

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PERNYATAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Taktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Jasa	7
2.1.1 Karakteristik Jasa	7
2.2 Pelayanan	8
2.3 Teori Antrian	8
2.3.1 Sistem Antrian	10
2.3.2 Struktur Sistem Antrian	11
2.4 <i>Activity Cycle Diagram</i> (ACD)	13
2.5 Simulasi	14
2.5.1 Keuntungan dan Keterbatasan	14
2.6 <i>Software ARENA</i>	15
2.7 Penelitian Terdahulu	16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Jenis Data Penelitian	21
3.2 Sumber Data	21
3.3 Variabel Penelitian	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Alur Penelitian	23
3.5.1 Tahapan Brainstorming dan Identifikasi Masalah	25
3.5.2 Perumusan Masalah dan Penetapan Tujuan	25
3.5.3 Studi Literatur dan Studi Lapangan	25
3.5.4 Tahap Pengumpulan Data	25
3.5.5 Tahap Pengolahan Data	26
3.5.6 Tahap Analisis dan Interpretasi Hasil Pengolahan Data	27
3.5.7 Tahap Penarikan Kesimpulan	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum CV. Enggal Motor	29
4.1.2 Sistem Antrian di CV. Enggal Motor	30
4.1.3 <i>Activity Cycle Diagram</i> (ACD)	34
4.1.4 Deskripsi Data	35
4.1.4.1 Data Waktu Antar Kedatangan	35
4.1.4.2 Data Waktu Dalam Sistem (Pengecekan Sementara)	37
4.1.4.3 Data Waktu Pelayanan	39
4.1.5 Model Simulasi Kondisi Eksisting	42
4.1.6 Verifikasi dan Validasi	42
4.2 Analisis Hasil Penelitian	47
4.2.1 Analisis Kondisi Eksisting	47
4.2.2 Simulasi Skenario Perbaikan	48
4.2.2.1 Skenario 1 Penambahan Server Ringan	48
4.2.2.2 Skenario 2 Penambahan Server Berat	49
4.2.2.3 Skenario 3 Penambahan Server Ringan dan Server Berat.....	50
4.2.2.4 Skenario 4 Penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) Tanpa Melakukan Penambahan Server	52

4.2.3 <i>Comparing System</i>	53
4.2.4 Analisis <i>Comparing System</i>	60
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.3.1 Hasil Simulasi Kondisi Eksisting	63
4.3.2 Hasil Simulasi Skenario Perbaikan	64
4.3.3 Hasil <i>Comparing System</i>	67
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
5.2.1 Saran untuk CV. Enggal Motor	70
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75
1. Lampiran 1 Wawancara	75
2. Lampiran 2 Observasi	81
3. Lampiran 3 Tabel Pengolahan Data Dengan <i>Descriptiv Statistic</i>	83

