

No. Daftar/ FPEB/ 135/ H.40.FPEB/ 1/ PL/ 2010

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN
PADA PROSES PERBAIKAN DAN PERAWATAN
SEPEDA MOTOR RESMI YAMAHA
DI SENTRA ANUGERAH MOTOR CABANG CIJAGRA BANDUNG
(Optimalisasi Fasilitas Pelayanan Montir di Sentra Anugerah Motor Cabang Cijagra
Bandung)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Sidang
Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen
Universitas Pendidikan Indonesia**

**Oleh:
RETNO RESAWATI
055423**

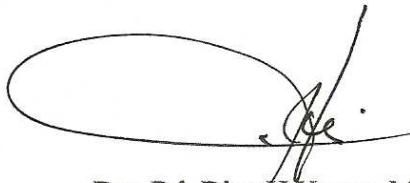
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2010**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN
PADA PROSES PERBAIKAN DAN PERAWATAN
SEPEDA MOTOR RESMI YAMAHA
DI SENTRA ANUGERAH MOTOR CABANG CIJAGRA BANDUNG
(Optimalisasi Fasilitas Pelayanan Montir di Sentra Anugerah Motor
Cabang Cijagra Bandung)**

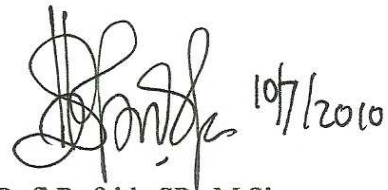
Skripsi Disetujui dan Disahkan oleh:

Pembimbing I



Drs. Rd. Dian/H Utama, M.Si
NIP.196408231993021001

Pembimbing II

 10/7/2010

Rofi Rofaida SP., M.Si
NIP.197302052005012003

Mengetahui:

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. H. Suryana, M.Si
NIP. 196006021986101002

DAFTAR ISI

ABSTRAK

.....Error!
or! Bookmark not defined.

ABSTRACT.....Error! Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR ISI..... **iv**

DAFTAR TABELError! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN..... **x**

BAB I PENDAHULUAN..... **1**

1.1 Latar Belakang Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.1.1 Identifikasi Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**

1.1.2 Rumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

1.3.1 Tujuan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

1.3.2 Kegunaan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....**Error!**

Bookmark not defined.

2.1 Kajian Pustaka**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Manajemen Operasi**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1.1 Definisi Manajemen Operasi **Error! Bookmark not defined.**

2.1.1.2 Sifat-Sifat Manajemen Operasi. **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Riset Operasional.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.3 Jasa.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.3.1 Tiga Kriteria Pokok dalam Menilai Kualitas Jasa
.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.4 Antrian**Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.1 Teori Antrian**Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.2 Elemen Basis**Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.3 Proses Antrian**Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.4 Sistem Antrian.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.5 Asumsi dalam model antrian Single Channel **Error!**
Bookmark not defined.

2.1.4.6 Asumsi Dalam Model Antrian Multi Channel ... **Error!**
Bookmark not defined.

2.1.4.7 Perilaku Biaya**Error! Bookmark not defined.**

- 2.1.5 Persamaan Sistematis dalam Antrian.... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.1 Model Antrian Satu Saluran Satu Tahap (Single Channel-Single Phase)**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5.2 Model Antrian Banyak Saluran Satu Tahap (Multiple Channel-Single Phase)**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.**Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Objek Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.1 Metode Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.2 Desain Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Operasionalisasi Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Penarikan Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.1 Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.3 Teknik penarikan sampel**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Rancangan Analisis Data dan Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1 Rancangan analisis data**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2 Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN......**Error! Bookmark not defined.**

- 4.1 Gambaran Umum Sentra Anugerah Motor **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1. Profil Perusahaan**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2. Struktur Organisasi Sentra Anugerah Motor Yamaha cabang Cijagra.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3..... Produk dan Jasa yang disediakan di Sentra Anugerah Motor cabang Cijagra**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Analisis Sistem Antrian Saat ini di Sentra Anugerah Motor Cabang Cijagra.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1 Model Sistem Antrian Saat ini **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.2 Data Tingkat Kedatangan Pelanggan.... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.3 Data Tingkat Pelayanan Montir **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.4 Kinerja Antrian Saat Ini**Error! Bookmark not defined.**

4.3 Analisis Sistem Antrian Alternatif Untuk Mencapai Efektifitas Pelayanan di Sentra Anugerah Motor Cabang Cijagra .**Error! Bookmark not defined.**

4.3.1 Tingkat Aspirasi.....**Error! Bookmark not defined.**

4.3.2 Model Sistem Antrian Alternatif **Error! Bookmark not defined.**

4.3.3 Mengurangi Waktu Pelayanan Montir.. **Error! Bookmark not defined.**

4.3.4 Rekomendasi Sistem Antrian Efektif ... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....**Error! Bookmark not defined.**

5.1 Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

