12. Seluruh keluarga besar penulis yang tak hentinya memberikan semangat, dorongan dan motivasi yang sangat besar kepada penulis.
15. My partner tersayang Novi Wulandari yang sudah membantu dan mendukung dalam pembuatan skripsi ini.
16. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam memulai penulisan skripsi hingga selesai yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Bandung, Maret 2014

Agis Rizky Moludi

DAFTAR ISI

ABSTRAK .................................................................................................................. i
ABSTRACT .................................................................................................................. ii
KATA PENGANTAR .......................................................................................... iii
UCAPAN TERIMAKASIH ........................................................................................................ iv
DAFTAR ISI ........................................................................................................................... vi
DAFTAR TABEL ...................................................................................................................... ix
DAFTAR GAMBAR................................................................................................................ x
DAFTAR LAMPIRAN ............................................................................................................ xi

BAB I  PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian ................................................................. 1
1.2 Identifikasi Masalah ............................................................................ 4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ........................................................... 4
1.4 Kegunaan Penelitian .......................................................................... 4
1.5 Kerangka Pemikiran ........................................................................... 5
1.6 Hipotesis ............................................................................................... 6
1.7 Metode Penelitian ................................................................................ 6
   1.7.1 Metode Penelitian yang Digunakan ............................................... 6
   1.7.2 Teknik Pengumpulan Data .............................................................. 7
1.8 Lokasi Penelitian .................................................................................. 8

BAB II  TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka ................................................................................ 9
   2.1.1 Manajemen Operasi ................................................................. 9
   2.1.2 Fungsi Manajemen Operasi ....................................................... 11
   2.1.3 Definisi Jasa ............................................................................ 12
   2.1.4 Proses Pelayanan Jasa .............................................................. 13
   2.1.5 Definisi Antrian ...................................................................... 13
   2.1.6 Karakteristik Sistem Antrian ..................................................... 15
   2.1.7 Biaya Antrian .......................................................................... 20

BAB III  OBJEK PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian .............................................................................. 21
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Kinerja Sistem Antrian Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukabumi
4.1.1 Sistem Antrian Pada Proses Pelayanan
4.1.2 Kinerja Antrian Pada Proses Pelayanan di BRI Unit Sukabumi
4.1.2.1 Data Kedatangan Nasabah Pada Bulan Januari
4.1.2.2 Analisis Kinerja Antrian dengan Model Multiple Channel Queuing System

4.2 Pelayanan yang Diberikan di teller Bank Rakyat Indonesia Unit Sukabumi

4.3 Alternatif Sistem

4.3.1 Pelayanan yang Diberikan di teller Bank Rakyat Indonesia Unit Sukabumi

4.4 Analisis Statistik

Bab V Kesimpulan dan Saran
5.1 Kesimpulan .......................................................................................... 60
5.2 Saran ....................................................................................................... 61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Antara Manufaktur dan Jasa........................................ 12