

**ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK
MEMINIMUMKAN WAKTU TUNGGU PASIEN PADA
KLINIK KASIH JAYA**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
IRENA ELIZABETH
1352026**



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

***AN ANALYSIS of QUEUEING MODEL to MINIMIZE PATIENTS'S WAITING
TIME at KASIH JAYA CLINIC***

A Thesis

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor of Science in Management***

By
IRENA ELIZABETH
1352026



***MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2016***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas bimbingan dan pernyertaannya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang dengan judul “Analisis Model Antrian Untuk Meminimumkan Waktu Tunggu Pasien Pada Klinik Kasih Jaya” memiliki tujuan untuk menganalisis sistem antrian yang diterapkan oleh perusahaan sesuai dengan metode antrian guna meminimumkan waktu tunggu pasien pada saat berobat di klinik Kasih Jaya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penelitian ini hanya berfokus pada bagian sistem antrian pasien yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari dokter yang bertugas untuk praktek di Klinik Kasih Jaya.

Dalam menulis tugas akhir ini ditemui beberapa halangan dan kesulitan, namun berkat dukungan, bimbingan, nasihat, dan doa dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Tedy Wahyusaputra, S.E., M.M., CFP® selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia untuk meluangkan waktunya dalam proses bimbingan tugas akhir ini, memberikan saran, dan kritikan yang membangun dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberi dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini dan pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pengajaran dan bekal ilmu pengetahuan.
6. Dr. Djaja selaku penanggungjawab Klinik Kasih Jaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Papi dan Mami yang telah mencintai, merawat, dan membesarkan saya dari saya lahir hingga sekarang ini. Terima kasih atas doa, dukungan, dan cinta kasih yang begitu berlimpah diberikan kepada saya, tanpa kalian saya tidak mampu mendapatkan kekuatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Eveline Estherina yang terus memberikan dukungan dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Pdt. Santobi Ong dan seluruh rekan pelayanan pemuda yang telah memberikan masukan, dukungan, serta doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Nickson Saputra yang setia mendampingi dan memberikan dukungan, kata-kata yang membangun dan bantuan dalam penulisan tugas akhir ini

11. Seluruh asisten lab pasar modal periode 2016-2017 yang memberikan banyak referensi dalam tugas akhir ini dan telah memberikan doa, dukungan, kata-kata membangun, dan memberikan semangat kepada saya dari awal hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan jurusan manajemen Angkatan 2013 Universitas Kristen Maranatha terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya selama masa perkuliahan ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung , Desember 2016

Irena Elizabeth