

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
INTISARI.....	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	2
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Batasan Penelitian.....	4
1.7. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pelayanan <i>Check-In</i> di Bandar Udara.....	7
2.2. Antrian.....	9
2.3. Antrian di <i>Check-in</i> Area.....	10
BAB III LANDASAN TEORI.....	12
3.1. Teori Antrian.....	12
3.2. Model Antrian.....	15
BAB IV METODE PENELITIAN.....	25
4.1. Langkah Penelitian.....	25

4.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
4.3. Sumber Data	25
4.4. Metode Survei.....	28
4.5. Metode Analisis Data.....	29
4.6. Uji Keabsahan Data	30
4.7. Analisis Performa Sistem Antrian Eksisting	31
4.8. Analisis Model Antrian <i>Multi-server</i>	32
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
5.1. Deskripsi Ruang <i>Check-in</i> Bandar Udara Adisutjipto	34
5.2. Penentuan Waktu Sibuk Antrian.....	34
5.3. Pengolahan dan Perhitungan Data	39
5.4. Pembahasan Hasil Perhitungan.....	60
5.5. Implikasi Terhadap Operasional, Manajemen dan Penumpang	73
5.6. Rangkuman Pembahasan	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
6.1. Kesimpulan	79
6.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81