

ABSTRAK

SPBU 34.11512 adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak dibidang pengisian bahan bakar minyak dan sangat mengutamakan kepuasan para pelanggannya. Semakin banyaknya penegendara kendaraan bermotor maka semakin banyak pula yang melakukan pengisian BBM. Tidak cepat atau tanggapnya operator pengisian BBM maka akan mengakibatkan pengisian BBM yang lama dan pastinya akan menyebabkan jalur antrian yang memanjang. Sehingga pelanggan kurang nyaman dan puas. Langkah-langkah pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran kuisioner dari beberapa kriteria. Kriteria-kriteria tersebut diperoleh melalui wawancara dan studi pustaka. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan *servqual*. Dan metode yang digunakan untuk antrian adalah metode M/M/S (*Multiple Chanel Query System* atau model antrian jalur berganda) serta mensimulasikan antrian dengan *software Promodel* agar dapat mengetahui bagaimana mengurangi antrian tersebut. Dimana dari hasil pengolahan data didapat beberapa kriteria yang kurang memuaskan terhadap kinerja pelayanan yang mengakibatkan antrian pengisian bahan bakar minyak jadi memanjang. Maka dapat diusulkan rekomendasi untuk penambahan jumlah fasilitas agar mengurangi antrian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Antrian, *Multiple Chanel Query System*, *Promodel*

ABSTRACT

SPBU 34.11512 is a service company engaged in refueling oil and prioritizes the interests of the satisfaction of its customers. The more motor vehicle drivers, the more fueling will be done. Not fast or responsive operators refueling fuel will result in filling the old fuel and certainly will cause long queues. So that customers are less comfortable and satisfied. The steps of data collection are done by observing and distributing questionnaires from several criteria. These criteria are obtained through interviews and literature study. The method used to measure service quality uses servqual. And the method used for queuing is the M / M / S method (Multiple Channel Query System or multiple lane queue model) and simulates the queue with Promodel software in order to find out how to reduce the queue. Where from the results of data processing, there are several criteria that are unsatisfactory to the performance of the service which results in the queue of refueling fuel becoming longer. Then recommendations can be proposed for increasing the number of facilities in order to reduce queuing.

Keywords: Service Quality, Queue, Multiple Channel Query System, Promodel