

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	2
1.3.Tujuan Penelitian .....	2
1.4.Batasan Masalah .....	2
1.5.Manfaat Penelitian .....	3
1.6.Sistematika Penulisan .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
2.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	6
2.3. Kepuasan Pelanggan .....	7
2.4. Jasa .....	8
2.5. Penggunaan Instrumen Validitas dan Reabilitas.....	8
2.6. Teori Antrian.....	10
2.7. Simulasi Sistem.....	15
2.7.1. Pengertian Simulasi .....	15
2.7.2. Kelebihan dan Kelemahan Simulasi .....	15
2.7.3. Pengertian Sistem.....	17

2.8. Discrete Event Simulation .....	19
2.9. Promodel .....	20
BAB III METODELOGI PENELITIAN .....	24
3.1. Studi Lapangan .....	24
3.2. Tempat dan Lokasi Penelitian.....	24
3.3. Studi Pustaka.....	24
3.4. Identifikasi Masalah.....	24
3.5. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian .....	25
3.6. Sumber Data.....	25
3.7. Pengumpulan Data .....	25
3.8. Pengolahan Data .....	25
3.9. <i>Flowchart</i> .....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	27
4.1.Gambaran Umum Perusahaan.....	27
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	27
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	27
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	28
4.1.4. Uraian Tugas di Perusahaan.....	28
4.2. Standar Pelayanan SPBU .....	30
4.3. Struktur dan Fasilitas SPBU .....	30
4.4. Pengolahan Data Kualitas Pelayanan.....	31
4.4.1. Data Kuisioner.....	31
4.4.2. Analisis Skor Indeks Responden .....	32
4.4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
4.4.3.1. Uji Validitas.....	33
4.4.3.2. Uji Realibilitas .....	34
4.5. Pengolahan Data Antrian .....	34
4.5.1. Data Tingkat Kedatangan .....	34
4.5.2. Data Tingkat Pelayanan .....	35
4.5.3. Perhitungan Antrian .....	36
4.6. Simulasi Promodel .....	38

4.6.1. Pembuatan Simulasi.....	38
4.6.2. Hasil Simulasi .....	40
BAB V ANALISIS PEMBAHASAN.....	41
5.1.Pembahasan.....	41
5.1.1. Tingkat Layanan dan Kinerja Antrian yang Optimal.....	41
5.1.2. Perbandingan Simulasi.....	42
5.1.3. Perhitungan Biaya Alternatif .....	43
BAB VI PENUTUP .....	44
6.1.Kesimpulan .....	44
6.2.Saran .....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	