

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Manajemen Operasi	10
2.2 Jasa	10
2.2.1 Pengertian Jasa	10

2.3	Pelayanan	12
2.3.1	Definisi Pelayanan.....	12
2.3.2	Sistem Pelayanan jasa	12
2.4	Teori Antrian.....	13
2.4.1	Sejarah Teori Antrian	13
2.4.2	Pengertian Teori Antrian.....	14
2.4.3	Tujuan Teori Antrian.....	15
2.4.4	Komponen Sistem Antrian	15
2.4.5	Karakteristik Sistem Antrian.....	15
2.4.6	Mengukur Kinerja Antrian.....	20
2.4.7	Model Antrian	21
2.5	Definisi Distribusi Poisson.....	27
2.6	Definisi Distribusi Eksponensial.....	28
2.7	Definisi Distribusi Eksponensial.....	28
2.8	Rerangka Pemikiran	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		37
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.2	Desain Penelitian.....	37
3.3	Definisi dan Operasional Variabel.....	38
3.3.1	Karakteristik Antrian.....	38
3.3.2	Kinerja sistem antrian.....	39

3.4	Populasi Dan Sampel Penelitian	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6	Metode Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		44
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.2	Model Antrian di Stasiun Manggarai.....	47
4.3	Pola Kedatangan Rangkaian Kereta.....	48
4.4	Pola Pelayanan Rangkaian Kereta	52
4.5	Waktu Efektif Pelayanan Di Stasiun Manggarai	55
4.6	Waktu Rata-Rata Pelayanan.....	56
4.7	Kapasitas Sistem Antrian Yang Terpakai Pada Jalur Di Stasiun Manggarai...60	
4.8	Jumlah Rangkaian Kereta Rata-Rata Dalam Sistem (Ls)	62
4.9	Waktu Rata-Rata Yang Dhabiskan Rangkaian Kereta Dalam Sistem (Ws)...63	
4.10	Jumlah Rangkaian Kereta Rata-Rata Yang Menunggu Dalam Antrian (Lq) ..63	
4.11	Waktu Rata-Rata Yang Dhabiskan Rangkaian Kereta Untuk Menunggu Dalam Antrian (Wq).....	64
4.12	Waktu Tunggu Rangkaian Kereta Harapan Pelanggan.....	65
4.13	Jumlah Rangkaian Kereta Rata-Rata Dalam Sistem (Ls)	69
4.14	Waktu Rata-Rata Yang Dhabiskan Rangkaian Kereta Dalam Sistem (Ws)...69	
4.15	Jumlah Rangkaian Kereta Rata-Rata Yang Menunggu Dalam Antrian (Lq) ..70	

4.16	Waktu Rata-Rata Yang Dhabiskan Rangkaian Kereta Untuk Menunggu Dalam Antrian (W_q).....	71
5.	BAB V PENUTUP.....	73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran.....	75
6.	DAFTAR PUSTAKA.....	77
	LAMPIRAN	79

