

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRAK	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Masalah	5
1.5 Manfaat Masalah	6
BAB II Tinjauan Pustaka	7
2.1 Teori peluang	7
2.2 Variabel acak	8
2.3 Distribusi poisson	10
2.4 Distribusi eksponensial	10
2.5 Teori peluang	12
2.6 Komponen proses antrian	13
2.7 Sistem antrian	13
2.8 Struktur-struktur antrian	14
2.9 Notasi kendell	16
2.10 Karakteristik Kedatangan	17
2.11 Disiplin Antrian	18
2.12 Model kelahiran dan kematian murni	19
2.12.1 Model kelahiran murni	19
2.12.2 Model kematian murni	21
2.13 Tingkat kedatangan	21
2.14 <i>Steady-state</i> ukuran performa	22
2.15 Model-model antrian	24

BAB III	Metodologi Penelitian	26
3.1	Tempat dan waktu penelitian	26
3.2	Jenis penelitian	26
3.3	Subjek penelitian	26
3.4	Teknik Pengumpulan data	26
3.5	Teknik analisis data.	27
BAB IV	Hasil dan Pembahasan	34
4.1	Deskripsi data penelitian	34
4.2	Analisis data	35
	4.2.1 Pelayanan tahap pertama	35
	4.2.2 Pelayanan tahap kedua	38
	4.2.3 Pelayanan tahap ketiga.	42
4.3	Karakteristik sistem antrian	45
	4.3.1 Pelayanan tahap pertama	45
	4.3.2 Pelayanan tahap kedua	46
	4.3.3 Pelayanan tahap ketiga.	48
4.4	Simulasi dengan Software	48
	4.4.1 Simulasi pelayanan tahap pertama	49
	4.4.2 Simulasi pelayanan tahap kedua	49
	4.4.3 Simulasi pelayanan tahap ketiga	50
BAB V	Kesimpulan dan Saran	52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		54
Lampiran		56