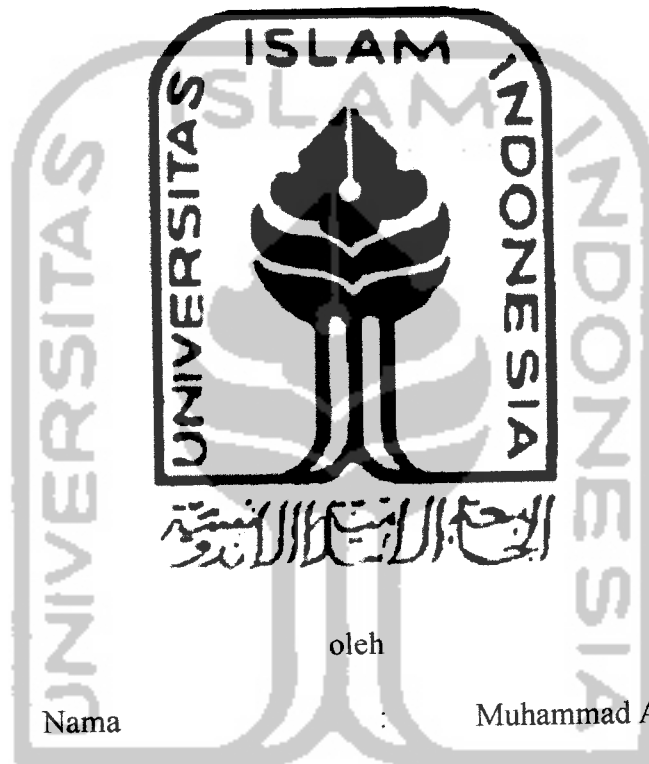


EVALUASI SISTEM ANTRIAN PADA PT EXELCOMINDO PRATAMA YOGYAKARTA

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



oleh

Nama : Muhammad Alvin Narfianto

Nomor Mahasiswa : 01 311 388

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 11 Oktober 2006

Penulis,

METERAI
TEMPEL

Pajak Pembantu
TGL
20

00044AAF982672089/

ENAM RIBU RUPIAH

6000

DJP

Muhammad Alvin Narfianto

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

**EVALUASI SISTEM ANTRIAN PADA
PT EXELCOMINDO PRATAMA YOGYAKARTA**



oleh :

Nama : Muhammad Alvin Narfianto
No. Mahasiswa : 01 311 388
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 15 September 2006
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Zainal Mustafa', is positioned above the name of the supervisor.

(DR. Zainal Mustafa, EQ, MM)

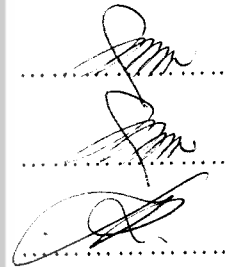
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Telah dipertahankan/diujikan dan disahkan
Untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Strata – 1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

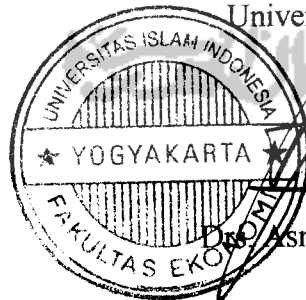
Nama : Muhammad Alvin Narfianto
No. Mahasiswa : 01 311 388
Program Studi : Manajemen

Yogyakarta, 11 Oktober 2006
Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi : DR. Zainal Mustafa, EQ, MM
Penguji 1 : DR. Zainal Mustafa, EQ, MM
Penguji 2 : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Penulis mengucapkan syukur *Alhamdulillah* kehadiran Allah SWT yang memberikan kesehatan, kesabaran, kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “*Evaluasi Sistem Antrian Pada PT Exelcomindo Pratama Yogyakarta*”, yang ditujukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi UII.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dengan tujuan untuk menyempurnakan skripsi ini sangat diharapkan dan diterima dengan senang hati. Dalam menyelesaikan tugas ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik bersifat bimbingan, petunjuk maupun kesempatan berdiskusi. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak DR. Zainal Mustafa, EQ, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberi pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Kusnadi, Direktur PT Exelcomindo Pratama Yogyakarta
3. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

5. Seluruh staf dan karyawan PT Exelcomindo Pratama Yogyakarta, yang telah memberikan ijin dan fasilitas bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh responden yang telah membantu kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materiil dalam segala hal, serta adik-adikku yang selalu berdoa demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Rani, my beloved, atas semua saran, dukungan, serta waktu yang diluangkan untuk menemani hari-hariku mengerjakan skripsi.
9. Ibu kost, teman-teman kost serta sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan mendoakan langkahku.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Oktober 2006
Penulis

(Muhammad Alvin Narfianto)

HALAMAN MOTTO



*“HASBUNALLAH WA NI’MAL WAKIL
NI’MAL MAULA WA NI’MAL NASYIR,
JADIKANLAH SENJATA BAGI KAMU
YANG AKAN BERJUANG”*

HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini khusus untuk:

↳ *Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mengiringi setiap langkahku dengan do'a.*

↳ *Adik-adikku (Ardhian, Agunk, Nia) yang selalu mendukungku untuk terus maju.*

↳ *Untuk Rani, My ... Thank's for all!!*

↳ *Semua saudara dan sahabat yang selalu membantuku dalam segala hal.*