

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah	3
I.4 Tujuan Penelitian	3
I.5 Kerangka Penelitian	4
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	5
II.1 Kondisi Umum Perusahaan	5
II.2 Landasan Teori	7
II.3 Tinjauan Pustaka	22
II.4 Keaslian Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
III.1 Lokasi Penelitian	25
III.2 Desain Penelitian	25
III.3 Jenis dan Sumber Data	26
III.4 Teknik Pengumpulan Data	26
III.5 Populasi dan Sampel	27
III.6 Definisi Operasional Variabel	28
III.7 Teknis Analisis Data	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30

IV.1 Model Antrian	30
IV.2 Karakteristik Antrian	32
IV.3 Biaya Antrian	38
IV.4 Tingkat Pelayanan Optimal	44
IV.5 Perbedaan Kondisi Sekarang dengan Kondisi Optimal	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
V.1 Kesimpulan	51
V.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
Buku	54
Jurnal	54
LAMPIRAN	56