

**Analisis Model Antrian Untuk Meminimumkan Waktu Tunggu
Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk
Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

**Putri Apriyatni
1352332**



**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

**The Analysis Of Queuing Model To Minimize Customer Waiting
Time At PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Buah
Batu Branch Office**

THESIS

**Submitted to complete the requirements of a Bachelor Degree in
Economics**

By :

**Putri Apriyatni
1352332**



**FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT DEPARTMENT
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2017**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Model Antrian Untuk Meminimumkan Waktu Tunggu Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi di Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dari orang-orang sekitar yang turut memperlancar penyusunan skripsi sehingga skripsi dapat selesai. Oleh karena itu, dengan hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu dan Bapak tercinta, terima kasih atas dukungan, perhatian, doa dan kasih sayang kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak, Dresta Berliant, terima kasih atas segala dukungan dan hiburan dikala stres saat menyusun skripsi.
3. Letda Infanteri Barcel Fainnaka, S.T.Han, terima kasih atas segala doa, perhatian, dukungan dikala penulis jenuh dan hiburan dikala penulis stres saat menyusun skripsi.
4. Bapak Cecep selaku bagian umum BNI cabang Bandung yang telah membantu dalam perijinan dalam pengumpulan data, dan meluangkan

waktu untuk membantu dan mendukung dalam perolehan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Tedy Wahyusaputra, S.E., M.M., CFP®, selaku dosen pembimbing penulis yang selalu meluangkan waktu dan membimbing penulis pada proses penyusunan skripsi ini
6. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Marantha.
7. Ibu Nonie Magdalena S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
8. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku dosen wali penulis terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Jurusan Manajemen.
10. Teman-temanku yang cantik : Faza, Selva, Fani, Dhenia, Novita, Melia, Dea. Terima kasih atas dukungan, semangat, hiburan, dan kebersamaan selama kuliah di Universitas Kristen Marantha dan selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha khususnya angkatan 2013.
12. Meta dan Owy, terima kasih selalu menjadi penghibur disaat stres.
13. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan berkat dan rahmat-Nya atas semua yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Mei 2017

Penulis

Putri Apriyatni