

DAFTAR ISI

	<i>Hal</i>
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup.....	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Rumusan Masalah.....	5
1.6 Tujuan Penelitian	6
1.7 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	7
2.2 Evaluasi Sistem Antrian	7
2.3 Teori Antrian.....	8
2.4 Asumsi-asumsi Teori Antrian	10
2.3.1 Pola Kedatangan	10
2.3.2 Pola Pelayanan	11
2.3.3 Disiplin Antrian.....	12

2.3.4 Analisis <i>Steady-state</i>	12
2.5 Uji Kecocokan Distribusi.....	13
2.6 Struktur Antrian	14
2.7 Model Antrian	15
2.8 Kerangka Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.3 Desain dan Variabel Penelitian.....	23
3.4 Defenisi Operasional	24
3.5 Instrumen Penelitian.....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Prosedur Penelitian.....	25
3.8 Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Pengumpulan Data.....	29
4.2 Pembentukan Model Antrian	30
4.2.1 Pemeriksaan <i>Steady State</i>	30
4.3 Uji Kecocokan Distribusi.....	32
4.3.1 Uji Kecocokan Distribusi Terhadap Kedatangan Pelanggan	33
4.3.2 Uji Kecocokan Distribusi Terhadap Waktu Pelayanan Kasir.....	38
4.4 Model Antrian dan Displin Antrian	42
4.4.1 Model Antrian	42
4.4.2 Displin Antrian.....	42
4.5 Notasi Kendall	42

4.6 Analisis Hasil Perhitungan untuk Menentukan Ukuran Kinerja Sistem Antrian.....	42
4.6.1 Perhitungan Karakteristik dengan 4 Kasir	42
4.6.2 Perhitungan Karakteristik dengan 1 Kasir	45
4.6.3 Perhitungan Karakteristik dengan 2 Kasir	46
4.6.4 Perhitungan Karakteristik dengan 3 Kasir	48
4.6.5 Evaluasi Teori Antrian	50
4.7 Menentukan Parameter Optimum	51
4.7.1 Model Biaya I : Biaya Pelayanan Karyawan.....	51
4.7.2 Model Biaya II : Biaya Fasilitas Pelayanan.....	52
4.7.3 Model Biaya III : Biaya Menunggu.....	53
4.7.4 Model Biaya IV : Biaya Total Antrian.....	54
BAB V KESIMPULAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58

