

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	iii
<b>NASKAH SOAL TUGAS AKHIR</b>	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	v
<b>INTISARI</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR</b>	vii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b>	viii
<b>DAFTAR ISI</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xv
<b>DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN</b>	xvi
<b>BAB I        PENDAHULUAN</b>	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
<b>BAB II        TINJAUAN PUSTAKA</b>	4
<b>BAB III       LANDASAN TEORI</b>	6
3.1. Karakteristik Sistem Antrian	6
3.1.1. Karakteristik Kedatangan ( <i>Arrival</i> )	6
3.1.2. Karakteristik Antrian	6
3.1.3. Karakteristik Pelayanan	7
3.2. Biaya Antrian	7

3.3.	Notasi dan Model Antrian	7
3.4.	Performansi Sistem Antrian <i>Multi Channel Single Phase</i>	10
3.4.1.	<i>Time-Independent Queuing</i>	10
3.4.2.	<i>Time-Dependent Queuing</i> (Program Antrian)	11
3.4.3.	<i>Time-Dependent Queuing</i> (Wulandari, 2007)	12
3.5.	Parameter <i>Error</i>	13
3.6.	Metode <i>Paired T-test</i>	14
<b>BAB IV</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	16
4.1.	Obyek Penelitian	16
4.2.	Tahapan Penelitian	16
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	20
5.1.	Pengembangan Program Antrian	20
5.2.	Perhitungan Performansi Antrian ( <i>Model Time-Dependent Queuing</i> )	21
5.3.	Validasi Model <i>Time-Dependent Queuing</i>	25
5.4.	Pengukuran Akurasi Model <i>Time-Dependent Queuing</i>	26
5.5.	Perhitungan Performansi Antrian Dengan Model <i>Time-Independent Queuing</i> dan Model <i>Time-Dependent Queuing</i> (Wulandari, 2007)	27
5.6.	Perbandingan Akurasi Model <i>Time-Dependent Queuing</i> dan Model <i>Time-Independent Queuing</i>	29
5.7.	Perbandingan Peformansi Antrian Model <i>Time-Dependent</i> <i>Queuing</i> dan Model <i>Time-Independent Queuing</i>	30
5.7.1.	Antrian Pelanggan PLN	30
5.7.2.	Antrian Wajib Pajak	34
5.8.	Aplikasi Model <i>Time-Dependent Queuing</i> Pada Antrian Nasabah Bank Mandiri	38
5.9.	Perbandingan Model <i>Time-Independent Queuing</i> dan Model <i>Time-Dependent Queuing</i>	47

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	49
6.1.	Kesimpulan	49
6.2.	Saran	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		50
<b>LAMPIRAN</b>		52