

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI</b>	i
<b>KATA PENGANTAR</b>	iii
<b>DAFTAR ISI</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah	I – 1
1.2 Perumusan Masalah	I – 3
1.3 Tujuan Penelitian	I – 3
1.4 Pembatasan Masalah	I – 4
1.5 Sistematika Penulisan	I – 5

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Definisi Antrian	II – 1
2.2 Konsep-Konsep Dasar Teori Antrian	II – 2
2.2.1 Tujuan	II – 2
2.2.2 Sumber Masukan	II – 2
2.2.3 Sistem Antrian	II – 3
2.2.4 Keluar ( <i>Exit</i> )	II – 4
2.3 Struktur Antrian	II – 7
2.4 Proses Kedatangan Konsumen	II – 9
2.5 Proses Pelayanan Konsumen	II – 13
2.6 Notasi yang Digunakan dalam Model Antrian	II – 14

2.7	Parameter dan Variabel Sistem Antrian	II – 16
2.8	Definisi Transien dan <i>Steady State</i>	II – 16
2.9	Model-Model Antrian	II – 18
2.9.1	Model-Model <i>Single Server</i> ( $S=1$ )	II – 18
2.9.1.1	Input Poisson dan Waktu Pelayanan Eksponensial	II – 18
2.9.1.2	Input Poisson dan Waktu Pelayanan Sembarang	II – 19
2.9.1.3	Input Poisson dan Waktu Pelayanan Konstan	II – 20
2.9.1.4	Input Poisson dan Waktu Pelayanan Erlang	II – 20
2.9.1.5	Input Poisson dan Waktu Pelayanan Eksponensial dengan Antrian Terbatas	II – 21
2.9.2	Model-Model Multi Server ( $S>1$ )	II – 22
2.9.2.1	Input Poisson dan Waktu Pelayanan Eksponensial	II – 22
2.9.2.2	Input Poisson dan Waktu Pelayanan Eksponensial dengan Antrian Terbatas	II – 25
2.9.2.3	Model Sumber Terbatas	II – 27
2.9.2.4	Model dengan State dimana Tingkat Pelayanan dan atau Tingkat Kedatangan Bersifat Dependent	II – 28
2.10	Model Keputusan	II – 30

2.10.1	Model Ongkos	II – 31
2.10.2	Model Level Aspirasi	II – 34
2.11	Pengujian Hasil Pengumpulan data	II – 36
2.11.1	Uji Keseragaman Data	II – 36
2.11.2	Uji Kecukupan data	II – 38
2.11.3	Pengujian Bentuk Distribusi	II – 39
2.11.4	Uji Kesesuaian ( <i>Goodness of Fit Test</i> )	II – 41

### **BAB III            METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Tujuan Penelitian	III – 1
3.2	Perumusan Masalah	III – 1
3.3	Studi Literatur	III – 2
3.4	Pengumpulan Data	III – 2
3.4.1	Data Tingkat Kedatangan Nasabah	III – 2
3.4.2	Data Waktu Pelayanan Nasabah	III – 2
3.4.3	Data Biaya Fasilitas Pelayanan	III – 2
3.5	Pengolahan Data	III – 3
3.5.1	Tingkat Kedatangan Nasabah	III – 3
3.5.2	Waktu Pelayanan Nasabah	III – 6
3.6	Perhitungan dengan Teori Antrian	III – 9
3.7	Perhitungan dengan Model Keputusan	III – 11
3.8	Analisis Masalah	III – 12
3.9	Kesimpulan dan Saran	III – 13

<b>BAB IV</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	IV – 1
4.1.1	Sejarah Perusahaan	IV – 1
4.1.2	Visi, Misi dan Sasaran	IV – 2
4.1.3	Gambaran Loker Transaksi Nasabah	IV – 4
4.1.4	Jasa Keuangan dan Bisnis	IV – 6
4.2	Pengumpulan Data	IV - 5
4.2.1	Data Tingkat Kedatangan Nasabah	IV – 5
4.2.2	Data Waktu Pelayanan Nasabah	IV – 6
4.2.3	Ongkos Fasilitas Pelayanan	IV – 8
4.3	Pengolahan Data	IV - 10
4.3.1	Pengolahan Data Tingkat Kedatangan Nasabah	IV – 11
4.3.1.1	Tingkat Kedatangan Rata-rata Nasabah	IV – 11
4.3.1.2	Uji Kecukupan Data	IV – 11
4.3.1.3	Uji Pola Distribusi Tingkat Kedatangan Nasabah	IV – 14
4.3.2	Pengolahan Data Waktu Pelayanan Nasabah	IV – 19
4.3.2.1	Uji Keseragaman Data	IV – 19
4.3.2.2	Uji Kecukupan Data	IV – 23
4.3.2.3	Uji Distribusi Frekuensi Waktu Pelayanan	IV – 26
4.3.3	Perhitungan Dengan Teori Antrian	IV – 31

4.3.4	Perhitungan Dengan Model Keputusan	IV – 42
-------	------------------------------------	---------

#### **ANALISIS**

4.4	Analisis Tingkat Kedatangan Nasabah	IV – 47
4.5	Analisis Waktu Pelayanan Nasabah	IV – 49
4.6	Analisis Perhitungan Antrian	IV – 52
4.7	Analisis Model Keputusan	IV – 54

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan	V – 1
5.2	Saran	V – 3

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**