

**ANALISIS MODEL ANTRIAN GUNA MEMINIMUMKAN
WAKTU TUNGGU NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (BRI) KCP BATUNUNGGAL,
BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
MAUDYNA PUTRI AGUSTINE
1452195**



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

***THE ANALYSIS OF QUEUE MODEL TO MINIMIZE
CUSTOMER'S WAITING TIME AT PT BANK RAKYAT
INDONESIA (BRI) BATUNUNGGAL BRANCH
OFFICE (KCP), BANDUNG***

THESIS

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

By
MAUDYNA PUTRI AGUSTINE
1452195



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan lancar. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis model antrian *teller* guna meminimumkan waktu tunggu nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batununggal Bandung

Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Rasa terima kasih ini saya sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dalam pelaksanaan Tugas Akhir sehingga dapat terselesaikan dan disusun dengan sebaik mungkin.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Bapak Rully Arlan, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Felicia Abednego, S.E., M.M., selaku Dosen Wali yang telah mengarahkan saya selama perkuliahan ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu kepada Saya.
8. Orang tua tersayang, H. Edi Rohaedi dan Dewi Reni yang selalu mendoakan saya, memberikan dukungan, dan pengorbanannya sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
9. Adik-adik tercinta, Reynaldi Rendy Saputra, Iqbal Aldo dan Naibilla Nazwa yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir.
10. Keluarga H. Umar dan Keluarga H. Kartawi yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir.
11. Kania Dyah Oktavia, Gita Tyana dan Novia Razmi selaku sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam pencapaian mimpi-mimpi saya.
12. Ipda Muhammad Abyan Mufid, S.Tr.K yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
13. Maharani Nindya, Rifa Ratna, Anindya, dan Dian selaku teman main saya dikala jenuh saat mengerjakan Tugas Akhir.
14. Ananda, Almiola dan Ayufuti yang selalu mendukung dan menyupport dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
15. Teman-teman Amicio. yang telah mengisi hari-hari masa perkuliahan dan selalu memberikan dukungan dalam mengerjakan Tugas Akhir.
16. Aldhy, Pascal dan Windi selaku teman seperjuangan di Manajemen Operasi.
17. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, terutama Program Studi Manajemen 2014 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Bandung, Maret 2018

Penulis