

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.1. Latar belakang</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.2. Perumusan Masalah</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.3. Pembatasan Masalah</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.4. Tujuan</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.5. Kegunaan</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.6. Sistematika Penulisan</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1. Teori Antrian</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2. Sistem Antrian</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Pola input atau kedatangan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Mekanisme layanan ( pola pelayanan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.3. Empat konfigurasi sistem Antrian dasar</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.4. Notasi Model-model Antrian</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1. Model Antrian M/M/1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2. Model Antrian M/M/2 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.5. Pemodelan antrian dan teori antrian</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1. Atribut sistem antrian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.6. Teori Queuing</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.7. Model antrian dengan beberapa barisan tunggal</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.8. Pelanggan memilih antrian</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.1. Metode kompensasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.9. Sistem antrian</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1. Sistematika pemecahan masalah .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1 Flow Chart .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3. Batasan masalah .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4. Tujuan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.5. Studi pustaka .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6. Pengumpulan data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.7. Pengolahan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.7.1. Teknik Pengelolaan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.8. Analisis .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.9. Kesimpulan dan saran .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1. Pengumpulan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1. Wawancara dan observasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. Sejarah Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3. Visi, Misi, dan bidang usaha Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4. Struktur Organisasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1.5. Struktur Organisasi Bidang Pelayanan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2. Pengolahan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1. Rekapitulasi dan Pengolahan Data Peserta hari pertama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2. Pengolahan data peserta hari kedua.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3. Pengolahan data hari ke tiga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4. Pengolahan data hari ke empat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5. Pengolahan data keseluruhan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6. Pengolahan data perbandingan waktu kedatangan dan waktu pelayanan .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>5.1. Analisis hasil rekapitulasi data</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1. Hasil rekapitulasi hari pertama .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2. Hasil rekapitulasi hari ke dua.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.3. Hasil Rekapitulasi hari ke tiga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4. Analisis Hasil Rekapitulasi hari ke empat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.6. Hasil rekapitulasi keseluruhan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.2. Usulan Perbaikan Sistem Antrian</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.3. Analisis perbandingan antara delapan server dan Sembilan server</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	

<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
--	-------------------------------------

<b>6.1. Kesimpulan</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1.1. Mengetahui sistem antrian yang terjadi di PT. Taspen (persero) KCU Bandung.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
6.1.2. Mengetahui waktu antrian yang dibutuhkan untuk melayani peserta	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
<b>6.2. Saran</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2.1. Untuk penelitian selanjutnya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
-----------------------------	-------------------------------------

**LAMPIRAN**