

## ABSTRAK

Bisnis jasa telekomunikasi sangat marak dewasa ini. Persaingan yang sangat ketat antar penyedia jasa dalam bisnis ini membuat para pelaku bisnis harus berusaha keras untuk menarik minat pelanggan sebanyak-banyaknya. Kepuasan pelanggan yang datang ke service center menjadi suatu ukuran yang tidak terlepas dari bagaimana sistem antrian yang ada dalam service center tersebut.

Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk mengevaluasi sistem antrian pada PT Exelcomindo Pratama di Yogyakarta. Penelitian menggunakan metode observasi untuk menilai apakah sistem antrian yang ada pada PT Exelcomindo Pratama sudah optimal untuk menjamin kepuasan pelanggan, terkait dengan biaya tunggu yang harus dikeluarkan masing-masing pelanggan untuk mengantri mendapatkan pelayanan di PT Exelcomindo Pratama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum sistem antrian di PT Exelcomindo Pratama sudah baik, namun perlu ditambahkan satu channel pelayanan agar tercapai hasil yang optimal dalam hal efisiensi dan efektifitas pelayanan.

