

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR NOTASI.....	xiv
INTISARI.....	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Antrian	8
2.2 Permodelan dan Simulasi Sistem	23
2.3 Distribusi Data.....	30

III.	METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1	Obyek Penelitian	33
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.3	Alat yang Digunakan	33
3.4	Data yang Diperlukan	33
3.5	Metode Pengumpulan Data	34
3.6	Tahapan Penelitian	35
3.7	Diagram Alir Penelitian	42
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	44
4.1.1	Sejarah Perusahaan	44
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	44
4.2	Deskripsi Sistem Pelayanan	47
4.3	Pengambilan Data	49
4.4	Karakteristik Operasi Sistem Antrian Awal	50
4.5	Uji Signifikansi Data antara <i>Weekday</i> dan <i>Weekend</i>	51
4.6	Permodelan Sistem Antrian Awal	59
4.6.1	Penentuan Distribusi Data	59
4.6.2	Perhitungan Data Menggunakan Pendekatan Teori Antrian	61
4.6.3	Pembuatan Model dengan <i>Software</i> ARENA	62
4.7	Verifikasi dan Simulasi Model	71
4.8	Validasi Hasil Simulasi	73
4.9	Analisis Model Awal	74
4.10	Penyusunan Beberapa Skenario	77

4.11 Perbandingan Hasil Model Sistem Awal dengan Model Alternatif	
Perbaikan	81
V. KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92