DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul Depan Skripsi i

Halaman Judul Skripsi ii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme iii

Halaman Pengesahaan Skripsi iv

Halaman Pengesahaan Ujian Skripsi v

Motto vi

Halaman Persembahan vii

Abstrak viii

Kata Pengantar ix

Daftar Isi xii

Daftar Tabel xv

Daftar Lampiran xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Batasan Masalah dan Asumsi 3

1.4 Tujuan Penelitian 4

1.5 Manfaat Penelitian 5

1.6 Sistematika Penulisan 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA 7

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 7

2.2 Landasan Teori 7

2.3 Konsep Teori Antrian 8

2.4 Tujuan Teori antrian 9

2.5 Komponen-Komponen Dalam Sistem Antrian 9

2.5.1 Sumber Masukan (input) 9

2.5.2 Pola Kedatangan 10

2.5.3 Disiplin Antrian 10

2.5.4 Kapasitas Sistem 11

2.5.5 Pola Pelayanan / Tingkat Pelayanan 11

2.5.6 Notasi Kendall 12

2.5.7 Keluar (exit) 12

2.6 Struktur Antrian 12

2.7 Model Antrian 14

2.8 Model Antrian dan Aplikasinya 15

2.9 Rumus-Rumus Dalam Teori Antrian 17

BAB III METODE PENELITIAN 20

3.1 Gambaran Umum Perusahaan 20

3.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Bank BRI 20

3.1.2 Personalia 25

3.1.3 Produk dan Jasa Pelayanan 30

3.2 Lokasi Penelitian 31

3.3 Variabel Penelitian 31

3.3.1 Populasi dan Sampel 32

3.4 Data dan Cara Pengumpulan Data 32

3.4.1 Data yang Diperlukan 32

3.4.2 Alat Analisa Data 33

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN 34

4.1 Analisa Deskriptif 34

4.2 Analisa Kuantitatif 38

4.3 Pembahasan 53

BAB V PENUTUP 68

5.1 Kesimpulan 68

5.2 Saran 69

DAFTAR PUSTAKA 70

LAMPIRAN 71

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

4.1.1 Jumlah Nasabah 35

4.1.2 Usia Nasabah 35

4.1.3 Jenis Pekerjaan Nasabah 36

4.1.4 Jam Kerja Nasabah 37

4.1.5 Penghasilan Tetap per Bulan 37

4.3.1 Tabel Distribusi Kedatangan Nasabah Pada Loket 1 40

4.3.2 Tabel Distribusi Kedatangan Nasabah Pada Loket 2 41

4.3.3 Tabel Distribusi Kedatangan Nasabah Pada Loket 3 42

4.3.4 Tabel Distibusi Kedatangan Nasabah Pada Loket 4 43

4.3.5 Tabel Distribusi Kedatangan Nasabah Pada Loket 5 44

4.3.6 Tabel Distribusi Kedatangan Nasabah Pada Loket 6 45

4.3.7 Tabel Distribusi Kedatangan Nasabah Pada Loket 7 46

4.3.8 Tabel Distribusi Kedatangan Nasabah Pada Loket 8 47

4.3.9 Tabel Data Penghasilan Pelanggan 48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lembar Kuesioner	71
Surat Keterangan Selesai	72