

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xvi
INTISARI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
BAB III LANDASAN TEORI	8
3.1. Elemen Sistem Antrian	8
3.2. Disiplin Antrian	9
3.3. Struktur Antrian	10
3.4. Notasi Antrian	10

3.5. Pengukuran Performansi Antrian	11
3.5.1. Pengukuran Performansi Antrian <i>Single Channel Single Phase</i>	11
3.5.2. Pengukuran Performansi Sistem Antrian <i>Multi Channel Single Phase</i>	12
3.6. Klasifikasi Faktor yang Mempengaruhi Waktu Antrian	13
3.7. Uji Normalitas	15
3.8. Uji Hipotesis Statistik	16
3.8.1. Uji Nilai Tengah Sampel Ganda	16
3.8.2. Uji Ragam (Varian)	17
3.8.3. Uji Mann-Whitney	17
3.9. Parameter <i>Error</i>	18
BAB IV METODE PENELITIAN	20
4.1. Obyek Penelitian	20
4.2. Tahap Penelitian	20
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	24
5.1. Analisis Karakteristik Data	24
5.1.1. Plot Data Antrian	24
5.1.2. Uji Normalitas	25
5.1.3. Uji Hipotesis Sampel Ganda	27
5.1.3.1. Uji Hipotesis Antrian Kantor SAMSAT	28
5.1.3.2. Uji Hipotesis Antrian Farmasi Rumah Sakit Panti Rapih	29
5.2. Pembuatan Model <i>Time Dependent</i>	30
5.2.1. Model <i>Time Dependent</i> Antrian Kantor SAMSAT	30
5.2.2. Model <i>Time Dependent</i> Antrian Farmasi Rumah Sakit Panti Rapih	33
5.3. Pengembangan <i>Spreadsheet</i> Perhitungan Parameter Antrian	35
5.4. Perhitungan Parameter Antrian	36
5.4.1. Perhitungan Parameter Antrian <i>Time Dependent</i>	37

5.4.2. Perhitungan Parameter Antrian <i>Time Independent</i>	40
5.5. Pengukuran Akurasi Model <i>Time Dependent</i> dan <i>Time Independent</i>	40
5.6. Evaluasi Jumlah <i>Server</i>	43
5.6.1. Evaluasi Jumlah <i>Server</i> Kantor SAMSAT	44
5.6.2. Evaluasi Jumlah <i>Server</i> Farmasi Rumah Sakit Panti Rapih	50
5.7. Perhitungan Durasi Kritis Terjadinya Gangguan	54
5.8. Sensitivitas Durasi Kritis Gangguan	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	59
6.1. Kesimpulan	59
6.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62