

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1 Sistem Antrian .....	6
2.1.1 Antrian .....	9
2.1.2 Komponen Dalam Sistem Antrian .....	10
2.1.3 Karakteristik Dalam Sistem Antrian .....	13
2.1.4 Struktur Dasar Model Antrian .....	15
2.1.5 Ukuran Kinerja Suatu antrian.....	19
2.1.6 Model Sistem Antrian (M/M/c) Sistem Pelayanan Ganda	19
2.1.7 Sampel.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.2.1 Wallace Agyei, 2015 .....	22
2.2.2 Thosiba Sheikh, Sanjay Kumar Singh, Anil Kumar Kashyap	22
2.2.3 Irmayanti Hasan, 2011 .....	22

2.2.4 Tulus Hadianto, 2016	23
2.2.5 Nityang Jhala, 2016	24
2.2.6 Bereket Tessema Zewude, 2016	24
2.2.7 Raimi Oluwole, Nenuwa Isaac Omosule, 2015	24
2.2.8 Victor Alexander Okhueuse, 2013	25
2.2.9 Alhem Al Jumaily, 2011	25
2.2.10 Adesoji Farayibi, 2016	26
2.3 Kerangka Pemikiran	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Jenis Data dan Informasi	34
3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.3.1 Jenis Data	35
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Metode Pengolahan Data	37
3.5 Langkah-langkah Penelitian	38
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	<b>39</b>
4.1 Metode Perhitungan Sampel Kuisisioner Dengan Slovin's Formula	39
4.2 Pengumpulan Data	40
4.3 Deskripsi Responden	41
4.4 Data Rekapitulasi Kuisisioner	44
4.5 Pengolahan Data	45
4.5.1 Uji Validitas	45
4.5.2 Uji Reabilitas	48
4.5.3 Melakukan Perhitungan Rata-rata Pelayanan Pelanggan	49
4.5.4 Jenis Struktur Model Antrian	53
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>54</b>
5.1 Gambaran Umum Sistem Pelayanan Customer Service	54
5.2 Pembahasan	54
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>62</b>
6.1 Kesimpulan	62

6.2 Saran ..... 62

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA