

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN MOTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II. KAJIAN TEORI	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori.....	7
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	7

2.2.2	Pengertian Jasa.....	10
2.2.3.	Pengertian Antrian Dalam Sistem Pelayanan	11
2.2.4.	Struktur Dasar dan Komponen dalam Sistem Antrian.....	17
2.2.5.	Model Struktur Antrian.....	21
2.2.6.	Keluar (exit).....	27
2.2.7.	Model-model Antrian.....	27
2.2.7.1	Pengelompokkan Model-model Antrian.....	27
2.2.7.2	Tujuan Model Antrian.....	34
2.2.7.3	Minimasi Biaya.....	36
2.2.7.4	Keluar (exit).....	34
2.3.	Teori Kepuasan Pelanggan.....	37
BAB III. METODE PENELITIAN		40
3.1.	Objek Penelitian	40
3.2.	Lokasi	40
3.3.	Variabel dan Definisi Operasional.....	40
3.4.	Populasi dan sample.....	40
3.5.	Metode Pengumpulan Data	41
3.6.	Rancangan Analisis Data	41
BAB IV. ANALISIS HASIL		44
4.1.	Profil Perusahaan.....	44
4.2.	Sistem Antrian PT Exelcomindo Pratama Yogyakarta.....	55
4.2.1.	Karakteristik Antrian PT Exelcomindo Pratama Yogyakarta...	55
4.2.2.	Struktur Antrian PT Exelcomindo Pratama Yogyakarta.....	55
4.2.3.	Kedatangan dan Pelayanan pelanggan	55
4.3.	Data Penelitian.....	56

4.4. Analisis Deskriptif	57
4.5. Analisis Data Untuk Antrian.....	61
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	70



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Contoh Sistem Antrian	16
2.2 Klasifikasi Notasi Kendall	34
2.3 Notasi-notasi untuk Model-model Antrian Tak Terbatas.....	35
4.1 Perhitungan Tingkat Kedatangan Pelanggan	56
4.2 Perhitungan Tingkat Pelayanan Pelanggan	57
4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendapatan.....	58
4.4 Karakteristik Responden Menurut Usia	59
4.5 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	60
4.6 Karakteristik Responden Menurut Jenis Simcard yang Digunakan	61
4.7 Perbandingan Perhitungan Menggunakan 3 Channel dengan 4 Channel	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Trade-off Biaya Antri dan Tingkat Pelayanan.....	18
2.2. Konfigurasi Sistem Antrian Dengan Sebuah Server dan Sebuah Fase.....	25
2.3. Konfigurasi Sistem Antrian Dengan Sebuah Server dan Banyak Fase	25
2.4. Konfigurasi Sistem Antrian Dengan Banyak Server dan Sebuah Fase	26
2.5. Konfigurasi Sistem Antrian Dengan Banyak Server dan Banyak Fase....	27
2.6. Notasi-notasi yang Digunakan Dalam Penyajian Model M/M/I/I/I	28
2.7. Notasi-notasi yang Digunakan Dalam Penyajian Model M/M/S/I/I	30
2.8. Notasi-notasi yang Digunakan Dalam Penyajian Model M/M/I/I/F	31
2.9. Notasi-notasi yang Digunakan Dalam Penyajian Model M/M/S/F/I.....	33

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
4.1. Karakteristik Responden Menurut Pendapatan.....	58
4.2. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	59
4.3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	60
4.4. Karakteristik Responden Menurut Jenis Simcard yang Digunakan	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kebutuhan Hidup Layak (KHL) 2006	70
2. Data Responden PT Exelcomindo Pratama Yogyakarta	71
3. Quesioner	73

