

## ABSTRAK

**Herniati**, Tahun 2018, 105720490014, **Analisis Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia(Persero) Makassar**, Skripsi program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I bapak Moh. Aris Pasigai dan pembimbing II bapak Muh. Nur rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa lama waktu antrian seorang nasabah untuk mendapatkan pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar dan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap efektivitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif dan data kualitatif. Jenis data kuantitatif menggunakan metode analisis data model saluran berganda dan model struktur antrian, sedangkan jenis data kualitatif menggunakan metode wawancara standar kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar.

Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem(L) yaitu 1.6302 orang/jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian ( Lq) 1.010 orang per jam, rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem(W) 0.040 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian(Wq) 0,025 atau 1,5 menit dan tingkat kegunaan sistem(P) 0,6198 atau 61,98% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan baik. Struktur model antrian yang di gunakan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar yaitu model *Single Channel – Multi Phase*. Berdasarkan hasil data kualitatif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah pada bagian *Tangible* nasabah belum puas, *Realibility* nasabah sudah puas, *Responsiveness* nasabah sudah puas, *Assurance* nasabah sudah puas, dan *Empaty* nasabah sudah puas. Jadi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan efektif.

**Kata kunci** : *Sistem Antrian, Efektivitas pelayanan.*