

**DESAIN ULANG SISTEM LAYANAN ANTRIAN:
STUDI KASUS PADA KLINIK JAYA ABADI**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
KAFFIN MUHAMAD ERLANGGA
1252182**



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

***REDESIGNING THE SERVICE QUEUEING SYSTEM:
CASE STUDY ON JAYA ABADI CLINIC***

THESIS

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

By
KAFFIN MUHAMAD ERLANGGA
1252182



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2018***

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Desain Ulang Sistem Layanan Antrian: Studi Kasus Pada Klinik Jaya Abadi”.

Tugas Akhir Manajemen Operasi adalah salah satu mata kuliah wajib yang harus diambil oleh mahasiswa tingkat akhir Fakultas Ekonomi Program studi Manajemen yang mengambil konsentrasi pada bidang operasi. Dengan terselesaikannya tugas akhir ini, tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan masukan dan bantuan kepada peneliti. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Sherlywati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk serta masukan sehingga terwujudnya tugas akhir ini.
2. Ibu Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik dan mengajar penulis selama masa kuliah.
9. Orang tua yang telah mendukung baik dari doa, semangat, kasih sayang dan perhatiannya kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Sahabat-sahabat terdekat yaitu Sinyo, Kaka, Dilon, Yosua, Pri, Rejka, Miun, Harris, Rey, Yoren, Jovie, keluarga besar Kedai Kopi Puang, keluarga besar Ngoffe, dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah mendukung baik dari doa dan semangat sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.
11. Kepada Klinik Jaya Abadi yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk meneliti permasalahan di perusahaan tersebut.
12. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih kepada Tuhan dan seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan penelitian ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2018

Penulis