

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pelayanan	7
2.2. Teori Antrean	7
2.2.1 Pengertian Antrean	7
2.2.2. Struktur Dasar Proses Antrean	8
2.2.3. Karakteristik Sistem Antrean.....	9
2.2.3.1 Karakteristik Kedatangan	11
2.2.3.2. Karakteristik Pelayanan.....	12
2.2.4. Karakteristik Antrean.....	12
2.2.4.1. Disiplin Antrean	12
2.2.4.2. Fasilitas Sistem Antrean.....	13
2.3. Penelitian Terdahulu	17
2.4. Kerangka Konseptual.....	19

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	20
3.2. Lokasi Penelitian	20
3.3. Jenis dan Sumber Data	20
3.4. Metode Pengumpulan Data	21
3.5. Teknik Analisis Data.....	21
3.7 Langkah-Langkah Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	25
4.2 Disiplin Antrean di Outlet Kober Mie Setan Gresik	25
4.3 Sifat Populasi, Tingkat Kedatangan Pelanggan dan Tingkat Pelayanan.....	25
4.4 Karakteristik Antrean	28
4.5 Kinerja Sistem Antrean	29
4.6 Pembahasan.....	32
BAB V PENUTUP	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	37