

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>7</b>
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Teori Antrian.....	7
2.1.2. Karakteristik Sistem Antrian .....	8
2.1.3. Metode Antrian .....	9
2.1.4. Struktur Antrian .....	10
2.1.5. Model - model Antrian.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Berfikir.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian.....	23
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	23
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	24

3.4. Metode Analisis Data .....	24
3.5. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1. Gambaran Umum .....	28
4.1.1. Profil SPPBE Tandem .....	28
4.1.2. Jumlah Fasilitas Sistem Pelayanan Dan Struktur Organisasi .....	30
4.2. Hasil Penelitian .....	34
4.2.1. Karakteristik Antrian Di SPBBE Tandem.....	34
4.2.2. Analisis Sistem Antrian Dalam Model Antrian Jalur Berganda .....	35
4.2.3. Tingkat Kedatangan Truk dan Tingkat Pelayanan Fasilitas .....	35
4.2.4. Probabilitas Terdapat 0 Truk Dalam Sistem (P0) .....	39
4.2.5. Jumlah Truk Rata-Rata Dalam Antrian (Lq).....	41
4.2.6. Jumlah Truk Rata-Rata Dalam Seluruh sistem (Ls) .....	42
4.2.7. Waktu Rata-Rata Truk Untuk Menunggu Dalam Antrian (Wq) .....	44
4.2.8. Rata-Rata Waktu Truk Dalam Sistem (WS) .....	46
4.2.9. Kinerja Sistem Antrian Di SPPBE Tandem .....	47
4.3. Pembahasan .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1. Kesimpulan .....	52
5.2. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Table 1.1. Nama Agen Elpiji pada SPPBE Tandem .....	4
Tabel 2. 2. Model Antrian .....	13
Tabel 4.1. Data Kedatangan Truk .....	36
Tabel 4.2. Rata-rata Tingkat Kedatngan .....	37
Tabel 4.3. Rata-rata Tingkat Pelayanan Fasilitas .....	39
Tabel 4.4. Probabilitas Terdapat 0 Truk Dalam Sistem .....	40
Tabel 4.5. Jumlah Truk Rata-rata dalam Sistem pada SPBBE Tandem ( $L_q$ ) .....	42
Tabel 4.6. Jumlah Truk Rata-Rata Dalam Sistem Pada SPPBE Tandem ( $L_s$ ).....	44
Tabel 4.7. Rata-rata Waktu Menunggu dalam Antrian pada SPBBE Tandem ( $W_q$ ) .....	45
Tabel 4.8. Rata-Rata Total Waktu Dalam Sistem Pada SPBBE Tandem ( $W_s$ ).....	47
Tabel 4.9. Hasil Kinerja Sistem Antrian Dengan 2 Jalur Fasilitas .....	48

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2. 1 Single Channel Single Phase .....	11
Gambar 2. 2 Single Channel Multi Phase .....	11
Gambar 2. 3 Multi Channel Single Phase .....	11
Gambar 2. 4 Multi Channel Multi Phase .....	12
Gambar 2. 5 Kerangka Berpikir .....	21
Gambar 4.1 Fasilitas Sistem Pelayanan SPBBE Tandem .....	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SPBBE Tandem .....	33
Gambar 4.3 Grafik Rata-Rata Tingkat Kedatangan Truk .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Data Kedatangan Truk Agen Elpiji Per Jam .....	56
Lampiran 2. Hasil Perhitungan Dari (P0, Lq, Ls, Wq, Ws).....	68
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	76
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	79
Lampiran 5. Surat Balasan Penelitian .....	80
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	81