

## ABSTRAK

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu menganalisis, mengidentifikasi dan mendeskripsikan sistem antrian yang terjadi pada Bank Mega Cabang Puri Indah. Waktu tunggu yang lama bagi nasabah sebelum mereka mendapatkan pelayanan pada loket teller sehingga mendapat keluhan dari nasabah atas pelayanannya yang tidak memuaskan merupakan permasalahan yang terjadi pada Bank Mega Cabang Puri Indah. Pelayanan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan, karena dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah kepada bank tersebut. Hal ini bertujuan untuk mencegah nasabah agar tidak beralih ke bank lain. Pelayanan dapat ditingkatkan dengan menambah fasilitas pelayanan (teller), maupun fasilitas menunggu bagi nasabah. Sebagai hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan mengacu pada alokasi jumlah fasilitas pelayanan yang optimal berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan penambahan fasilitas pelayanan (teller) yang sebelumnya menggunakan 2 teller menjadi 3 teller sehingga waktu tunggu nasabah menjadi lebih cepat dibandingkan sebelum adanya penambahan teller. Selain itu, sebaiknya Bank Mega Cabang Puri Indah memperluas ruang tunggu *counter teller* bila tidak menggunakan opsi menambah *server* agar mengurangi kepadatan nasabah yang menunggu giliran untuk bertransaksi dan memberikan kenyamanan nasabah dalam menunggu.

Kata kunci :Antrian, Nasabah, Pelayanan, Teller Bank