DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL …… i

PERSETUJUAN SKRIPSI …….. ii

PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI…….. iii

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ……..... iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ……... v

ABSTRACT ……. vi

ABSTRAKSI ……... vii

KATA PENGANTAR …… viii

DAFTAR ISI …… x

DAFTAR TABEL …… xiv

DAFTAR GAMBAR ……... xvi

DAFTAR GRAFIK……... xvii

BAB I PENDAHULUAN …… 1

1.1 Latar Belakang Masalah …….. 1

1.2 Rumusan Masalah …… 7

1.3 Tujuan Penelitian …… 7

1.4 Manfaat Penelitian ……. 8

BAB II LANDASAN TEORI …….. 10

2.1 Layanan ……... 10

2.2. *Waiting Line Management* …… 11

2.2.1 Masalah Antrian …… 11

2.2.2 Populasi Kedatangan …… 12

2.2.3 Proses Kedatangan ……..... 12

2.2.4 Proses Antrian ……... 13

2.2.5 Proses Layanan …… 13

2.3 Teori Antrian ……. 14

2.3.1 Sejarah Teori Antrian……. 14

2.3.2 Pengertian Teori Antrian …… 14

2.3.3 Komponen Dasar Antrian …… 16

2.3.4 Disiplin Antrian …… 19

2.3.5 Struktur Antrian …….. 20

2.3.6 Model-Model Antrian…… 22

2.3.7 Distribusi Poisson dan Distribusi Eksponensial ……. 25

2.4 Hipotesis Penelitian ……. 27

2.5 Penelitian Terdahulu…… 27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN …… 29

3.1 Desain Penelitian …… 29

3.2 Objek Penelitian ……. 29

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ……. 29

3.3.1 Variabel Penelitian ……. 30

3.3.2 Definisi Operasional ……... 30

3.4 Populasi ……... 31

3.5 Jenis dan Sumber Data …… 31

3.5.1 Data …… 31

3.5.2 Jenis Data …… 31

3.5.3 Sumber Data ……... 32

3.6 Metode Pengumpulan Data ……. 33

3.7 Metode Pengolahan Data …… 34

3.7.1 Data Kedatangan dan Data Pelayanan ……... 35

3.7.2 Uji kesesuaian …… 36

3.7.3 Perhitungan Parameter Dengan *POM-QM Waiting Line* ... 36

3.7.4 Penerapan Metode *Single Channel Multi Phase* …….. 36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ……. 37

4.1 Gambaran Umum Perusahaan …….. 37

4.1.1 Sejarah PT Pos Indonesia ……... 37

4.1.2 Perubahan PT Pos Indonesia…….. 38

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan ……... 37

4.1.4 *Good Corporate Governance* ……. 39

4.2 Data Kedatangan Pengambil Dana Pensiun …… 40

4.3 Kinerja Sistem Pelayanan PT Pos …… 41

4.4 Data Kedatangan Pengambil Dana Pensiun …….. 42

4.4.1 Uji Distribusi Kedatangan ……... 43

4.5 Data Pelayanan …… 45

4.5.1 Uji Distribusi Pelayanan ……. 46

4.6 Perhitungan Parameter Antrian Dengan *POM-QM Waiting Line Ver 3.0 For Windows*……. 47

4.7 Solusi Dengan Antrian *Multi Channel Single Phase* …….. 50

BAB V PENUTUP ……... 58

5.1 Kesimpulan ……. 58

5.2 Saran …… 60

DAFTAR PUSTAKA …….. 63

LAMPIRAN-LAMPIRAN…… 65

FEB UNDIP