

**ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENGURANGI WAKTU
TUNGGU PELANGGAN
(STUDI KASUS : RESTORAN KFC BANDUNG TRADE CENTER,
BANDUNG).**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

SEMAM LYLIANA GINTING

1452373



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus yang telah melimpahkan berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENGURANGI WAKTU TUNGGU PELANGGAN (STUDI KASUS : RESTORAN KFC BANDUNG TRADE CENTER, BANDUNG)”**

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh siding Sarjana Strata (S-1) pada Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya 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. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

4. Bapak Rusli Ginting Munthe, S.E., M.M. 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 Irfan selaku Manager KFC Bandung Trade Center, Bandung yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian pada restoran KFC khususnya yang berada di jalan Ir. Djunjunan 143-149, Bandung.
8. Yang tercinta kedua orang tua penulis yang telah membesarkan, mendidik, serta mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Segenap keluarga: J.B Ginting, J.A Kaban, E.W Kaban, Elena Ginting, Elvhie Ginting, Eplin Ginting, Eka Tarigan yang selalu mendoakan skripsi ini lancar.
10. Untuk teman-teman kosan : Fenica Evania, Heriana Girsang, Lerisa Pangaribuan, Irene Simanjuntak, yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk Indri Saraswati Soebakir, sahabat seperjuangan saya selama perkuliahan maupun tugas akhir, selalu sekelas terus, topik skripsi pun sama, teman yang selalu mendukung saya di saat susah dan senang.
12. Himama Ladies (Helen,Karen,Cathleen,Indri) cewe-cewe yang sudah mewarnai kehidupan perkuliahan saya.

13. BPH Himama 2014, yang sudah menjadi teman saya selama perkuliahan. Bersama-sama di saat susah dan senang, semoga bisa terus terjalin hubungannya.
14. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Manajemen angkatan 2012, 2013, 2014, 2015, dan 2016.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis pun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberi lindungan bagi kita semua.

Bandung, Juli 2018

(Semam Lyliana Ginting)