

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR SIMBOL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penulisan .....	4
1.5. Manfaat Penulisan .....	5
1.6. Metodologi Penelitian .....	5
1.7. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Sejarah Teori Antrian .....	8
2.2. Struktur Dasar Teori Antrian .....	9
2.3. Karakteristik Sistem Antrian .....	10
2.3.1. Pola Kedatangan Pelanggan .....	10
2.3.2. Pola pelayanan .....	11
2.3.3. Disiplin antrian .....	13

2.3.4. Kapasitas sistem.....	14
2.4. Notasi Kendall-Lee .....	14
2.5. Kondisi Sesaat ( <i>Transient</i> ) dan Kondisi Stabil ( <i>Steady State</i> ).....	16
2.6. Uji Kecocokan .....	17
<b>BAB III MODEL ANTRIAN (<math>M_i/G_i/1</math>) : (NPRP/<math>\infty/\infty</math>)</b>	
3.1. Pendahuluan.....	19
3.2. Distribusi Banyak Kedatangan dan Pelayanan .....	21
3.2.1. Distribusi Banyak Kedatangan .....	23
3.2.2. Distribusi Waktu Antar kedatangan.....	29
3.2.3. Distribusi Waktu Pelayanan.....	31
3.3. Penentuan Ukuran-ukuran Kinerja Sistem Antrian .....	41
<b>BAB IV STUDI KASUS</b>	
4.1. Pengumpulan Data .....	45
3.1.1. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	45
3.1.2. Mekanisme Pengumpulan Data .....	45
4.2. Uji Kecocokan Waktu Antar Kedatangan.....	47
4.3. Uji Kecocokan Waktu Pelayanan .....	48
4.4. Perhitungan Ukuran-Ukuran Kinerja Sistem .....	51
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1. Kesimpulan .....	57
4.2. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	60
<b>LAMPIRAN</b> .....	61
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	84