

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kota Bandung	01
1.1.1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kota Bandung	01
1.1.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan	
Sipil Kota Bandung	05
1.2. Latar Belakang Penelitian	05

1.3. Perumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Kegunaan Penelitian	12
1.5.1. Manfaat Akademis	12
1.5.2. Manfaat Praktis	12
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi	12
 BAB II TINJAUAN PENELITIAN DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1. Sejarah Teori Antrian	14
2.2. Pengertian dan Tujuan Teori Antrian	14
2.2.1. Pengertian Teori Antrian	14
2.2.2. Tujuan Teori Antrian	15
2.3. Komponen Antrian	15
2.3.1. Karakteristik Kedatangan	16
2.3.2. Karakteristik Antrian	17
2.3.3. Karakteristik Pelayanan	18
2.4. Mengukur Kinerja Antrian	19
2.5. Disiplin Antrian	20
2.6. Model-Model Antrian	20

2.6.1. Model A : Model Jalur Tunggal dengan Kedatangan Berdistribusi Poisson dan Waktu Pelayanan Eksponensial	20
2.6.2. Model B : Model Antrian Jalur Berganda	22
2.6.3. Model C : Model Waktu Kedatangan Konstan	23
2.6.4. Model D : Model Populasi Terbatas	24
2.7. Penelitian Terdahulu	26
2.7.1. Skripsi	26
2.7.2. Jurnal	31
2.8. Kerangka Pemikiran	36
2.9. Lingkup Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Variabel Operasional	39
3.2. Populasi dan Sampel	40
3.3. Sumber Data	40
3.4. Pengumpulan Data	40
3.5. Analisis Tingkat Kedatangan	41
3.5.1. Uji Kesesuaian <i>Poisson</i>	42
3.6. Analisis Waktu Pelayanan	43
3.6.1. Uji Kesesuaian Eksponensial	43

3.7. Model Antrian M/M/1	44
3.8. Perhitungan dengan <i>Software POM-QM Waiting Line</i>	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Kinerja Sistem Antrian	47
4.2. Analisis Tingkat Kedatangan	47
4.2.1. Uji Kesesuaian Poison	48
4.3. Analisis Waktu Pelayanan	50
4.3.1. Uji Kesesuaian Ekponensial	50
4.4. Analisis Sistem Antrian Jalur Tungga (M/M/1)	54
4.5. Analisis Sistem Antrian dengan Sistem <i>Multi Channel</i>	
<i>Single Phase</i>	56
4.6. Analisis Sistem Antrian dengan Sistem Antrian <i>Single Channel</i>	
<i>Multi Phase</i>	57
4.7. Analisis Sistem Antrian dengan Sistem Antrian <i>Multi Channel</i>	
<i>Multi Phase</i>	59
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65