

- L_s = Jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam sistem
 L_q = Jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam antrian
 W_q = Waktu menunggu yang diperkirakan dalam antrian
 W_s = Waktu menunggu yang diperkirakan dalam sistem

2. Beberapa keadaan dari model *multi channel – single phase* adalah sebagai berikut :

- 2.1 Layout : multi channel – single phase
- 2.2 Populasi : tak terbatas
- 2.3 Phase pelayanan : single phase
- 2.4 Pola kedatangan : distribusi poisson
- 2.5 Pola pelayanan : eksponensial
- 2.6 Disiplin antrian : datang pertama dilayani pertama
- 2.7 Panjang antrian : tak terbatas

Pada Bank BNI Cabang UGM mempunyai 6 (enam) loket yang digunakan untuk melakukan penyetoran dan pengambilan dana nasabah, dimana terdapat 6 (enam) orang kasir / teller yang bertugas untuk melayani nasabah dalam melakukan penyetoran dan pengambilan dana.