

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	3
1.3. Tinjauan Pustaka	3
1.4. Metodologi Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	4
II DASAR TEORI	6
2.1. Teori Probabilitas	6
2.2. Peubah Acak	9
2.2.1. Peubah Acak Diskrit	10
2.2.2. Peubah Acak Kontinu	12
2.3. Nilai Ekspektasi	15
2.4. Proses Stokastik	17
2.5. Rantai Markov	17
2.5.1. Persamaan Chapman-Kolmogorov	19
2.5.2. Klasifikasi <i>State</i>	20
2.6. Distribusi Eksponensial	27
2.7. Proses Poisson	29
2.8. Notasi Kendal	31
2.9. Proses Kelahiran Kematian	32
2.9.1. Proses Kelahiran Kematian Diskrit	32

2.9.2. Proses Kelahiran Kematian Kontinu	33
2.10. Proses QBD (<i>Quasi Birth and Death</i>)	34
2.10.1. Proses QBD Homogen	34
2.10.2. Proses QBD Nonhomogen	35
III Pemodelan Antrean <i>Call Center</i> dengan <i>Retrial</i> dan <i>After-Call Work</i>	39
3.1. Pemodelan Sistem Antrean <i>Call Center</i> sebagai Proses QBD	39
3.2. Kondisi Ergodik	47
3.3. Algoritma Perhitungan Distribusi Stasioner	53
3.3.1. Distribusi Stasioner	53
3.3.2. Titik Pemotong	58
3.4. Performa Sistem	68
3.5. Contoh Numerik	68
3.5.1. Permasalahan Antrean <i>Call Center</i> Perusahaan Platicou	68
3.5.2. Perhitungan Menggunakan Algoritma untuk Distribusi Stasioner	69
IV PENUTUP	71
4.1. Kesimpulan	71
4.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
A SKRIP PROGRAM MATLAB	73