



	Halaman
Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
Abstraksi	x
Abstract	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Manfaat penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Sumber Data	7
1.7 Metode Pengumpulan Data	7
1.8 Metode Pengambilan Sampel	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Jasa dan Karakteristik Jasa	9
2.2 <i>Operational Excellence</i>	14
2.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	15
2.4 <i>Total Quality Service (TQS)</i>	16
2.5 <i>Antrian (Waiting line/Queue)</i>	18
BAB III PROFIL PERUSAHAAN	26
3.1 Sejarah Perusahaan	26
3.2 Visi Perusahaan	29
3.3 Misi Perusahaan	29
3.4 Sekilas Logo PermataBank	29
3 4.1 Ide Sentral	30
4.2 Arti Logo PermataBank	30
3.5 Pemegang Saham dan Manajemen	31
3.6 Produk dan Layanan	32
BAB IV ANALISA PEMBAHASAN	34
4.1 <i>Analisa Operational Excellence</i>	34
4.2 <i>Analisis Waiting Line</i>	43
4.3 Analisis Biaya Antrian	51
4.4 Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Sistem Antrian	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	