

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Pengertian Manajemen Operasional .....	9
2. Pengertian Jasa .....	9
3. Teori Antrian .....	11
4. Sistem Antrian .....	12
5. Karakteristik Sistem Antrian .....	13
a. Karakteristik Kedatangan.....	13
b. Karakteristik Antrian.....	14
c. Karakteristik Pelayanan .....	15
6. Struktur Proses Antrian .....	15
7. Model dan Sistem Antrian .....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	23

C. Kerangka Pemikiran.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
B. Desain Penelitian .....	28
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
E. Metode Pengumpulan Data .....	31
F. Metode Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	35
1. Sejarah Singkat PT Bank Central Asia .....	35
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	38
3. Struktur Organisasi BCA KCP Mangga Dua ITC .....	38
B. Model Sistem Antrian di Teller KCP Mangga Dua ITC .....	39
C. Pola Kedatangan.....	40
D. Pola Pelayanan .....	42
E. Rata – Rata Waktu Pelayanan .....	45
F. Probabilitas Pelayanan dalam Sistem Antrian.....	47
G. Rata – Rata Jumlah Pelanggan yang Menunggu Dalam Sistem (Ls).....	49
H. Rata – Rata Waktu yang dihabiskan Pelanggan Dalam Sistem (Ws) .....	50
I. Rata – Rata Jumlah Pelanggan yang Menunggu Dalam Antrian (Lq).....	51
J. Rata – Rata Waktu yang dihabiskan Pelanggan Dalam Antrian (Wq) .....	52
K. Peningkatan Waktu Layanan pada Counter Teller.....	53
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
A. Simpulan .....	57
B. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>