

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Operasional.....	11
2.1.2 Jasa	14
2.1.3 Layanan	15
2.1.4 <i>Waiting Line Management</i>	17
2.1.5 Teori Antrian.....	20
2.1.6 Model Antrian	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Desain Penelitian	38

3.2 Objek Penelitian	38
3.3 Variabel penelitian dan Definisi Operasional.....	38
3.3.1 Variabel Penelitian	39
3.3.2 Definisi Operasional	39
3.4 Populasi	40
3.5 Jenis dan Sumber Data	40
3.5.1 Data.....	40
3.5.2 Jenis Data.....	41
3.5.3 Sumber Data	42
3.6 Metode Pengumpulan Data	42
3.7 Metode Pengolahan Data.....	44
3.7.1 Tabel Data Kedatangan dan Pelayanan	44
3.7.2 Uji Kesesuaian	44
3.7.3 Perhitungan Parameter dengan <i>POM-QM Waiting Line</i>	45
3.7.4 Penerapan Metode <i>Multi Channel-Single Phase</i>	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Bank BRI.....	47
4.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia	47
4.1.3 Jenis Pelayanan Yang Dilakukan oleh Teller (Server).....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Sistem Antrian Nasabah BRI Cabang Jakenan Pati	49
4.2.2 Data Kedatangan Nasabah.....	50
4.2.3 Analisis Sistem Antrian BRI Cabang Jakenan Pati Saat Ini	52
4.2.4 Evaluasi Sistem Antrian BRI Cabang Jakenan Pati	56
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	