

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
LAAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A., Landasan Teori.....	10
1. Produksi.....	10
2. Production Planing Control dan Inventory Control.....	12
3. Pengertian Perancangan Produksi.....	12
4. Penjadwalan Produksi.....	14
5. Pengendalian Produksi.....	14
6. Stuffing.....	15
7. Detention.....	17
8. Kualitas.....	17
9. Kualitas Pelayanan.....	20
10. Dimensi Kualitas Layanan.....	21
11. Diagram Tulang Ikan (Fishbone Diagram).....	22
12. Teori Antrian.....	23
13. Sistem Antrian.....	25

14. Karakteristik Sistem Antrian.....	26
15. Struktur-struktur Sistem Antrian.....	29
16. Disiplin Antrian.....	32
17. Model Antrian.....	33
18. 5W + 1 H.....	37
19. Penelitian Terdahulu.....	38
B. KERANGKA PEMIKIRAN.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B. Design Penelitian.....	41
C. Definisi dan Operasional Variable.....	42
D. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	44
E. Metode Penelitian.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah Perusahaan.....	48
1. Struktur Organisasi	50
2. Visi dan Misi.....	51
3. Hasil Produk.....	52
B. Analisa Diagram Fishbone.....	58
C. Sistem Antrian pada Proses Kegiatan Stuffing Container.....	59
1. Tingkat kedatangan Pelanggan dan Tingkat Pelayanan.....	61
2. Uji Kesesuaian Poisson.....	67
3. Data Pelayanan Fasilitas.....	69
4. Uji Kesesuaian Eksponensial.....	70
5. Karakteristik Antrian	71
6. Hasil Analisis Sistem Antrian dengan Model jalur ganda.....	73
D. 5W + 1 H.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	

