

**ANALISIS MODEL ANTRIAN GUNA MENGURANGI  
WAKTU TUNGGU PELANGGAN**

**(STUDI KASUS : RESTORAN KFC SURIA  
SUMANTRI, BANDUNG)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh**

**BURJU PAHALA ROTONA MANULLANG**

**1152317**



**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA**

**BANDUNG**

**2016**

***QUEUING MODEL ANALYSIS TO REDUCE  
CUSTOMER WAITING TIME  
(CASE STUDY : KFC SURIA SUMANTRI RESTAURANT  
BANDUNG)***



***THESIS***

***In Partial Requirements for The Bachelor Degree In Management Major***

***By***

**BURJU PAHALA ROTONA MANULLANG**

**1152317**

***BARCHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2016***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat dan kasih karunia-Nya yang diberikan selama penulis menempuh studi di Universitas Kristen Maranatha, Bandung hingga skripsi yang berjudul “**ANALISIS MODEL ANTRIAN GUNA MENGURANGI WAKTU TUNGGU PELANGGAN (STUDI KASUS : RESTORAN KFC SURIA SUMANTRI, BANDUNG)**” ini berhasil diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang Sarjana Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki. Namun penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi setiap pembaca. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Tedy Wahyusaputra, S.E.,M.M, CFP® selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi 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 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Meily Margaretha, S.E., M.Ed. selaku Dosen Wali yang telah memberikan tuntunan selama proses perkuliahan.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pengetahuan dan pemikiran yang sangat bermanfaat.
6. Segenap staff tata usaha dan staf perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu dan memberikan pelayanan dengan segenap hati.

7. Bapak Tegas selaku Manager KFC Suria Sumantri, Bandung yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian pada restoran KFC khususnya yang berada di jalan Suria Sumantri, Bandung.
8. Yang tercinta kedua orang tua penulis yang telah membesarkan, mendidik, serta mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Segenap keluarga: G. Manullang, S. Sianturi, Coolman M. Manullang, dr. Marianti Isabella Manullang, Gabriel Batistuta Manullang yang selalu mendoakan skripsi ini lancar.
10. Untuk teman-teman Bragajul : Oong, Okta, Gian, Hima, Hilman, Graha, JB, Fakhri, Indra, Onald, Fajar, Tian, Baguna, Andre, Sani, Aldi dll yang selaku mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk keluarga Unit Kegiatan Olahraga yang selalu memberikan pengalaman yang berharga setiap harinya.
12. Untuk Warung Tampomas yang selalu menjadi tempat untuk mencari inspirasi.
13. Untuk DIGI GAMES yang selalu menjadi tempat penghilang rasa jenuh saat kuliah.
14. Untuk Amelia Syanindita Dewi yang selalu memberikan semangat dan perhatian dalam setiap pengerjaan skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan-kesalahan dalam proses penyusunan skripsi ini, dan penulis sangat berterimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Tuhan memberkati.

Bandung, Agustus 2016

(Burju Pahala Rotona Manullang)