

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Penelitian Terdahulu.....	3
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Antrian.....	4
2.2 Sistem Antrian.....	5
2.2.1 Kedatangan Populasi Yang Akan Dilayani.....	5
2.2.2 Antri.....	6
2.2.3 Pelayanan.....	7
2.3 Disiplin Antrian.....	7
2.4 Elemen Dasar Antrian.....	9
2.4.1 Distribusi Kedatangan.....	9
2.4.2 Barisan Antri.....	9

2.4.3	Mekanisme Pelayanan	10
2.4.4	Waktu Pelayanan	10
2.4.5	Sumber Masukan	10
2.5	Model-Model Antrian	10
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1	Formulasi Masalah	14
3.2	Merencanakan Penelitian	14
3.3	Pengumpulan Data	14
3.4	Pembentukan Model	15
3.5	Perograman	15
3.6	Analisis Keluaran	16
3.7	Pendokumentasian Hasil	16
3.8	Analisis	16
3.9	Simpulan dan Saran	16
BAB IV.	PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	
4.1.	Pengumpulan Data	18
4.1.1.	Sejarah Singkat PT Bank Central Asia Tbk.....	18
4.1.2.	Gambaran Umum BCA KCP Ruko Rajawali	20
4.1.2.	Visi, Misi dan Tata Nilai	21
4.1.4.	Struktur Organisasi	21
4.1.5.	Lokasi BCA KCP Ruko Rajawali	22
4.2.	Pengumpulan Data	23
4.2.1	Data Jumlah Kedatangan Nasabah	23
4.2.2	Data Waktu Antar Kedatangan Nasabah	23
4.2.3	Data Waktu Proses di Teller	23
4.3.	Analisis Data	24
4.3.1	Model Simulasi	27
4.3.2	Hasil Simulasi	29
4.3.3	Perbandingan Sistem Nyata Dan Simulasi	29

BAB V. ANALISIS	31
BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Simpulan	35
6.2. Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Sistem Antrian <i>Single Channel Single Phase</i>	11
Gambar 2	Sistem Antrian <i>Single Channel Multi Phase</i>	12
Gambar 3	Sistem Antrian <i>Multi Channel Single Phase</i>	12
Gambar 4	Sistem Antrian <i>Multi Channel Multi Phase</i>	13
Gambar 5	Flowchart Metodologi penelitian	17
Gambar 6	Struktur Organisasi BCA KCP Ruko Rajawali.....	22
Gambar 7	Lokasi BCA KCP Ruko Rajawali	22
Gambar 8	Model Sistem Antrian BCA KCP Ruko Rajawali	24
Gambar 9	Model Simulasi Antrian <i>Teller</i> BCA KCP Ruko Rajawali	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Distribusi Pada Sistem Antrian	25
Tabel 2. Variabilitas Dan Independensi	27
Tabel 3. Perbandingan Sistem Nyata Dan Simulasi	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran L 1. Data Pengamatan.....	L - 1
Lampiran L 2. Data Pada Stat Fit.....	L-15
Lampiran L 3. <i>Output</i>	L-20