

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Asumsi dan Batasan	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1. Konsep Dasar Jasa	10
3.1.1. Pengertian jasa	10
3.1.2. Karakteristik jasa	11
3.2. Sistem	12
3.3. Model	12
3.4. Penjadwalan	13

3.5. Simulasi	13
3.6. Uji Statistik Perbandingan Sampel Data Tidak Berpasangan	18
3.6.1. Uji t tidak berpasangan	18
3.6.2. <i>Mann-Whitney</i>	21
3.6.3. <i>One way anova</i>	22
3.6.4. <i>Kruskal-Wallis</i>	24
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Objek Penelitian	26
4.2. Data dan Sumber Data	26
4.3. Metode Pengambilan Data	27
4.4. Metode Pengolahan Data	27
4.5. Alat Penelitian	31
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Deskripsi Sistem	33
5.2. Analisis Data	35
5.2.1. Tingkat kedatangan pasien	35
5.2.2. Uji perbedaan signifikansi data tiap hari	38
5.2.2.1. Rata-rata jumlah kedatangan pasien	38
5.2.2.2. Rata-rata <i>interarrival</i> kedatangan pasien	40
5.2.2.3. Rata-rata waktu pelayanan dokter	45
5.3. Pembuatan Model Sistem Nyata	48
5.3.1. Asumsi dan batasan model	48
5.3.2. Komponen sistem	50
5.3.3. <i>Plotting</i> data	52
5.4. <i>Running</i> Simulasi Sistem	56
5.5. Validasi Model	58
5.5.1. Waktu tunggu pasien	58
5.5.2. Jumlah pasien	61
5.6. Analisis Hasil Model Simulasi	64
5.7. Desain Pengembangan Model Simulasi	65
5.7.1. Alternatif perbaikan	65

5.7.1.1. Alternatif 1	65
5.7.1.2. Alternatif 2	66
5.7.1.3. Alternatif 3	67
5.7.1.4. Alternatif 4	67
5.7.1.5. Alternatif 5	68
5.7.1.6. Alternatif 6	69
5.7.1.7. Alternatif 7	70
5.7.1.8. Alternatif 8	71
5.7.1.9. Alternatif 9	72
5.7.1.10. Alternatif 10	73
5.7.2. Perbandingan performansi setelah perbaikan	74
5.7.3. Uji hipotesis	78
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	81
6.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84