuk memasukkan barang-barang ke kantong plastik. Sebuah bank dapat mempekerjakan seorang atau banyak teller. Di samping itu, perlu diketahui cara pelayanan dirampungkan, yang kadang-kadang merupakan proses random.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Susanto, 2000). Kotler dan Armstrong (1999) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk/jasa sesuai dengan harapan pembeli selanjutnya menurut Gerson (2001) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan yang dimiliki oleh nasabah jika kebutuhannya secara nyata atau hanya anggapan terpenuhi atau melebihi harapannya.

Konsep pemasaran menekankan pentingnya kepuasan nasabah dalam menunjang organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Secara sederhana, tingkat kepuasan seorang nasabah terhadap produk tertentu merupakan hasil perbandingan yang dilakukan oleh nasabah bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan telah diterimanya setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk dari tingkat manfaat yang dirasakan sebelum pembelian. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka nasabah akan puas. Sebaliknya ekspektasi tidak terpenuhi maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Dalam langkah menciptakan kepuasan nasabah, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Istilah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penafsiran. Secara sederhana, kualitas bias diartikan sebagai produk yang dibebas cacat namun, definisi berbasis manufaktur ini kurang relevan untuk sector jasa, oleh sebab itu, pemahaman mengenai kualitas kemudian diperluas menjadi kualitas yang mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi nasabah.

Konsep pemasaran menekankan pentingnya kepuasan nasabah dalam menunjang keberhasilan organisasi untuk menunjukkan tujuannya. secara sederhana, tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh nasabah bersangkutan atas tingkat manfaat yang di persepsikan telah diterima setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkannya setelah pembelian. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka nasabah merasa puas. sebaliknya jika ekspektasi tidak terpenuhi maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. pengalaman kepuasaan yang dirasakan berulang kali akan menaikkan tingkat kepuasan keseluruhan dan memudahkan nasabah untuk menyusun ekspektasi yang jelas dimana datang.

Saat ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan nasabah telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena nasabah akan melakukan pemakaian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa nasabah tersebut akan pindah ke produk pesaing.

Kepuasan nasabah (*customer*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000:52). Sedangkan Menurut Tse dan Wilton (dalam Lupiyoadi, 2004:349) kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel, et al (1990)

menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2004:349). Kepuasan nasabah terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda.

Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002:30). Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan nasabah adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh nasabah dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka nasabah akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, nasabah akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Susanto, 2000).

Defenisi kepuasan merupakan suatu nilai perasaan seseorang apakah memuaskan atau mengecewakan yang dihasilkan oleh suatu proses membandingkan keberadaan atau penampilan suatu produk diminati terhadap nilai-nilai yang diharapkan. Gerson (2001) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan yang dimiliki oleh nasabah jika kebutuhannya secara nyata atau anggapannya terpenuhi atau melebihi harapannya. Kepuasan Nasabah adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk jasa (Kotler 2000: 36).

Kepuasan Nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas system

pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai respons nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2003:30). Menurut Kotler (2003:61) pengertian kepuasan nasabah adalah sebagai berikut: *Satisfaction is a person's feelings of pleasure or dissatisfaction resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations*. Artinya kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Pada dasarnya pengertian kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Engel (1990) dan Prawira (1993) mengatakan bahwa pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan nasabah, sebagaimana dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 6
Diagram Konsep Kepuasan Nasabah



Sumber: Rangkuti, (2003:24)

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa (*tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*).

Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Selain Dimensi Kualitas Pelayanan, adapun metode pengukuran kepuasan Nasabah yang digunakan oleh Kotler (2000:41), diantaranya:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi nasabahnya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).

2. Survei kepuasan nasabah

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan nasabah terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para nasabah. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh nasabah.

3. Analisa nasabah yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali nasabahnya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan transaksi lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya nasabah ke perusahaan pesaing. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan nasabah jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemakaian ulang dan terciptanya kepuasan nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata nasabah, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

Dari beragam pengertian kepuasan nasabah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi atau penilaian purna beli nasabah terhadap penampilan, kinerja suatu barang atau jasa yang dirasakan nasabah dibandingkan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan terhadap barang atau jasa tersebut. Keseluruhan pendapat di atas rata-rata mengacu pada pendapat Kotler (2000:52), dengan indikator-indikator di dalamnya adalah: (1) kesesuaian harapan, (2) minat berkunjung kembali, (3) kesediaan merekomendasi.

Untuk menggambarkan hubungan pengaruh antara variabel independen yaitu sistem antrian, dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah, maka perlu dikemukakan bahwa sistem antrian *single snake* adalah sistem antrian yang mana nasabah mengantri menuju teller melalui satu jalur saja (Siagian, 1987:390). Antrian seperti ini banyak ditemui dalam pelayanan perbankan di teller bank, baik dalam posisi duduk maupun dalam posisi berdiri. Yang ditemui dalam penelitian ini adalah antrian *single snake* posisi berdiri, artinya setelah nasabah datang dan meminta dilayani oleh teller harus melalui antrian yang melingkar. Sistem seperti ini yang juga diteliti oleh peneliti sebelumnya yaitu Elsa (2010) yang menggunakan indikator kedatangan

nasabah, antrian nasabah, pelayanan *teller* kepada nasabah. Namun salah satu indikator yang perlu diperhatikan pula adalah setelah dilayani di *teller* dan keluar.

Sisi lain yang perlu diperhatikan adalah antrian nasabah untuk menunggu dilayani dapat mempengaruhi kepuasan seorang nasabah. Terhadap hal seperti ini, maka Kotler (2000:52), menyatakan bahwa indikator untuk mengukur seseorang mengalami kepuasan adalah: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasi.

METODE

Desain Penelitian

Titik fokus penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh Sistem Antrian *Single Snake* Terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini digunakan jenis penelitian *Expalanotory*. Penelitian *Explanatory* adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji bahkan menolak teori atau hasil penelitian yang sudah ada, masalah dan memberi pemahaman. Penelitian yang dilakukan berlokasi di kota Ambon dengan obyek penelitin adalah beberapa bank yang menerapkan sistem antrian dengan posisi berdiri, antara lain PT Bank BNI (Persero) Cabang Ambon dan PT Bank Mandiri (Persero) Cabang Pattimura. Penelitian ini difokuskan pada sistem antrian dengan maksud untuk mengamati jumlah nasabah yang datang menarik dan menyetor dana dan lebih khusus lagi pada jam-jam sibuk (jam 09.00-12.00 WIT). Secara keseluruhan penelitian dilakukan melalui tahap penjajakan di lokasi penelitian, dilanjutkan dengan pengambilan data dan pengolahan data serta analisis. Oleh karena itu populasi adalah seluruh pelanggan (nasabah) yang datang untuk meminta dilayani baik penarikan maupun penyetoran dana, dan untuk kepentingan analisis maka penarikan sampel dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan target sampel sebesar 50 nasabah dari kedua bank tersebut di atas. Data untuk kepentingan analisis dilakukan dengan mengedarkan kuesioner pada 50 nasabah sebagai responden penelitian.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas (X) adalah sistem antrian *single snake*. Sistem antrian *single snake* adalah suatu cara kerja dari sebuah sistem yang dilakukan secara bertahap mengikuti suatu prosedur untuk mencapai pelayanan prima. Indikator yang digunakan untuk mengukur sistem antrian *single snake* (X): kedatangan nasabah, antrian nasabah, pelayanan *teller* kepada nasabah, pelayanan setelah di *teller* dan keluar.

Variabel terikat (dependen variabel) atau Y adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah (*customer*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya, dimana menurut Kotler, (2000:52) indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah (Y): kesesuaian harapan, kesediaan merekomendasi, minat berkunjung kembali

Keseluruhan indikator yang disebutkan di atas dijadikan dasar untuk menyusun kuisioner. Untuk mengukur kesahihan dan keterandalan kuesioner yang digunakan dalam menjaring data dari responden, maka dilakukan uji sebagai berikut:

1. Uji validitas. Uji validitas menggunakan menggunakan korelasi *corrected-item* atau yang disebut dengan *corrected item-total correlation*. Menurut Ghazali (2001:137), jika nilai signifikan < 0.05 maka instrumen tersebut valid, jika nilai signifikan > 0.05 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.
2. Uji reliabilitas. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Untuk mengetahui reliabilitas kuisioner, penelitian ini menggunakan pendekatan pengukuran reliabilitas konsistensi internal dengan menghitung koefisien alpha. Koefisien alpha ini berkisar antara 0 sampai dengan 1. Menurut Ghazali (2001:133), suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Pengukur koefisien *Cronbach Alpha* menurut Setyadi (1995:11) adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

Dimana:

α = koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha*

K = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$ = jumlah varians skor item

s_x^2 = varians skor tes (seluruh item K)

Metode Analisis

Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Sederhana. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen (Sistem Antrian *Single Snake*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Rumus matematis dari regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bx + e$$

Di mana

X = Sistem antrian *Single Snake*

Y = Kepuasan nasabah
a = Konstanta
b = Koefisien arah regresi
e = Standar eror

HASIL

Karakteristik Responden

Informasi yang terkait dengan karakteristik responden dalam penelitian ini adalah usia, jenis kelamin dan pekerjaan.

Tabel 1
Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Orang	Persentase
1	41 - 45 Tahun	3	6%
2	36 - 40 Tahun	4	8%
3	31 - 35 Tahun	26	52%
4	26 - 30 Tahun	4	8%
5	21 - 25 Tahun	9	18%
6	15 - 20 Tahun	4	8%
Jumlah		50	100%

Sumber: data primer, diolah (2017)

Pada tabel 1 menjelaskan bahwa dari 50 orang responden, 6% berusia 41-45 tahun, 8% berusia 36-40 tahun, 18% berusia 31-35 tahun, 52% berusia 26-30 tahun, 18% berusia 21-25 tahun, 8% berusia 15-20 tahun. Dimana usia ini yang merupakan jumlah terbanyak diambil untuk dijadikan sampel.

Tabel 2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
1	Laki	22	44%
2	Perempuan	28	56%
Jumlah		50	100%

Sumber: data primer, diolah (2017)

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 50 responden yang berkunjung ke Bank Mandiri Cabang Pattimura Ambon adalah Wanita 28 (56%) dan sisanya 22 (44%) adalah pria. Hal ini sekaligus menjelaskan bahwa wanita lebih banyak berkunjung ke bank daripada lelaki.

Tabel 3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
1	Swasta	18	36%
2	Pelajar/mahasiswa	6	12%
3	Pengawai Negeri	23	46%
4	TNI/Polri	3	6%
Jumlah		50	100%

Sumber: data primer, diolah (2017)

Pada tabel 3 menjelaskan bahwa dari 50 responden kebanyakan adalah pegawai negeri sipil (PNS) 46% dan sisanya 36% adalah swasta.

Deksripsi Variabel Penelitian

Pada bahasan ini dijelaskan tentang hasil yang diperoleh dari kuisioner yang diedarkan, baik menyangkut variabel X (sistem antrian *single snake*) maupun variabel Y (kepuasan nasabah).

Tabel 4
Deskripsi Variabel Sistem Antrian *Single Snake*

Pertanyaan	Min	Max	Distribusi Jawaban										Mean
			5		4		3		2		1		
P1	2.00	5.00	32	64%	17	34%	--	--	1	2%	--	--	4.60
P2	3.00	5.00	27	54%	22	44%	1	2%	--	--	--	--	4.52
P3	2.00	5.00	20	40%	27	54%	2	4%	1	2%	--	--	4.32
P4	2.00	5.00	9	18%	31	62%	31	62%	9	18%	1	2%	3.96
P5	2.00	5.00	10	20%	26	52%	13	26%	1	2%	--	--	3.90
P6	3.00	5.00	22	44%	26	52%	2	4%	--	--	--	--	4.40
P7	3.00	5.00	34	68%	15	30%	1	2%	--	--	--	--	4.66

P8	3.00	5.00	29	58%	20	40%	1	2%	--	--	--	--	4.56
P9	3.00	5.00	21	42%	27	54%	2	4%	--	--	--	--	4.38
P10	3.00	5.00	11	22%	32	64%	7	14%	--	--	--	--	4.08
P11	2.00	5.00	14	28%	25	50%	9	18%	2	4%	--	--	4.02
P12	3.00	5.00	24	48%	23	46%	3	6%	--	--	--	--	4.42
P13	2.00	5.00	22	44%	27	54%	1	2%	--	--	--	--	4.40
P14	3.00	5.00	14	28%	34	68%	2	4%	--	--	--	--	4.24
P15	3.00	5.00	14	28%	34	68%	2	4%	--	--	--	--	4.24
P16	2.00	5.00	11	22%	29	58%	9	18%	1	2%	--	--	4.00
P17	2.00	5.00	7	14%	24	48%	15	30%	4	8%	--	--	3.68
P18	1.00	5.00	6	12%	24	48%	16	32%	3	6%	1	2%	3.62
P19	1.00	5.00	4	8%	41	82%	1	2%	3	6%	1	2%	3.88
P20	1.00	5.00	4	8%	16	32%	21	42%	8	16%	1	2%	3.28
Total													83.16
Rata-rata Keseluruhan													4.16

Sumber: data primer, diolah (2017)

Nilai rata-rata keseluruhan variabel sistem antrian *single snake* adalah 4,16 menunjukkan nasabah sangat setuju perlunya penerapan sistem antrian *single snake*.

Tabel 5
Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	Min	Max	Distribusi Jawaban										Mean
			5		4		3		2		1		
P21	3.00	5.00	22	44%	27	54%	1	2%	--	--	--	--	4.42
P22	3.00	5.00	13	26%	35	70%	2	4%	--	--	--	--	4.22
P23	4.00	5.00	19	38%	31	62%		--	--	--	--	--	4.38
P24	2.00	5.00	13	26%	13	26%	14	28%	10	20%	--	--	3.58
P25	2.00	5.00	11	22%	35	70%	1	2%	3	6%	--	--	4.08
P26	2.00	5.00	9	18%	39	78%	2	4%	--	--	--	--	4.10
P27	2.00	5.00	25	50%	23	46%	2	4%	--	--	--	--	4.42
P28	3.00	5.00	14	28%	35	70%	1	2%	--	--	--	--	4.26
P29	2.00	5.00	11	22%	33	66%	4	8%	2	45	--	--	4.06
P30	1.00	5.00	11	22%	34	68%	2	4%	2	4%	1	2%	4.04

P31	3.00	5.00	11	22%	37	74%	2	4%	--	--	--	--	4.18
P32	3.00	5.00	4	8%	37	74%	9	18%	--	--	--	--	3.90
P33	3.00	5.00	6	12%	34	68%	10	20%	--	--	--	--	3.92
P34	2.00	5.00	8	16%	32	64%	7	14%	3	6%	--	--	3.90
P35	1.00	5.00	5	10%	24	48%	18	36%	2	4%	1	2%	3.60
Total													61.06
Rata-rata Keseluruhan													4.07

Sumber: data primer, diolah (2017)

Nilai rata-rata keseluruhan variabel kepuasan nasabah adalah 4.07 menunjukkan sistem antrian *single snake* menentukan kepuasan nasabah pada bank.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan korelasi *corrected-item* atau yang disebut dengan *corrected item-total correlation*. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka instrumen tersebut valid, dan sebaliknya maka dinyatakan tidak valid. Untuk mengetahui reliabilitas kuisisioner, penelitian ini menggunakan pendekatan pengukuran reliabilitas konsistensi internal dengan menghitung koefisien *alpha*. Koefisien *alpha* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,60 artinya jika hasil perhitungan *alpha* lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel, dan sebaliknya maka dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 6
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Sistem Antrian *Single Snake*

Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	Keterangan
P1	0.596	Valid	0.835	Reliabel
P2	0.277	Valid	0.847	Reliabel
P3	0.597	Valid	0.834	Reliabel
P4	0.461	Valid	0.840	Reliabel
P5	0.706	Valid	0.828	Reliabel
P6	0.368	Valid	0.844	Reliabel
P7	0.322	Valid	0.845	Reliabel
P8	0.313	Valid	0.846	Reliabel
P9	0.535	Valid	0.838	Reliabel
P10	0.371	Valid	0.844	Reliabel
P11	0.265	Valid	0.850	Reliabel
P12	0.397	Valid	0.843	Reliabel

Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	Keterangan
P13	0.588	Valid	0.835	Reliabel
P14	0.508	Valid	0.839	Reliabel
P15	0.264	Valid	0.847	Reliabel
P16	0.521	Valid	0.837	Reliabel
P17	0.529	Valid	0.836	Reliabel
P18	0.429	Valid	0.842	Reliabel
P19	0.389	Valid	0.843	Reliabel
P20	0.281	Valid	0.851	Reliabel
Nilai kritis korelasi (r) = 0,237 Nilai kritis <i>cronbach alpha</i> (α) = 0,60				

Sumber: data primer, diolah (2017).

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel sistem antrian *single snake* (X) mempunyai nilai korelasi (*corrected item-total correlation*) yang lebih besar dari r tabel (0.237), sehingga butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis. Begitu pula dengan hasil uji reliabilitas disajikan di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha if item deleted* masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih dari 0,6 sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel.

Tabel 7
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas terhadap Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	Keterangan
P21	0.285	Valid	0.844	Reliabel
P22	0.319	Valid	0.843	Reliabel
P23	0.364	Valid	0.841	Reliabel
P24	0.457	Valid	0.844	Reliabel
P25	0.601	Valid	0.827	Reliabel
P26	0.616	Valid	0.828	Reliabel
P27	0.453	Valid	0.836	Reliabel
P28	0.493	Valid	0.835	Reliabel
P29	0.649	Valid	0.824	Reliabel
P30	0.636	Valid	0.824	Reliabel
P31	0.386	Valid	0.840	Reliabel
P32	0.290	Valid	0.844	Reliabel
P33	0.410	Valid	0.838	Reliabel
P34	0.649	Valid	0.824	Reliabel

Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	Keterangan
P21	0.285	Valid	0.844	Reliabel
P22	0.319	Valid	0.843	Reliabel
P23	0.364	Valid	0.841	Reliabel
P24	0.457	Valid	0.844	Reliabel
P25	0.601	Valid	0.827	Reliabel
P26	0.616	Valid	0.828	Reliabel
P27	0.453	Valid	0.836	Reliabel
P28	0.493	Valid	0.835	Reliabel
P29	0.649	Valid	0.824	Reliabel
P30	0.636	Valid	0.824	Reliabel
P31	0.386	Valid	0.840	Reliabel
P35	0.540	Valid	0.831	Reliabel
Nilai kritis korelasi (r) = 0,237 Nilai kritis <i>cronbach alpha</i> (α) = 0,60				

Sumber: data primer, diolah (2017).

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel kepuasan nasabah (Y) mempunyai nilai korelasi (*corrected item-total correlation*) yang lebih besar dari r tabel (0.237), sehingga butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis. Hasil uji reliabilitas disajikan di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha if item deleted* masing-masing item pertanyaan memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih dari 0,6 sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel.

Uji Regresi Terhadap Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dihitung menggunakan program SPSS dapat disusun ringkasan hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Rekapitulasi Regresi Linier Sederhana

Model	Koefisien	t_{hitung}	Sig.
Kontanta	58,59	5,86	0.000
Sistem Antrian (X)	0,030	0,247	0,806
R hitung = 0,036 R square = 0.001 T tabel = 1,645			

Sumber: tabel 4 dan 5, data diolah (2017).

Pada tabel di atas, menunjukkan kolom B pada konstanta (a) adalah 58.59 sedangkan nilai kepuasan nasabah (b) adalah 0.030 maka persamaan regresi untuk masalah di atas adalah sebagai berikut: $Y = 58.59 + 0.030x$

Koefisien b dinamakan koefisien regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel (Y) untuk setiap perubahan variabel (X) sebesar satu-satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa: (1) konstanta (a) sebesar 58.59 menunjukkan besarnya kepuasan nasabah bank, jika variabel bebas yang mempengaruhi konstantan atau sama dengan 0 (nol). (2) koefisien regresi sistem antrian *single snake* (X) menunjukkan bahwa variabel sistem antrian *single snake* sebesar 58.59 terhadap kepuasan Yang artinya koefisien regresi bernilai positif berarti bahwa adanya pengaruh positif atau searah antara sistem antrian *single snake* terhadap kepuasan nasabah. (3) besarnya koefisien determinasi $r^2 = 0,001$ menunjukkan bahwa kemampuan variabel sistem antrian *single snake* dalam menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 0,1%, artinya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor lain diluar model analisis sebesar 99,9%. (4) untuk menguji dugaan tentang adanya pengaruh positif antara variabel sistem antrian *single snake* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada bank, maka berdasarkan uji signifikan dimana $\text{sig} = 0,806$ lebih besar dari alpha 0,05 menunjukan bahwa pengaruh positif yang ditunjukkan oleh koefisien regresi ternyata tidak signifikan. Ini berarti hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ternyata tidak teruji kebenarannya.

PEMBAHASAN

Sesuai hasil analisis dapat dijelaskan bahwa bahwa sistem antrian *single snake* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan koefisien regresi yang positif sebesar 0,030. Walaupun berpengaruh positif namun pengaruh tersebut sangat lemah bahkan dari uji signifikansi ternyata tidak signifikan, karena nilai sig sebesar 0,806 lebih besar dari alpha 5% atau 0,05. Artinya pengaruh positif yang ditunjukkan oleh sistem antrian *single snake* tidak signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah perbankan di kota Ambon.

Jika dilihat dari koefisien determinasi $r^2 = 0,001$ menunjukkan bahwa kemampuan variabel sistem antrian *single snake* dalam menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,1%, artinya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor lain diluar model analisis sebesar 99,9%.

Dari berbagai Indikator pada variabel sistem antrian yang merupakan tanggapan responden tertinggi pada pernyataan ketujuh dan kedelapan yang melakukan transaksi lewat system antrian *single snake* pada bank di Kota Ambon. Hal ini yang dapat

mempengaruhi kepuasan nasabah yang melakukan transaksi di bank tersebut. Karena apabila di bank.

KESIMPULAN

Sesuai hasil pembahasan secara keseluruhan maka yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini yaitu: *pertama*, uji validitas dan reliabilitas ditemukan bahwa setiap item pertanyaan pada setiap variabel dalam penelitian ini valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah yang melakukan transaksi di bank. *Kedua*, hasil analisis regresi yang diolah dengan SPSS diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = 58,59 + 0,030X$. Dengan adanya persamaan ini diperoleh nilai konstan (α) sebesar 58.59 dan nilai koefisien regresi variabel bebas X (sistem antrian *single snake*) = 0.030, menunjukan sistem antrian *single snake* variabel (X) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang bertransaksi pada. *Ketiga*, koefisien determinan sebesar 0,001 atau 0,1% menunjukkan bahwa kemampuan system antrian *single snake* menjelaskan kepuasan nasabah hanya 0,1% dan sisanya sebesar 99,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model analisis. *Keempat*, uji signifikansi menunjukkan bahwa pengaruh positif dari sistem antrian *single snake* terhadap kepuasan nasabah ternyata tidak signifikan karena nilai sig.0,806 lebih besar dari alpha 0,05. Artinya hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti kebenarannya.

Penelitian ini mengenai pengaruh sistem antrian *single snake* terhadap kepuasan nasabah, menghasilkan sejumlah kesimpulan yang didasarkan pada temuan-temuan empiris sebagaimana tertera dalam pembahasan ini. Karena itu bank perlu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan bagi konsumen, dengan demikian panjang baris antri akan lebih pendek dan waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama. Untuk menghindari persaingan-persaingan yang semakin tajam dengan bank-bank lain, maka pelayanan terhadap nasabah harus didasarkan pada suatu kebijakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, terutama pada sistem antrian *single snake*.

DAFTAR PUSTAKA

Estuningtyas, Elfanarika. 2016. *Analisis Sistem Antrian Yang Diterapkan Pada Proses Transaksi Di Bengkel Ahass 0517 Galaxy Motor Kediri*. Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

- Ginting, Petrus Lajor.2013. *Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X di Kota Semarang)*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Ponegoro Semarang.
- Harahap, Siti Arian R, et.all. 2014. *Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama USU*, Saintia Matematika, Vol. 02, No. 03.
- Heizer, J. & Render, B. 2005. *Operation Management. Edisi 7*. Buku I, Salemba Empat, Jakarta.
- Heizer, Jay dan Rander, Barry. 2006. *Operation Management Buku 2 edisi ketujuh*. Salemba Empat: Jakarta
- Imelda van Harling.”2010, *Evaluasi Pelayanan Berdasarkan Sistem Antrian pada PT Bank Mandiri Cabang Pattimura Ambon*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi, UKIM.
- Kakiay, T. 2004. “*Dasar-Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*” Penerbit: Andi Yogyakarta.
- Lantara Febriyantotyas (2009) *Tingkat Pelayanan Teller Dengan Teori Antrian Pada Bank Negara*.
- Kotler dan Keller. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*.
- Kotler dan Amstrong, 2009. *Dasar-Dasar Pemasaran*” PT. Indeks, Jakarta.
- Leli Krismarista Lina (2014). *Analisis sistem antrian terhadap kepuasan nasabah di bank mandiri cabang rungkut megah raya Surabaya*.
- Mardian, Wili Andri.2007. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus TIKI, Jl. Mantrigawen Lor. No.12 Yogyakarta)*” Fakultas Manajemen, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Morse, 1958, *Queues, Inventories, and” Maintenance”*. matematis teori antrian jurnal. *Operations Research dan Naval Research Logistics Quarterly*.
- Prabowo, Dani (2012). *Analisis model antrian Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Pembantu Cimahi*” Universitas Pendidikan Indonesia.
- Rahayu, Anisa Alfiani, Sugito, Sidarno, 2013. *Analisis Model Waktu Antar Kedatangan Dan Waktu Pelayanan Pada Bagian Pembayaran Kasir Instalasi Rawat Inap Rsup Dr Kariadi Semarang*, Prosiding Seminar Nasional Statistika Universitas Diponogoro, ISBN : 978-602-14387-0-1.
- Samsir dan Mustika, Ranti. 2014. *Analisis Sistem Antrian Teller Pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru*.
- Sugito dan Marissa Fauziah. 2009. *Analisis Sistem Antrian Kereta Api di stasiun Besar Cirebon dan Stasiun Cirebon Prujakan*. Medi Statistika Vol 2 No 2: 111-120.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Suryadhi, Putu Ayu Rhamania dan Nicholson J.P. Manurung. 2009. *Model Antrian Pada Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.*, Kampus Jimbaran Bali Vol. 8 No 2.
- Walpole, R. E. 1995. *Pengantar Statistika*, Edisi ke-3. Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.