

## **I.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

Berapakah tambahan chanel yang paling optimal?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap waktu antrian di PT. Exelcomindo Pratama.
2. Untuk mengetahui jumlah chanel yang harus di tambahkan.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan untuk melakukan tindakan dalam rangka meningkatkan fasilitas pelayanan yang ada.
2. Bagi penulis adalah untuk belajar menganalisa suatu masalah yang ada agar dari masalah tersebut dapat dicari jalan penyelesaiannya dengan teori yang sudah ada.
3. Bagi pembaca dengan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenal teori antrian.
4. Bagi Fakultas dengan penelitian ini dapat menambah informasi dan masukan sekaligus merupakan bahan literatur bagi para mahasiswa dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Berkembangnya konsep experiential marketing juga mendorong pentingnya melakukan service interface dengan baik. Kemampuan menciptakan sebuah pengalaman yang unik dan emosional bagi pelanggan kini menjadi dorongan bagi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu service interface haruslah diciptakan untuk mampu membangkitkan feel, sense, think maupun act dari si pelanggan. Penggunaan warna-warna tertentu pada sebuah kantor cabang, alunan musik, wangi ruangan, bahan-bahan interior yang dipergunakan menjadi medium dalam membangkitkan kepuasan bertransaksi dengan service provider.

Ketiga, service interface mengkomunikasikan nilai-nilai yang dimiliki oleh perusahaan. Service interface bahkan mencerminkan karakter dari perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggan. Oleh karena itu kesalahan dalam menciptakan service interface dapat berakibat misinterpretasi terhadap karakter service provider. Warna corporate misalnya, perlu diaplikasikan secara konsisten melalui setiap service interface yang diciptakan perusahaan. Apa jadinya jika sebuah kantor pelayanan memiliki warna interior yang mirip dengan kompetitor, tidak ada logo perusahaan yang jelas dan tanda-tanda yang mencirikan perusahaan? Sudah pasti menciptakan kebingungan pelanggan.