



Untuk yang terkasih :

Sokhiwanolo Lase

Dan

Ibunda Liberty Hondro

Atas doa, kasih sayang dan perjuangan yang begitu besar

THE
Character Building
UNIVERSITY

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus yang telah melimpahkan segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Sistem Antrian untuk Optimalisasi Pelayanan Nasabah di Bank Mandiri Medan”.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan program studi Stata Satu (S1) di Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Medan.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syawal Gultom, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Ibu Dr. Martina Restuati, M.Si selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
3. Bapak Dr. Edy Surya, M.Si selaku Ketua Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Medan.
4. Bapak Dr. Yasifati Hia, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Dr. Pardomuan Sitompul, M.Si selaku Ketua Program Studi Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Medan yang memberikan banyak bantuan dan masukan dalam penggunaan program Latex.
6. Bapak Dr. Abil Mansyur, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dorongan serta nasehat dalam pembuatan skripsi ini.

7. Bapak Dr. Pardomuan Sitompul, M.Si, Ibu Dr. Nerli Khairani, M.Si dan Ibu Arnah Ritonga M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan petunjuk, dorongan serta nasehat dalam ujian skripsi ini.
8. Bapak Dr. Mulyono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak Leonard Siahaan selaku Manager di Bank Mandiri Cabang Perintis Kemerdekaan dan juga Ibu Dira yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian.
10. Selanjutnya Karya Ilmiah Ini terkhusus dipersembahkan kepada kedua orangtua terkasih, ayahanda Sokhiwanolo Lase dan Liberty hondro yang sudah banyak memberikan dukungan berupa doa, semangat dan materi selama penyusunan skripsi ini.
11. Kakak Anita Kristiani Lase, Adek Juliana Lase, Syukur Iman Lase, Lisna Yanti Lase, dan Jevan Nius Lase yang selalu memberikan semangat dan dukungan berupa materi serta doa.
12. Kakak terkasih Yaniria Lase yang selalu memberikan semangat dan dukungan berupa materi serta doa.
13. Sahabat-sahabat terkasih, Sriwati Manalu, Suriyanti, Mika Layakana, Licardo Situngkir, Bruce Manurung, dan Julius Simbolon yang banyak membantu dan menjadi teman berdiskusi selama pengerjaan Karya Ilmiah ini.
14. Seluruh pihak yang turut memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi.

THE
Character Building
UNIVERSITY

Penulis hanya dapat berterimakasih dan mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan kelimpahan berkat dari Tuhan. Selain itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan kedepannya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Medan, 29 Juni 2018

Penulis,

Delviani Lase

NIM. 412223002



THE
Character Building
UNIVERSITY