

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Pengertian Antrian	4
2.2. Sistem Antrian	5
2.3. Disiplin Antrian	5
2.4. Elemen-Elemen Pokok Dalam Sistem Antrian	6
2.5. Struktur Antrian	8
2.6. Karakteristik Sistem Antrian	9
2.7. Mengukur Kinerja Antrian	11
2.8. Asumsi-Asumsi Sistem Antrian	12
2.8.1. Distribusi Kedatangan	12
2.8.2. Distribusi Waktu Pelayanan	12
2.9. Model Sistem Antrian	13
2.9.1. Model Antrian M/M/1	13
2.9.2. Model Antrian MultiChannel	14
2.9.3. Model MultiChannel Query System (M/M/S)	14
2.10. Terminologi dan Notasi	15
2.11. Notasi Kendall	16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2. Jenis Penelitian	18
3.3. Teknik Pengumpulan data	18
3.4. Prosedur Penelitian	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. Deskripsi Data Penelitian	23
4.2. Uji Chi Square	29
4.3. Model Sistem Antrian	46
4.4. Menghitung Kinerja Sistem Antrian	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53



THE
Character Building
 UNIVERSITY