

**ANALISIS MODEL TEORI ANTRIAN M/M/S  
UNTUK MEMINIMUMKAN WAKTU TUNGGU  
PELANGGAN DI TOKO YH**

**Tugas Akhir**

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

**Oleh  
Gilbert Christian  
1752013**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2021**

**ANALYSIS OF M/M/S QUEUE THEORY  
MODELS TO MINIMIZE CUSTOMER'S  
WAITING TIME IN YH STORE**

**An Essay**

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

**By  
Gilbert Christian  
1752013**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2021**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat, kasih, kemurahan serta penyertaan-Nya lah penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Model Teori Antrian untuk Meminimumkan Waktu Tunggu Pelanggan Di Toko YH” dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu dari pengunjung/pelanggan yang datang ke Toko YH. Kemudian, penulis mengumpulkan data dari jumlah antrian yang datang dan kemudian dianalisis untuk menemukan model antrian yang cocok diaplikasikan dan komposisi jumlah kasir yang sesuai dengan waktu standar yang diinginkan oleh Toko YH.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Beberapa kesulitan dirasakan oleh penulis selama pembuatan tugas akhir ini seperti saat proses pengumpulan data dan proses analisis. Penelitian ini juga terbatas pada data antrian yang datang pada 23 Nov – 6 Desember sehingga akan lebih baik jika penelitian ke depan bisa mengambil waktu yang lebih lama. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat menunjang kesempurnaan dari skripsi ini

Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Ir. Sri Widiyantoro, M.Sc., Ph.D., IPU selaku Rektor Universitas Kristen Maranatha
2. Tan Ming Kuang S.E., M.Si., Ak., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Imelda Junita, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik
4. Felicia, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Sumber Daya

5. Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M. selaku Ketua Program Sarjana Manajemen
6. Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Sarjana Manajemen
7. Yani Monalisa, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan arahan selama berada di masa perkuliahan
8. Dr. Lina Anatan, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyempatkan waktu untuk memberi arahan, masukan, serta panduan selama penulis menyusun skripsi ini
9. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
10. Staf Perpustakaan serta Tata Usaha Manajemen dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
11. Orang tua dan keluarga penulis yang telah mendukung, memberi semangat, dan juga doa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
12. Geraldi, Alfandy, Vincent Aldo sebagai teman seperjuangan yang saling membantu mulai dari awal perkuliahan hingga penulisan skripsi ini
13. Sahabat dan teman-teman penulis lainnya yang berperan membantu penulis selama perkuliahan yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu secara rinci

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi sarana menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya dan para pembaca pada umumnya. Tuhan memberkati.

Bandung, Januari 2021



Gilbert Christian