

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah	I-1
1.2.Perumusan Masalah.....	I-2
1.3.Batasan Masalah	I-3
1.4.Tujuan Dan Manfaat Penelitian	I-3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Teoris Antrian.....	II-1
2.2.Sistem Antrian	II-2
2.2.1 Karakteristik Proses Antrian	II-2
2.2.2 Macam-macam aturan antrian.....	II-3
2.2.3 Struktur dasar model antrian.....	II-4
2.2.4 Istilah-istilah dan notasi antrian.....	II-5
2.2.5 Model distribusi teoritis antrian.....	II-7
2.2.5.1 Distrbusi poisson.....	II-7
2.2.5.2 Distribusi eksponensial.....	II-8
2.2.5.3 Uji Kecukupan data.....	II-9
2.3.Simulasi Sistem.....	II-9
2.3.1. Sistem.....	II-9
2.3.1.1 Elemen Sistem	II-10
2.3.1.2 Jenis sistem	II-11
2.3.2 Model sistem.....	II-11

2.4. Kepuasan pelanggan	II-12
2.5.1 Pengertian jasa	II-12
2.5.2 kualitas pelayanan	II-12

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rencana Penelitian.....	III-1
3.2 Objek Penelitian.....	III-2
3.2.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	III-3
3.3 Populasi Dan Sampel.....	III-4
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	III-5
3.2.1 Operasional Variabel Kedatangan.....	III-5
3.2.2 Operational Variabel Pelayanan.....	III-6
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	III-6
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	III-8
3.7 Metode Pengolahan Data.....	III-9
3.8 Metode Analisis.....	III-9

BAB IV HASIL

4.1 Data Hasil Penelitian.....	IV-1
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk.....	IV-1
4.1.2 Kondisi Dan Sistem Antrian Loker Farmasi.....	IV-1
4.1.3 Alur Pelayanan Rawat Jalan.....	IV-3
4.1.4 Proses Antrian Loker Farmasi.....	IV-5
4.1.5 Data Pengamatan Loker Farmasi.....	IV-8
4.1.6 Pengumpulan Data.....	IV-8
4.2 Pengolahan Data.....	IV-15
4.2.1 Uji Kecukupan Data Kedatangan Meletakkan Resep.....	IV-15
4.2.2 Uji Kecukupan Data Kedatangan Pembayaran.....	IV-16
4.2.3 Uji Kecukupan Data Kedatangan Pengambilan Obat.....	IV-17
4.2.4 Uji Kecukupan Data Pelayanan.....	IV-17
4.2.5 Uji Distribusi Probabilitas Masuk Sampai Pengambilan Obat Pukul 10.00-15.00 WIB Pada Hari Senin – Sabtu.....	IV-18
4.2.5.1 Uji distribusi probabilitas pembayaran pukul 10.00-15.00 WIB pada hari senin-sabtu.....	IV-19

4.2.5.2 Uji probabilitas pengambilan nomor antrian pukul 10.00-15.00 WIB pada hari senin-sabtu.....	IV-20
4.2.6 Pengolahan Data Distribusi.....	IV-22
4.2.7 Perhitungan Antrian Antar Kedatangan Dan Pelayanan.....	IV-23
4.2.8 Simulasi Antrian.....	IV-28
4.2.9 Usulan Perbaikan Pada Loker Farmasi Pembayaran.....	IV-30
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Uji Kecukupan Data Kedatangan Pengambilan Nomor Antrian.....	V-1
5.2 Uji Distribusi Probabilitas Pengambilan Nomor Antrian Pukul 10.00-15.00 WIB Pada Hari Senin - Sabtu	V-1
5.3 Perhitungan Antrian Model Jalur Tunggal (<i>Single Channel – Multi Phase</i>).....	V-7
5.3.1 Perhitungan Antrian Antar Kedatangan Dan Pelayanan.....	V-8
5.4 Spesifikasi Model.....	V-13
5.4.1 Perancangan Model Antrian Alur Pelayanan Loker Farmasi Pengambilan Obat Dengan Resep	V-14
5.5 Usulan Perbaikan.....	V-22
5.5.1 Usulan Perbaikan Pada Loker Farmasi Pembayaran.....	V-22
5.5.2 Simulasi Antrian Model 1.....	V-23
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Saran.....	VI-1