

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II Tinjauan Pustaka	5
2.1. Teori Antrian	5
2.2. Sistem Antrian	6
2.3. Struktur Dasar Proses Antrian	6
2.4. Karakteristik Antrian	8
2.5. Notasi Kendall	9
2.6. Proses Antrian	9
2.7. Asumsi-asumsi Antrian	11
2.7.1. Distribusi Poisson	11
2.7.2. Distribusi Eksponensial	12
2.7.3. Model Kelahiran Murni	12
2.7.4. Model Kematian Murni	12
2.8. Uji <i>Chi Square</i>	13
2.9. Ukuran <i>Steady State</i>	14
2.10. Model Antrian	15
2.11. Tingkat Pelayanan (μ) Optimum	18
2.12. Minimisasi Biaya	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2. Jenis Penelitian	20
3.3. Prosedur Penelitian	21
3.3.1. Teknik Pengumpulan Data	21
3.3.2. Teknik Pengolahan Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1. Deskripsi Data Penelitian	24

4.2.	Uji <i>Chi Square</i> Tingkat Kedatangan dan Waktu Pelayanan . . .	26
4.3.	Perhitungan Karakteristik	30
4.4.	Biaya Menunggu dan Biaya Pelayanan	32
4.5.	Tingkat Pelayanan Optimal	35
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1.	Kesimpulan	36
5.2.	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
Lampiran A	Data Tingkat Kedatangan Nasabah dengan Interval 30 menit	38
Lampiran B	Data Tingkat Pelayanan Nasabah dengan Interval 30 menit	40
Lampiran C	Data Rata-rata Waktu Pelayanan Nasabah dengan Interval 30 menit	42
Lampiran D	Hasil Uji <i>Chi Square</i> untuk Kedatangan Nasabah	44
Lampiran E	Hasil Uji <i>Chi Square</i> untuk Waktu Pelayanan Nasabah	48
Lampiran F	Perhitungan karakteristik awal dengan fasilitas 2 <i>teller</i>	52
Lampiran G	Perhitungan karakteristik awal dengan fasilitas 3 <i>teller</i>	54
Lampiran H	Tabel Hasil Uji <i>Chi Square</i> Kedatangan Nasabah	56
Lampiran I	Tabel Hasil Uji <i>Chi Square</i> Waktu Pelayanan Nasabah	59
Lampiran J	Tabel <i>Chi Square</i>	62
Lampiran K	Dokumentasi	63
Lampiran L	66
Lampiran M	67
Lampiran N	68