



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMBANG	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.3. Tinjauan Pustaka	3
1.4. Metodologi Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
II DASAR TEORI	6
2.1. Distribusi Eksponensial dan Proses Poisson	6
2.1.1. Nilai Ekspektasi dan Nilai Variansi	7
2.1.2. Distribusi Eksponensial	9
2.1.3. Proses Poisson	10
2.2. Rantai Markov Kontinu	11
2.3. Notasi Kendall	15
2.4. Sistem Antrean <i>M/M/1</i>	16
2.5. Teorema Binomial	18
2.6. Pecahan Berlanjut	21
2.7. Fungsi Bessel	24
2.8. Transformasi Laplace	26
2.9. <i>Inverse</i> transformasi Laplace	31
2.10. <i>Convolution</i>	33



III SISTEM ANTREAN M/M/1 DENGAN BALKING DAN INTERRUP- TION PADA SINGLE WORKING VACATION	38
3.1. Sistem Antrean M/M/1 dengan <i>Balking</i> dan <i>Interruption</i> pada <i>Working Vacation</i>	38
3.2. Model Antrean M/M/1 dengan <i>Balking</i> dan <i>Interruption</i> pada <i>Single Working Vacation</i>	39
3.3. Ukuran Kinerja Sistem Antrean M/M/1 dengan <i>Balking</i> dan <i>Interruption</i> pada <i>Single Working Vacation</i>	94
3.4. Penerapan Sistem Antrean M/M/1 dengan <i>Balking</i> dan <i>Interruption</i> pada <i>Single Working Vacation</i> di Dropbox	107
IV SISTEM ANTREAN M/M/1 DENGAN BALKING DAN INTERRUP- TION PADA MULTIPLE WORKING VACATION	115
4.1. Model Antrean M/M/1 dengan <i>Balking</i> dan <i>Interruption</i> pada <i>Multiple Working Vacation</i>	115
4.2. Ukuran Kinerja Sistem Antrean M/M/1 dengan <i>Balking</i> dan <i>Interruption</i> pada <i>Multiple Working Vacation</i>	136
4.3. Penerapan Sistem Antrean M/M/1 dengan <i>Balking</i> dan <i>Interruption</i> pada <i>Multiple Working Vacation</i> di Dropbox	149
V PENUTUP	156
5.1. Kesimpulan	156
5.2. Saran	156
DAFTAR PUSTAKA	158
A CONTOH LAMPIRAN SKRIP PROGRAM	160
B LAMPIRAN GAMBAR	171