

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
TANDA LULUS MEMPERTAHANKAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	I - 1
1.1 Latar Belakang Masalah	I - 1
1.2 Perumusan Masalah.....	I - 2
1.3 Pembatasan Masalah	I - 3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	I - 3
1.5 Sistematika Penulisan.....	I - 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II - 1
2.1 Teori Antrian	II - 1
2.1.1 Sistem Antrian	II - 2
2.1.2 Karakteristik Proses Antrian	II - 3
2.1.3 Macam-macam Aturan	II - 4
2.1.4 Struktur Dasar Model Antrian	II - 5
2.1.5 Perilaku Biaya	II - 8
2.1.6 Model-Model Antrian	II - 10
2.1.7 Istilah dan Notasi Antrian.....	II - 11

2.1.8	Model Distribusi Teoritis Antrian.....	II – 12
2.1.8.1	Distribusi Poisson	II – 12
2.1.8.2	Distribusi Eksponensial	II – 14
2.1.9	Pengujian Statistik	II – 14
2.1.9.1	Uji Keseragaman Data	II – 15
2.1.9.2	Uji Kecukupan Data.....	II – 16
2.2	Simulasi Sistem	II – 17
2.2.1	Sistem	II – 17
2.2.1.1	Elemen Sistem	II – 17
2.2.1.2	Jenis Sistem	II – 19
2.2.2	Klasifikasi Model	II – 20
2.2.3	Model Simulasi.....	II – 21
2.3	Transportasi	II – 21
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	II – 22
2.4.1	Pengertian Jasa	II – 22
2.4.2	Kualitas Pelayanan	II – 23
2.4.3	Kepuasan Pelanggan.....	II - 25
BAB III	METODE PENELITIAN.....	III - 1
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	III - 1
3.2	Tahapan Penelitian	III - 1
3.3	Metode Pengumpulan Data	III - 5
3.4	Metode Pengolahan Data.....	III – 5
3.5	Metode Analisis	III - 6
3.5	Definisi Operasional Variabel	III - 4
3.6	Metode Analisis.....	III - 4
BAB IV	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	IV - 1
4.1	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	IV - 1
4.2	Visi dan Misi	IV - 2
4.3	Jenis Produk	IV – 2

4.4	Fasilitas.....	IV - 3
4.5	Struktur Organisasi.....	IV – 4
4.6	Waktu Kerja Universitas Esa Unggul.....	IV – 5
4.7	Lokasi Perusahaan.....	IV – 6
4.8	Pengumpulan Data.....	IV - 6
4.9	Uji Keseragaman Data.....	IV – 7
4.9.1	Lift 1	IV – 7
4.9.2	Lift 2	IV – 13
4.10	Uji Distribusi	IV – 18
4.11	Pengolahan Data Antrian.....	IV – 29
4.12	Pembuatan Simulasi	IV – 32
4.12.1	Spesifikasi Model	IV – 32
4.12.2	Perancangan Model Lift	IV - 32
4.13	Keputusan Masalah Antrian	IV – 48
4.14	Menentukan Biaya Menunggu.....	IV – 50
4.15	Analisis Jumlah Penambahan Fasilitas Pelayanan.....	IV - 51
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	V - 1
5.1	Kesimpulan	V - 1
5.2	Saran	V - 2