

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Probabilitas	9
2.2 Distribusi <i>Poisson</i>	9
2.3 Distribusi Eksponensial.....	10
2.4 Proses <i>Poisson</i> Dan Distribusi Eksponensial	11
2.5 Uji Kecukupan Data.....	12
2.6 Ukuran <i>Steady-State</i>	13
2.7 Notasi Kendal.....	14
2.8 Komponen Dasar dalam Proses Antrian	16
2.8.1. Pola Kedatangan.....	16
2.8.2. Pola Kepergian	17
2.8.3. Kapasitas Sistem	18
2.8.4. Desain Pelayanan	18
2.8.5. Ukuran Sumber Pemanggilan	20
2.8.6. Perilaku Manusia.....	21
2.8.7. Displin Pelayanan	21
2.9 Karakteristik Sistem Antrian.....	22
2.10 Model Antrian	23
2.10.1. Model Antrian <i>Single Channel- Single Phase</i>	23
2.10.2. Model <i>Multi Channel-Multi Phase</i>	24
2.11 Uji Kecocokan Distribusi	26

2.12	Software C Sharp.....	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2	Jenis dan Bahan Penelitian.....	29
3.3	Prosedur Penelitian.....	29
3.4	Diagram Alur.....	32
BAB IV	PEMBAHASAN	33
4.1	Hasil Dan Pembahasan Penelitian	33
4.2	Menentukan Ukuran <i>Steady-State</i> Untuk Teller dan <i>Customer Service</i>	33
4.3	Melakukan Uji Kecocokan Distribusi Teller dan <i>Customer Service</i>	35
4.4	Analisis Sistem Antrian <i>Multi Channel-Multi Phase</i>	43
4.5	Pembahasan Penelitian	46
BAB V	PENUTUP	48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	49
	DAFTAR PUSTAKA	50
	INDEKS	52
	Lamp. A Data Pengamatan Pelayanan Teller.....	52
	Lamp. B Data Pengamatan Lama Pelayanan Teller.....	56
	Lamp. C Data Pengamatan Pelayanan <i>Customer Service</i>	60
	Lamp. D Data Pengamatan Lama Pelayanan <i>Customer Service</i>	63
	Lamp. E <i>Coding</i> Program C sharp.....	66
	Lamp. F Output Hasil Analisis Uji Distribusi Dengan Menggunakan Program C sharp	80
	Lamp. G Dokumentasi Penelitian	81
	Lamp. H Surat Persetujuan Dosen Pembimbing Skripsi.....	83
	Lamp. I Surat Izin Penelitian dari Fakultas	84
	Lamp. J Surat Persetujuan Penelitian dari Tempat Penelitian	85
	Lamp. K Surat Telah Menyelesaikan Penelitian	86