

# 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 .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Teori Antrian .....	6
2.1.1. Sejarah Teori Antrian .....	6
2.1.2. Pengertian Teori Antrian .....	6
2.2 Sistem Antrian .....	8
2.3 Asumsi-Asumsi Teori Antrian .....	10
2.3.1. Distribusi Kedatangan Poisson .....	10
2.3.2. Distribusi Waktu Pelayanan Exponensial .....	13
2.3.3. Disiplin Antrian .....	16
2.3.4. Model Ukuran Steady State Sistem Antrian .....	17
2.4 Kerangka Keputusan Masalah Antrian .....	18
2.4.1. Biaya Pelayanan .....	18
2.4.2. Biaya Menunggu .....	18
2.5 Model-model Sistem antrian .....	18
2.5.1. Model M/M/1 (Model Antrian Jalur Tunggal) .....	18
2.5.2. M/M/s (Model Antrian Jalur Berganda) .....	24
2.5.3. M/G/1 .....	29
2.6 Terminologi dan Notasi .....	30
2.7 Notasi Kendal .....	30

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	32
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
3.2	Jenis Penelitian dan Bahan Penelitian .....	32
3.3	Prosedur penelitian .....	32
3.4	Diagram Penelitian .....	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
4.1	Pengumpulan Data .....	35
4.2	Pembentukan Model Antrian .....	36
4.2.1.	Pemeriksaan <i>Steady state</i> .....	36
4.3	Uji Kecocokan Distribusi .....	37
4.3.1.	Uji <i>Chi-Square</i> Terhadap kedatangan Nasabah .....	38
4.3.2.	Uji Kolmogorov Smirnov Terhadap Waktu Pelayanan Nasabah .....	40
4.4	Model Antrian dan Disiplin Antrian .....	42
4.4.1.	Model Antrian .....	42
4.4.2.	Disiplin Antrian .....	43
4.5	Notasi Kendall .....	43
4.6	Analisis Hasil Perhitungan untuk Menentukan Ukuran Kinerja Sistem Antrian .....	43
4.6.1.	Perhitungan Karakteristik dengan 3 Teller .....	43
4.6.2.	Perhitungan Karakteristik dengan 4 teller (c+1) .....	45
4.6.3.	Perhitungan Karakteristik dengan 2 teller (c-1) .....	47
4.7	Menentukan Parameter Optimum .....	49
4.7.1.	Model Biaya I : Menentukan $\mu$ Optimum .....	49
4.7.2.	Model Biaya II: Menentukan Jumlah Pelayanan (c) Optimum .....	50
4.7.3.	Model Tingkat Aspirasi .....	50
BAB V	PENUTUP .....	52
5.1	Kesimpulan .....	52
5.2	Saran .....	53
	DAFTAR PUSTAKA .....	54

