

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR HASIL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup.....	6
1.5.1 Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pelabuhan.....	8
2.2 Teori Antrian.....	8
2.2.1 Sistem Antrian	9
2.2.2 Komponen – Komponen Sistem Antrian	9
2.3 Pelayanan.....	13

2.3.1 Waktu Pelayanan	14
2.3.2 Tingkat Pelayanan.....	15
2.3.3 Standart Pegawai	15
2.3.4 Standart Antrian Loket.....	16
2.4 SIMULASI.....	16
2.4.1 Model Simulasi.....	17
2.4.2 Kelebihan dan Kekurangan Model Simulasi.....	18
2.4.3 Simulasi Diskrit dengan Arena.....	19
2.5 PENELITIAN TERDAHULU.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	27
3.2 Tahap Identifikasi Masalah.....	29
3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	29
3.3.1 Studi Lapangan.....	29
3.3.2 Studi Literatur	32
3.3.3 Pengumpulan Data.....	32
3.4 Tahap Pengolahan Data	32
3.4.1 Pengolahan Data	32
3.5 Tahap Analisis Hasil dan Skenario Perbaikan	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	37
4.1 Pengumpulan Data	37
4.1.1 Data Kapal	37
4.1.2 Data Penumpang	38
4.1.3 Data Antar Waktu Kedatangan Penumpang.....	39
4.1.4 Data Waktu Proses Cetak Tiket.....	44
4.2 Pengolahan Data	45
4.2.1 Waktu Antar Kedatangan Penumpang Kapal.....	45
4.2.2 Proses Ativitas	46

4.3 Model Konseptual	48
4.4.1 Kedatangan Penumpang sampai Masuk sesuai Kapal	49
4.4.2 Proses Pelayanan Cetak Tiket Penumpang Kapal	50
4.4.5 Proses Penumpang Masuk ke Ruang tunggu sampai Penumpang naik Kapal	51
4.5. Penentuan Jumlah Replikasi	52
4.6 Verifikasi dan Validasi	54
4.6.1 Verifikasi	54
4.6.2 Validasi	55
BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL	60
5.1 Analisis Hasil Model Simulasi Kondisi Eksisting	60
5.1.1 Skenario perbaikan	60
5.2 Pemilihan Hasil Skenario Perbaikan	61
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	62
6.1. Kesimpulan	62
6.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65
BIODATA	69