

**ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN
JUMLAH TELLER YANG OPTIMUM GUNA
MEMINIMUMKAN WAKTU TUNGGU PADA
PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK. KCP MARANATHA
SKRIPSI**

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

Oleh

IVAN LESMANA

1352170



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2016**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Model Antrian untuk Menentukan Jumlah Teller yang Optimum Guna Meminimumkan Waktu Tunggu pada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus.
2. Yth. Pak Tedy Wahyusaputra, S.E., M.M., CFP®, selaku dosen pembimbing penulis yang selalu meluangkan waktu dan membimbing penulis pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
3. Yth. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Yth. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

5. Yth. Ibu Dr Anny Nurbasari, SE., MP., selaku Dosen Wali yang selalu memberi dukungan dan support kepada penulis.
6. Papa dan Mama yang selalu memberikan support, doa, nasehat, dan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Christawan dan Yaya yang selalu memberi support dan menghibur penulis selama pembuatan skripsi ini.
8. Super Heroes Area yang selalu memberikan semangat, doa, motivasi, penghiburan, dan nasehat, serta menemani dan mendampingi penulis dalam membuat skripsi ini.
9. Teman-teman SOL yang sudah memberi penghiburan dan support kepada penulis.
10. Teman-teman Solo (Agus, Desy, Dicky, Eldo, Pebi, Wawan, Yoga). yang selalu mendoakan, mengganggu, menghibur, dan mendukung penulis dalam keadaan apapun. *God Bless You and always keep the brotherhood all !!*
11. Komsel Awesome yang telah menemani dan menghibur penulis selama kuliah disini.
12. Teman-teman sepermainan (Nael, Pan, Metta, Gio, David, Mekel)
13. Anak-anak kos MATRIXIAN, yang telah mendukung dan berbagi atap selama penulis menyelesaikan perkuliahan.
14. Seluruh teman-teman dari Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen yang telah membantu dan mensupport penulis, baik selama perkuliahan maupun penulisan skripsi ini.
15. Para dosen Fakultas Ekonomi beserta seluruh staf TU Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dukungan, saran, dan motivasi kepada penulis.

16. Semua teman-teman maupun pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

17. Semua orang yang secara langsung maupun tidak langsung telah menginspirasi dan memotivasi saya.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan berkat dan kasihNya kepada kita semua atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membacanya. Sukses selalu dan *God Bless*.

Bandung, Desember 2016

Ivan Lesmana