

ANALISIS ANTRIAN LOKET PELAYANAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA(PERSERO) TBK

NURLAILA SARI S, WARDOYO,SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

iii ABSTRAKSI Nurlaila Sari S 11201461 Analisis Antrian Loker Pelayanan Pada PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO)Tbk. Penulisan ilmiah jurusan manajemen, fakultas ekonomi, universitas gunadarma, 2004 Kata kunci : Analisis Antrian (viii + 44) Kata antrian sudah sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari. Antrian yang sangat panjang memang sangat membosankan dan merugikan bagi setiap para nasabah yang ingin melakukan transaksi. Tujuan dari penulisan ilmiah ini adalah untuk menganalisis antrian yang terjadi pada Bank BNI dan untuk menentukan jumlah loket yang optimal yang harus dioperasikan pada saat hari sibuk maupun pada saat hari tidak sibuk. Adapun metode yang digunakan adalah multi channel-single phase. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka diketahui bahwa hasil analisis pada loket Bank BNI belum optimal, jadi perlu direkomendasikan untuk penambahan loket baru karena dengan menggunakan 4 loket pelayanan lebih optimal daripada dengan menggunakan 3 loket pelayanan. Daftar pustaka (1987 2002)