

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II	5
LANDASAN TEORI	5
2.1 Teori Antrian.....	5
2.2 Kajian Ilmiah	5
2.2.1 Komponen Sistem Antrian.....	5
2.2.2 Disiplin Antrian	7
2.2.3 Struktur Antrian	8
2.2.4 Model Antrian	9
2.2.5 Mengukur Kinerja Antrian.....	10
2.2.6 Mekanisme Pelayanan	10
2.3 Fungsi Distribusi	11
2.3.1 Distribusi <i>Eksponensial</i>	11
2.3.2 Distribusi <i>Poisson</i>	12
2.4 Simulasi	13

2.5	SPSS.....	13
2.5.1	Pengertian SPSS.....	14
2.5.2	Fungsi SPSS.....	14
2.5.3	Fasilitas SPSS	14
2.6	POM-QM For Windows.....	17
2.7	Promodel.....	19
2.7.1	Elemen-elemen dasar Pro Model	19
2.8	Variabel Diskrit (Discreet Variable).....	21
2.9	Variabel kontinyu (Continuous Variable).....	21
BAB III.....		23
METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Subjek dan Objek Penelitian.....	23
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	23
3.2.2	Waktu Penelitian.....	23
BAB IV.....		27
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1	Pengumpulan Data	27
4.1.1	Layout	28
4.2	Uji Kesesuaian Distribusi Data	28
4.2.1	Uji Kecocokan Distribusi Data Kedatangan Nasabah	29
4.2.2	Uji Kecocokan Distribusi Data Waktu Pelayanan Nasabah	31
4.3	Desain Antrian dan Disiplin Antrian	34
4.3.1	Desain Antrian	34
4.3.2	Disiplin Antrian	34
4.4	Notasi Kendal	35
4.5	Menentukan Ukuran Kinerja Sistem Antrian	35
4.6	Analisis Dengan Perhitungan Antrian Model Jalur Berganda	36
4.7	Simulasi Promodel	39
4.8	Analisis Usulan Penambahan <i>Teller</i>	48
4.9	Layout Usulan.....	48

4.10	Analisis Usulan Dengan Perhitungan Antrian Model Jalur Berganda.....	49
4.11	Analisis Usulan Simulasi Promodel	53
BAB V	64
ANALISA DAN PEMBAHASAN	64
5.1	Analisa SPSS	64
5.1.1	Kedatangan	64
5.1.2	Pelayanan	64
5.2	Analisa Perhitungan Kedatangan Dan Pelayanan.....	64
5.3	Analisa POM-QM For Windows	65
5.4	Analisa Promodel	66
5.5	Analisa Layout.....	67
BAB VI	68
KESIMPULAN DAN SARAN	68
6.1	Kesimpulan	68
6.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72