

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi Masalah	11
1.2.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Manajemen Operasi	15
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Operasi	15
2.1.1.2 Sifat-Sifat Manajemen Operasi	17
2.1.1.3 Strategi Manajemen Operasi	21
2.1.2 Jasa	22
2.1.2.1 Perbedaan Barang dan Jasa	22
2.1.2.2 Pengertian Jasa	24
2.1.2.3 Klasifikasi Jasa	25
2.1.3 Riset Operasi	25
2.1.3.1 Pengertian Riset Operasi	25

2.1.3.2 Ciri-Ciri Riset Operasi	26
2.1.3.3 Tahap-Tahap dalam Riset Operasi	27
2.1.4 Sistem Antrian	28
2.1.4.1 Pengertian Antrian	28
2.1.4.2 Proses Sistem Antrian	29
2.1.4.3 Karakteristik Sistem Antrian.....	30
2.1.4.4 Model Keputusan Masalah Antrian	36
2.1.4.5 Model Antrian.....	38
2.1.5 Efektivitas Pelayanan.....	42
2.1.5.1 Pengertian Efektivitas	42
2.1.5.2 Pengertian Pelayanan	43
2.1.5.3 Karakteristik Pelayanan	44
2.1.5.4 Faktor Pendukung Pelayanan.....	45
2.1.5.5 Pengertian Efektivitas Pelayanan.....	45
2.2 Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Objek Penelitian.....	51
3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian.....	51
3.2.1 Metode Penelitian	51
3.2.2 Desain Penelitian	52
3.3 Operasionalisasi Variabel	53
3.4 Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Penarikan Sampel.....	54
3.4.1 Sumber Data.....	54
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel	56
3.5 Rancangan Analisis Data dan Teknik Analisis Data	56
3.5.1 Rancangan Analisis Data	56
3.5.2 Teknik Analisis Data.....	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	60
4.1.1 Profil Perusahaan	60
4.1.2 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Setiabudi Bandung	62
4.1.3 Produk dan Jasa PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Setiabudi Bandung	64
4.2 Analisis Sistem Antrian Saat Ini PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Setiabudi Bandung	65
4.2.1 Model Sistem Antrian Saat Ini	65
4.2.2 Data Tingkat Kedatangan Nasabah	67
4.2.3 Data Tingkat Pelayanan Teller	69
4.2.4 Kinerja Sistem Antrian Saat Ini	71
4.3 Analisis Sistem Antrian Alternatif Untuk Mencapai Efektivitas Pelayanan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang Setiabudi Bandung.....	75
4.3.1 Tingkat Aspirasi	75
4.3.2 Model Sistem Antrian Alternatif	75
4.3.3 Teller Alternatif	77
4.3.4 Mengurangi Waktu Pelayanan Teller	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	