

ABSTRAK

Analisis model antrian yang dilakukan pada layanan *teller* umum Bank Nagari Cabang Universitas Andalas Padang bertujuan untuk menganalisis proses antrian yang terjadi di bank tersebut. Antrian yang panjang atau waktu menunggu yang terlalu lama tentu akan merugikan bagi pihak nasabah ataupun pihak bank. Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh sistem antrian bagian *teller* umum Bank Nagari Cabang Universitas Andalas Padang mengikuti model $(G/G/1) : (GD/\infty/\infty)$, tingkat kegunaan pelayanan (ρ) sebesar 42,12%, peluang petugas tidak sedang melayani nasabah yaitu 0,5788, jumlah rata-rata nasabah yang diperkirakan dalam antrian adalah 5,3703 nasabah/menit, jumlah rata-rata nasabah yang diperkirakan dalam sistem adalah 5,7915 nasabah/menit dan waktu rata-rata menunggu yang diperkirakan dalam antrian adalah 29,2979 menit serta waktu rata-rata menunggu yang diperkirakan dalam sistem adalah 31,5957 menit.

Kata kunci : *Antrian, Model-Model Antrian, Pelayanan Bank*