DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **x**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Ruang Lingkup Penelitian 4
1.5 Manfaat penulisan 5
1.6 Sistematika penulisan 5
BAB II LANDASAN TEORITIS **7**
2.1 Definisi Teori Antrian 7
2.2 Definisi Sistem Antrian 7
2.3 Karakteristik Sistem Antrian 9
2.3.1 Kedatangan atau Masuknya Item 9
2.3.2 Disiplin Antrian 10
2.3.3 Fasilitas Pelayanan 11
2.4 Model Antrian 14
2.5 Parameter Sistem Antrian 17
2.5.1 Notasi Kendal 17
2.5.2 Formula Antrian 18
2.5.3 Parameter Utama Sistem Antrian 18
2.6 Distribusi *Poisson* 19
2.7 Distribusi Eksponensial 21
2.8 Definisi Simulasi 22

2.9 Penelitian Terdahulu 23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN1 26
3.1 Metode Pengumpulan Data 26
3.2 Metode Analisis Data 27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... 29
4.1 Gambaran Umum Minimarket X 29
4.2 Pengumpulan dan Pengolahan Data *Shift* Pagi 30
4.2.1 Pengumpulan Data *shift* Pagi 30
4.2.2 Ekspetasi Kecepatan Kedatangan Pelanggan (λ) *Shift* Pagi..... 32
4.2.3 Ekspektasi kecepatan pelayanan (μ) *Shift* Pagi 32
4.2.4 Waktu Antar Kedatangan Pelanggan dengan Uji Distribusi *Poisson* Pada *Shift* Pagi 33
4.2.5 Lama Pelayanan Pelanggan dengan Uji Distribusi Eksponenial Pada *Shift* Pagi 34
4.2.6 Pengukuran Kinerja Sistem Antrian *Shift* Pagi 38
4.3 Pengumpulan dan Pengolahan Data *Shift* Sore 41
4.3.1 Pengumpulan Data *Shift* Sore..... 41
4.3.2 Ekspetasi Kecepatan Kedatangan Pelanggan (λ) *Shift* Sore 43
4.3.3 Ekspektasi kecepatan pelayanan (μ) *Shift* Sore..... 43
4.3.4 Waktu Antar Kedatangan Pelanggan dengan Uji Distribusi *Poisson* Pada *Shift* Sore 44
4.3.5 Lama Pelayanan Pelanggan dengan Uji Distribusi Eksponenial Pada *Shift* Sore 46
4.3.6 Pengukuran Kinerja Sistem Antrian *Shift* Sore di Hari Biasa 51
4.4 Analisis Hasil 53
4.5.1 Percepatan Waktu Pelayanan 54
4.5.2 Penambahan Kasir Khusus Pada *Shift* Sore 54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 59
5.1 Kesimpulan..... 59
5.2 Saran..... 60
DAFTAR PUSTAKA..... 61
LAMPIRAN..... 64