

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terjadinya antrian yang terjadi di stasiun transit yaitu stasiun manggarai terhadap kebutuhan masyarakat dan dampaknya terhadap kinerja, para pengguna jasa serta jumlah jalur yang dipakai di stasiun manggarai. Waktu penelitian ini dilihat dari jam-jam sibuk berangkat dan jam pulang kantor selama seminggu dengan populasi penelitian ini adalah rangkaian kereta rel listrik (KRL) dan sampel jalur yang diteliti yaitu jalur 3, 5 dan 6. Dihitung berdasarkan rumus antrian tunggal, metode pengumpulan data menggunakan metode kualitatif, penelitian ini membuktikan bahwa perlunya penambahan jalur dan kecepatan untuk melayani jumlah rangkaian yang ada di stasiun manggarai. Dengan penambahan jalur berpengaruh terhadap waktu pelayanan yang semakin cepat dan meningkatkan kepuasan bagi para pengguna jasa kereta sehingga perusahaan dapat meningkatkan volume penumpang menuju 1,2 juta per hari.

Kata Kunci: Teori Antrian, metode kualitatif, kecepatan pelayanan untuk meningkatkan volume penumpang,



ABSTRACT

This study aims to analyze the occurrence of queues that occur at transit stations namely the Manggarai Station on the needs of the community and its impact on performance, service users and the number of lines used at the Manggarai Station. The time of this study is seen from the busy hours of leaving and office hours during the week with the population of this study is a series of electric railroad tracks (KRL) and sample lines studied are lines 3, 5 and 6. Calculated based on a single queue formula, data collection methods Using qualitative methods, this study proves that the need for additional lines and speeds to serve the number of circuits at the Manggarai station. With the addition of lines, it has an effect on faster service times and increases satisfaction for train service users so the company can increase passenger volume to 1.2 million per day.

Keywords: queuing theory, qualitative methods, speed of service to increase passenger volume,

