

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Kontribusi Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS... 8</b>	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Standard Waktu dan Proses Produksi .....	8
2. Definisi Pelayanan.....	10
3. Teori Antrian.....	11
4. Definisi Efisiensi .....	28
B. Rerangka Penelitian .....	30

C. Penelitian Terdahulu .....	30
D. Hipotesis.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	37
1. Dfinisi Variabel .....	37
2. Operasionalisasi Variabel .....	38
D. Populasi dan Sample Penelitian .....	39
1. Populasi Penelitian.....	39
2. Sample Penelitian .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Metode Analisis .....	41
1. Analisis Data Transaksi .....	41
2. Penelitian Pengujian Hipotesis .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	44
2. Alur Proses Penerbitan <i>letter of credit</i> .....	44
B. Hasil Penelitian .....	46
1. Uji Distribusi .....	47
2. Penentuan Model Tiap <i>phase</i> .....	49
C. Pembahasan.....	50

1. Laju kedatangan dan Keberangkatan .....	50
2. Program Optimalisasi Sistem Antrian .....	56
3. Analisis Performa Sistem Antrian Penerbitan <i>letter of credit</i> .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA