

**ANALISIS MODEL ANTRIAN GUNA MEMINIMUMKAN  
WAKTU MENUNGGU PADA BAGIAN *CUSTOMER*  
*SERVICE* BANK BJB CABANG CILEGON**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh  
YOHANA MARDIYANI  
1252243**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat dan kasih karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Model Antrian Guna Meminimumkan Waktu Menunggu Pada Bagian *Customer Service* Bank Bjb Cabang Cilegon”

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan strata I di Universitas Kristen Maranatha. Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki. Tetapi penulis berharap skripsi ini berguna bagi pembaca. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari kendala, masalah dan kesulitan tetapi dari dukungan, bantuan, nasihat, dan saran dari berbagai pihak maka hambatan-hambatan yang ada dapat diatasi dengan baik, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan serta berbagi ilmu dalam penyusunan sripsi ini.
2. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M., selaku Dosen Manajemen Operasi.
4. Bapak Tedy Wahyusaputra, S.E., M.M., selaku Dosen Seminar Manajemen Operasi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu serta memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan berlangsung.

6. Terima Kasih kepada Bapak Endang dan Ibu Tetty yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian juga kepada seluruh staf karyawan lainnya untuk membantu dan memberikan informasi sehingga penulisan skripsi ini selesai.
7. Teristimewa diucapkan kepada orangtua tercinta Marudut Aritonang dan Sri Hardiyani yang telah banyak memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
8. Terima kasih untuk kedua kakak saya Sondang Hardika dan Cyntia Lisdaria yang telah memberikan banyak bantuan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
9. Untuk kelompok dalam konsentrasi manajemen operasi yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta membantu dalam penulisan skripsi ini.
10. Terima kasih juga untuk teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2012 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata dengan kerendahan hati penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan terhadap penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi pembaca.

Bandung, Januari 2017

Penulis,

(Yohanna Mardiyani)