

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Penelitian Terdahulu.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Jasa.....	6
2.2 Karakteristik Jasa	6
2.3 Pengertian Pelayanan	7
2.4 Teori Antrian	8
2.5 Komponen Sistem Antrian.....	9
2.6 Karakteristik Antrian.....	9

2.7	Mengukur Kinerja Antrian	13
2.8	Model Antrian.....	13
2.9	Analisis Biaya.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan	
3.1.1	Studi Lapangan.....	20
3.1.2	Studi Literatur	20
3.2	Rumusan Masalah.....	20
3.3	Tujuan Penelitian	21
3.4	Pengumpulan Data	21
3.5	Pengolahan Data	21
3.6	Implementasi.....	21
3.7	Analisis.....	21
3.8	Simpulan Dan Saran.....	21

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Profil Perusahaan	23
4.2	Lokasi Perusahaan	24
4.3	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	24
4.3.1	Struktur Sistem Pelayanan.....	24
4.3.2	Tingkat Kedatangan Pelanggan dan Tingkat Pelayanan ...	26
4.3.3	Karakteristik Antrian di Scorpio Cuci Motor Steam.....	32
4.4	Hasil Analisis Sistem Antrian	34
4.5	Hasil Analisis Sistem Antrian Dengan 5 Locket	39
4.5.1	Tingkat Kedatangan Pelanggan Dan Tingkat Pelayanan	39
4.6	Perbandingan Hasil 4 Locket Dengan 5 Locket Pencucian	49
4.7	Biaya Investasi Penambahan Locket Pencucian	49
4.8	Perhitungan Kelayakan Investasi	50

BAB V ANALISA

5.1 Tahap Identifikasi Tingkat Kedatangan dan Tingkat Pelayanan.	55
5.2 Tahap Karakteristik Antrian di Scorpio Cuci Motor Steam.....	56
5.3 Hasil Analisis Sistem Antrian Dengan <i>Software</i> POM-QM	57
5.4 Perbandingan Waktu Pelayanan Dengan 4 Loker dan 5 Loker ...	58

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan.....	59
6.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Komponen Sistem Antrian	9
Gambar 2	<i>Single Channel Single Phase</i>	11
Gambar 3	<i>Single Channel Multi Phase</i>	11
Gambar 4	<i>Multi Channel Single Phase</i>	12
Gambar 5	<i>Multi Channel Multi Phase</i>	12
Gambar 6	Metodologi Penelitian	22
Gambar 7	Struktur Sistem Pelayanan Scorpio Cuci Motor Steam	24
Gambar 8	Denah Lokasi Scorpio Cuci Motor Steam.....	25
Gambar 9	Denah <i>Layout</i> Scorpio Cuci Motor Steam	25
Gambar 10	Grafik Rata-rata Tingkat Kedatangan Pelanggan	31
Gambar 11	Hasil Perhitungan POM-QM Pertama Dengan 4 Locket.....	36
Gambar 12	Hasil Perhitungan POM-QM Kedua Dengan 4 Locket	37
Gambar 13	Hasil Perhitungan POM-QM Ketiga Dengan 4 Locket.....	37
Gambar 14	Grafik Perhitungan POM-QM Pertama Dengan 4 Locket.....	37
Gambar 15	Grafik Perhitungan POM-QM Kedua Dengan 4 Locket	38
Gambar 16	Grafik Perhitungan POM-QM Ketiga Dengan 4 Locket.....	38
Gambar 17	Grafik Rata-rata Tingkat Kedatangan Pelanggan	44
Gambar 18	Hasil Perhitungan POM-QM Pertama Dengan 5 Locket.....	47
Gambar 19	Hasil Perhitungan POM-QM Kedua Dengan 5 Locket	47
Gambar 20	Hasil Perhitungan POM-QM Ketiga Dengan 5 Locket.....	48
Gambar 21	Grafik Perhitungan POM-QM Pertama Dengan 5 Locket.....	48
Gambar 22	Grafik Perhitungan POM-QM Kedua Dengan 5 Locket	48
Gambar 23	Grafik Perhitungan POM-QM Ketiga Dengan 5 Locket.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	4
Tabel 2	Model Antrian	13
Tabel 3	Data Kedatangan Pelanggan	27
Tabel 4	Data Kedatangan Pelanggan per Hari.....	27
Tabel 5	Data Kedatangan Pelanggan per Jam	29
Tabel 6	Rata-rata Tingkat Kedatangan.....	31
Tabel 7	Rata-rata Tingkat Pelayanan Fasilitas	32
Tabel 8	Data Kedatangan Pelanggan	39
Tabel 9	Data Kedatangan Pelanggan Per Hari.....	40
Tabel 10	Data Kedatangan Pelanggan Per Jam	41
Tabel 11	Rata-rata Tingkat Kedatangan.....	43
Tabel 12	Rata-rata Tingkat Pelayanan Dengan 5 Fasilitas.....	44
Tabel 13	Perbandingan Hasil 4 Loker Dengan 5 Loker Pencucian	49
Tabel 14	Biaya Investasi Penambahan Loker Pencucian	50
Tabel 15	Perbandingan Keuntungan Antara 4 Loker Dengan 5 Loker.....	54