

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Kegunaan Penelitian.....	16
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	16
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Manajemen Operasi Jasa	19
2.1.2 Teori Antrean (<i>Queuing Theory</i>)	20
2.1.3 Parameter Sistem Antrean	20
2.1.4 Model Antrean M/M/c (Multi Channel Single Phase).....	23
2.1.5 Hukum Little (Little's law).....	25
2.1.6 Optimalisasi Sistem Antrean	25

2.1.7	<i>Software POM-QM for Windows</i>	26
2.2	Penelitian Terdahulu.....	28
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
2.3.1	Karakteristik Teknologi Pencucian Kendaraan	36
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
3.2	Objek dan Lokasi Penelitian	39
3.2.1	Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3.1	Data Primer.....	40
3.3.2	Data Sekunder.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4.1	Validitas dan Reabilitas Data Observasi.....	44
3.5	Definisi Operasional Variabel	45
3.6	Metode Analisis Data	50
3.6.1	Tahap Pertama Analisis Kondisi Eksisting per Jalur ($c = 1$)	50
3.6.2	Tahap Kedua Analisis Skenario Optimalisasi Jalur Robotik dan Hidrolik ($c = 2$ dan $c = 3$).....	51
3.6.3	Tahap Ketiga Perumusan Rekomendasi	52
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		54
4.1	Deskripsi Data Hasil Observasi	54
4.1.1	Pola Kedatangan Berdasarkan Hari.....	56
4.2	Analisis Kondisi Eksisting Sistem Antrean.....	57
4.2.1	Analisis Jalur Robotik ($c=1$).....	58
4.2.2	Analisis Jalur Hidrolik ($c=1$).....	60
4.3	Analisis Skenario Optimalisasi Jalur Robotik dan Hidrolik	62
4.3.1	Skenario Penambahan Satu Unit Robotik ($c=2$).....	62
4.3.2	Skenario Penambahan Dua Unit Robotik ($c = 3$)	63
4.3.3	Skenario Penambahan Satu Unit Hidrolik ($c=2$)	65
4.3.4	Skenario Penambahan Dua Unit Hidrolik ($c=3$).....	66
4.4	Perbandingan Skenario dan Pembahasan.....	67

4.5	Rekomendasi Manajerial.....	69
BAB V KESIMPULAN		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Implikasi Penelitian.....	77
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	78
5.4	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		84

