

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Optimalisasi.....	8
2.2 Teori Antrian	9
2.2.1 Komponen Proses Antrian	10
2.2.2 Karakteristik Antrian.....	11
2.3 Analisis <i>Steady-state</i>	13
2.4 Asumsi-asumsi Teori Antrian.....	14
2.4.1 Pola Kedatangan	14
2.4.2 Pola Pelayanan	15
2.4.3 Disiplin Antrian	16
2.5 Uji Kecocokan Distribusi	17
2.6 Model Dasar Proses Antrian.....	18
2.7 Notasi Kendal	20

2.8 Solusi Model Antrian	22
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2 Jenis dan Sumber Data	29
3.3 Prosedur Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Data Penelitian	31
4.2 Mencari Ukuran <i>Steady-State</i> dalam Sistem Antrian.....	36
4.3 Uji Kecocokan Distribusi	36
4.3.1 Uji Kecocokan Distribusi Kedatangan Nasabah	36
4.3.2 Uji Kecocokan Distribusi Pelayanan Nasabah.....	39
4.4 Sistem Antrian Nasabah PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.....	41
4.5 Analisis Hasil Perhitungan untuk Menentukan Ukuran Kinerja Sistem Antrian	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48

