

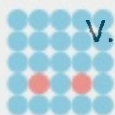


## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Geladikarya .....	7
D. Manfaat Geladikarya .....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	8
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	10
1. Pengertian dan Jenis Usaha Bank .....	10
2. Penerapan Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa .....	13
3. Pengertian Organisasi dan Perilaku Organisasi .....	16
4. Pengertian Manajemen Produksi dan Operasi .....	18
5. Pengertian Proses Produksi .....	19
6. Tinjauan Tentang Pengendalian Tenaga Kerja .....	20
7. Teori Antrian ( <i>Queuing Theory</i> ) .....	21
8. Tinjauan Tentang Perilaku Konsumen .....	29
B. Kerangka Pemikiran Konseptual .....	31
III. METODOLOGI .....	34
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
B. Metode .....	34
C. Jenis dan Sumber Data .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Pengolahan dan Analisis Data .....	35
IV. GAMBARAN UMUM BANK RAKYAT INDONESIA .....	41
A. Sejarah Perkembangan .....	41
B. Struktur Organisasi .....	45
C. Visi, Misi dan Tujuan .....	48
D. Bidang Usaha .....	50
E. Prasarana Kegiatan BRI Cabang Bogor .....	57
V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	59
A. Penanganan Antrian Yang Dilakukan BRI Cabang Bogor .....	59
1. Karakteristik <i>Teller</i> BRI Cabang Bogor .....	64
2. Struktur dan Tingkat Pelayanan Terhadap Nasabah .....	66
3. Tingkat Populasi Nasabah BRI .....	67
4. Pola Kedatangan Nasabah BRI .....	67

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

# MB-IPB

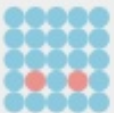
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak Cipta Milik IPB

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

5.	Disiplin Antrian Nasabah BRI .....	68
6.	Pola Pelayanan Terhadap Nasabah BRI .....	68
7.	Panjang Antrian .....	69
B.	Model Antrian Nasabah BRI Cabang Bogor .....	69
C.	Analisis Pelayanan Antrian Pada <i>Teller</i> BRI Cabang Bogor.....	71
D.	Analisis Pelayanan Dengan <i>Statistical Process Control (SPC)</i>	107
E.	Analisis Atribut <i>Teller</i> Dengan Menggunakan Metode <i>Mystery Shopping</i> .....	121
VI.	A. Kesimpulan .....	136
	B. Saran .....	138
	DAFTAR PUSTAKA .....	140

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.