

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN	11
A. Kajian Pustaka	11

1.	Pengertian Manajemen Operasi.....	11
2.	Jasa	11
2.1	Pengertian Jasa	11
2.2	Karakteristik jasa	12
2.3	Penggolongan jasa	13
3.	Pelayanan.....	14
3.1	Definisi Pelayanan	14
3.2	Sistem Pelayanan Jasa	14
4.	Teori Antrian	15
4.1	Tujuan Teori Antrian	16
4.2	Komponen Sistem Antrian	17
4.3	Karakteristik Sistem Antrian	18
4.3.1	<i>Arrival Characteristics</i>	18
a.	<i>Size of the Arrival (Source) Population</i>	18
b.	<i>Pattern of Arrivals at the System</i>	19
c.	<i>Behavior of Arrivals</i>	19
4.3.2	<i>Waiting-Line Characteristics</i>	20
4.3.3	<i>Service Characteristics</i>	20

a.	<i>Single-server, singl-phase system</i>	20
b.	<i>Single-server, multiphase system</i>	21
c.	<i>Multi-server, single-phase system</i>	22
d.	<i>Multi-server, multiphase system</i>	23
4.4	Mengukur Kinerja Antrian	24
4.5	Model Antrian	24
4.5.1	Model A	25
4.5.2	Model B	27
4.5.3	Model C.....	28
4.5.4	Model D	29
5.	Definisi Distribusi <i>Poisson</i>	30
6.	Definisi Distribusi <i>Exponential</i>	31
7.	Penelitian Terdahulu.....	31
B.	Rerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN		42
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
B.	Desain Penelitian	42
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	42

1.	Karakteristik Antrian	43
2.	Kinerja Sistem Antrian	45
3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
4.	Teknik Pengumpulan Data	47
5.	Metode Analisis Data	48
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A.	Gambaran Umum Perusahaan	51
B.	Proses Sistem Antrian Yang Diterapkan Pada PT Sun Motor Jakarta	54
1.	Model Antrian PT Sun Motor Jakarta	55
2.	Pola Kedatangan Pelanggan	56
	Uji Distribusi Kedatangan	60
3.	Pola Pelayanan Pelanggan.....	62
	Uji Distribusi Pelayanan.....	65
4.	Waktu Efektif Service Advisor	66
5.	Waktu Rata-rata Pelayanan	68
6.	Kapasitas Sistem Antrian Yang Terpakai Pada PT Sun Motor Jakarta.....	70
7.	Jumlah Pelanggan Rata-rata Dalam Sistem (Ls)	73
8.	Waktu Rata-rata Yang Dihabiskan Pelanggan Dalam Sistem (Ws).....	74

9. Jumlah Pelanggan Rata-rata Yang Menunggu Dalam Antrian(Lq)	74
10. Waktu Rata-rata Yang Dihabiskan Pelanggan Untuk Menunggu Dalam Antrian (Wq)	75
C. Service Advisor Optimal Pada PT Sun Motor Jakarta	76
1. Service Advisor Harapan Pelanggan	76
2. Jumlah Pelanggan Rata-rata Dalam Sistem (Ls)	81
3. Waktu Rata-rata Yang Dihabiskan Pelanggan Dalam Sistem (Ws).....	82
4. Jumlah Pelanggan Rata-rata Yang Menunggu Dalam Antrian (Lq)	82
5. Waktu Rata-Rata Yang Dihabiskan Pelanggan Untuk Menunggu Dalam Antrian (Wq)	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
A. Simpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89