

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRACT	viii
INTISARI.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Motivasi Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Kontribusi Penelitian.....	7
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
1.9 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen operasional	9
2.1.2 Jasa.....	9
2.1.3 Teori antrean	10
2.1.4 Karakteristik sistem antrean.....	11
2.1.5 Struktur antrean.....	14
2.1.6 Model antrean	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Berpikir	25
BAB III. METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Sumber dan Jenis Data	27
3.2.1 Sumber data	27

3.2.2 Jenis data.....	27
3.3 Objek Penelitian	27
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.5 Metode Pengumpulan Data	28
3.6 Metode Analisis Data	29
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah.....	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Jumlah fasilitas dan struktur sistem pelayanan SPBU	33
4.1.2 Karakteristik antrean di SPBU Munggur Yogyakarta	35
4.1.3 Tingkat kedatangan konsumen dan tingkat pelayanan pada fasilitas	36
4.2 Analisis Sistem Antrean SPBU Munggur Yogyakarta.....	40
4.2.1 Uji kecukupan data	40
4.2.2 Analisis sistem antrean dengan <i>Multi-Channel-Single-Phase</i>	42
4.3 Pembahasan	44
4.3.1 Analisis model antrean.....	44
4.3.2 Solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.....	46
BAB V. SIMPULAN	49
5.1 Simpulan.....	49
5.2 Keterbatasan	50
5.2 Implikasi	51
DAFTAR PUSTAKA	52