

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR GRAFIK.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	13
1.3.1 Tujuan Penelitian	13
1.3.2 Manfaat Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Pelayanan	16
2.1.1 Defenisi Pelayanan	16
2.1.2 Sistem Pelayanan Jasa	18
2.2 Teori Antrian	19
2.2.1 Sejarah Teori Antrian	19
2.2.2 Pengertian Teori Antrian	19
2.2.3 Tujuan Teori Antrian	20
2.2.4 Sistem dan Karakteristik Antrian	20
2.2.4.1 Kedatangan	22
2.2.4.2 Antrian	25
2.2.4.3 Pelayanan	26
2.2.5 Mengukur Kinerja Antrian	27
2.2.6 Displin Antrian	27
2.2.7 Struktur Antrian	28
2.2.8 Model – model Antrian	31
2.3 Defenisi Distribusi Poisson	44
2.4 Defenisi Distribusi Eksponential	45
2.5 Penelitian Terdahulu	46
2.6 Hipotesis Penelitian	48
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	49
3.1.1 Variabel Penelitian	49

3.1.2	Definisi Operasional	49
3.2	Jenis dan Sumber Data	50
3.2.1	Jenis Data	50
3.2.2	Sumber Data	51
3.3	Objek Penelitian	52
3.4	Populasi Penelitian	52
3.5	Metode Pengumpulan Data	52
3.6	Metode Analisis Data	53
3.6.1	Analisis Kedatangan dan Pelayanan	53
3.6.2	Uji Kesesuaian	54
3.7	Perhitungan dengan <i>Software POM – QM for Windows Versi 3.0</i>	55
3.8	Optimalisasi Metode <i>Multi Channel – Single Phase</i>	55
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	57
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	57
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	57
4.1.1.1	Sejarah Bank X	57
4.1.1.2	Visi dan Misi Bank X	58
4.2	Kinerja Sistem Antrian Bank X	59
4.3	Data Tingkat Kedatangan dan Pelayanan Nasabah	61
4.3.1	Tingkat Kedatangan Nasabah dan Uji Distribusi Kedatangan Nasabah	61
4.3.1.1	Tingkat Kedatangan Nasabah	61
4.3.1.2	Uji Distribusi Kedatangan Nasabah	64
4.3.2	Tingkat Pelayanan Nasabah dan Uji Distribusi Waktu Pelayanan Nasabah	65
4.3.2.1	Tingkat Pelayanan Nasabah	65
4.3.2.2	Uji Distribusi Waktu Pelayanan Nasabah	66
4.4	Hasil Perhitungan dengan <i>Software POM – QM for Windows Versi 3.0</i>	67
4.5	Optimalisasi Jumlah Teller	74
4.5.1	Optimalisasi Penambahan 1 Teller	74
4.5.2	Optimalisasi Penambahan 2 Teller	80
4.5.3	Optimalisasi Penambahan 3 Teller	85
4.5.4	Optimalisasi Penambahan 4 Teller	90
4.5.5	Optimalisasi Penambahan 5 Teller	95
4.6	Pengujian Hipotesis dan Penentuan Jumlah Teller	100
BAB V	PENUTUP	103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran	104
5.3	Keterbatasan Penelitian	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	110