



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
INTISARI	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR NOTASI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
BAB III LANDASAN TEORI	10
3.1. <i>Desain Antrian</i>	10
3.2. Karakteristik Sistem Antrian	11
3.2.1. Disiplin Antrian	11



UNIVERSITAS GADJAH MADA	3.2.2. Populasi Pelanggan	11
	3.2.3. Tingkat Kedatangan	11
	3.2.4. Tingkat Pelayanan	12
3.3.	Notasi Sistem Antrian	12
3.4.	Pengukuran Performansi Sistem Antrian	12
	3.4.1. <i>Time Independent Queuing</i>	12
	3.4.2. <i>Time Dependent Queuing</i>	15
3.5.	Perbandingan Parameter <i>Time Independent</i> dan <i>Time Dependent Queuing</i>	17
3.6.	Teori Distribusi	18
3.7.	Jenis dan Pola Data	20
3.8.	Identifikasi Pola Data	20
3.9.	Parameter Error	21
3.10.	Peta Kanvas	22
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	23
4.1.	Obyek Penelitian	23
4.2.	Tahapan Penelitian	23
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	27
5.1.	<i>Goodness of fit Test</i>	27
5.2.	Identifikasi Pola Data	27
	5.2.1. Plot Data	27
	5.2.2. Analisis Autokorelasi	29
	5.2.3. Analisa Regresi	31
5.3.	Pembuatan Model Antrian <i>Time Dependent</i> dan <i>Time Independent</i>	32
	5.3.1. Model Antrian <i>Time Dependent</i>	32
	5.3.2. Model Antrian <i>Time Independent</i>	36
5.4.	Validasi Model Antrian <i>Time Dependent</i>	37
5.5.	Pengukuran Akurasi Model Antrian <i>Time Dependent</i>	



dan <i>Time Independent</i> Berdasarkan Parameter Error MAPE	40
5.5.1. Pengukuran Akurasi Model Antrian <i>Time Dependent</i>	40
5.5.2. Pengukuran Akurasi Model Antrian <i>Time Independent</i>	42
5.6. Perbandingan Akurasi Model Antrian <i>Time Dependent</i> dan <i>Time Independent</i>	45
5.7. Perhitungan Parameter Antrian	46
5.7.1. Perhitungan Parameter Antrian <i>Time Dependent</i>	46
5.7.2. Perhitungan Parameter Antrian <i>Time Independent</i>	47
5.8. Penghitungan Jumlah Server Harian pada Data Antrian Pelaporan Pajak	54
5.9. Pembuatan Peta Kanvas	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	57
6.1. Kesimpulan	57
6.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61