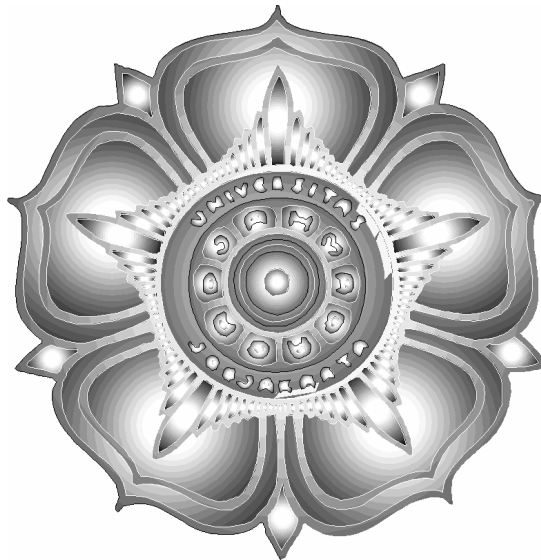


**ANALISIS ANTRIAN PADA BANK BNI SYARIAH  
CABANG YOGYAKARTA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN DALAM SISTEM ANTRIAN  
KEPADA NASABAH**

**Tesis**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2**

**Program Studi Magister Manajemen  
Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial**



**Diajukan Oleh:**

**WIDYA ILMIATI**

**11177/PS/MM/03**

**Kepada  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2004**



MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS GADJAH MADA

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS ANTRIAN PADA BANK BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM SISTEM ANTRIAN KEPADA NASABAH

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Widya Ilmiati**

11177/PS/MM/03

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 18 September 2004  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Yogyakarta, 18 September 2004

Dosen Penguji I

Drs. Wakhid Slamet Ciptono, MBA, MPM.

Dosen Penguji II

Prof. Dr. Ir. Boma Wikan Tyoso, M.Sc.

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Ir. Boma Wikan Tyoso, M.Sc.