Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

ANALISIS TINGKAT ANTRIAN PADA STARBUCKS COFFEE, MAXX COFFEE DAN DJOURNAL COFFEE

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Nama	: Kristyani Chandra
NIM	: 12130110005
Fakultas	: Bisnis
Program Studi	: Manajemen

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2017

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT ANTRIAN DAN WAKTU PELAYANAN PADA STARBUCKS COFFEE, MAXX COFFEE DAN DJOURNAL COFFE

Oleh

Nama : Kristyani Chandra

NIM : 12130110005

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Tangerang, 07 Februari 2017

Ketua Sidang

Tessa Handra, S.E., M.T.

Dosen Penguji

Frans Hendrawan Ginting, S.T., M.M.

Dosen Pembimbing

Mohammad Annas, S. Tr. Par., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya:

Nama	: Kristyani Chandra
NIM	: 12130110005
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan skripsi ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti melakukan kecurangan/penyimpangan baik dalam penelitian maupun penulisan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 07 Februari 2017

Kristyani Chandra

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

ABSTRAK

Trend dalam menikmati kopi saat ini mempengaruhi *lifestyle* masyarakat termasuk di Indonesia. *Lifestyle* tersebut membuka peluang usaha bagi para pengusaha terutama di industri makanan dan minuman yang dapat dilihat dari banyaknya gerai-gerai minuman dengan berbagai merek. Untuk menarik minat konsumen, para pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Selain pelayanan, fasilitas dan kualitas juga menjadi faktor utama bagi konsumen untuk menentukan baik atau tidaknya tempat tersebut. Penilaian kualitas oleh konsumen dilihat dari segi pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen serta tingkat antrian yang terjadi, dimana semakin lama pelayanan yang diberikan maka tingkat antrian akan semakin tinggi dan memperbesar kemungkinan konsumen untuk meninggalkan tempat tersebut.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh melalui pengamatan yang dilakukan pada objek penelitian Starbucks Coffee, Maxx Coffee dan Djournal Coffe, diperoleh hasil yang menunjukkan adanya perbedaan pada tingkat antrian dan juga waktu layanan.

Kata Kunci: Antrian, *Waiting Line*, Waktu Layanan

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

ABSTRACT

Trend in enjoying coffee currently affecting the lifestyle of the community, including in Indonesia. That Lifestyle makes business opportunities for businessman especially in the food and beverage industry which can be seen from the many outlets with different brands. To attract customers, businessman must provide the best service for consumers. In addition to services, facilities and quality is also a major factor for consumers to determine whether that place is good or not. Assessment of quality by consumers is seen from terms of services provided to customers and queue level that occurs, where, the longer the services is provided, the queue level will be high and increase the possibility of consumers to leave the store.

Based on the analysis of data obtained through observation and simulations which is carried out at the research object Starbucks Coffee, Maxx Coffee and Djournal Coffee, the results showed differences in the level of the queue and the service time.

Keywords: Queue, Waiting Line, Service Time

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS TINGKAT ANTRIAN PADA STARBUCKS COFFEE, MAXX COFFEE, DAN DJOURNAL COFFEE" sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Strata satu Sarjana Ekonomi (S.E.) program studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.

Selama penulisan skripsi ini dibuat, terdapat banyak pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, ilmu, saran, dan doa kepada penulis. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali inipenulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan laporan ini.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono selaku Rektor dari Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bapak Mohammad Annas, S. Tr. Par., M.M. selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Frans Hendrawan Ginting, S.T., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

5. Ibu Tessa Handra, S.E., M.T. selaku ketua sidang yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
6. Starbucks Coffee, Maxx Coffee dan Djournal Coffee Lippo Village Karawaci sebagai objek penelitian.
7. Keluarga penulis, yang turut serta membantu, memberi semangat, motivasi dan doa kepada penulis selama menyusun laporan ini.
8. Teman-teman penulis, yang memberikan dukungan dan saran bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis berharap laporan ini dapat menjadi manfaat bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian berkaitan dengan tingkat antrian, waktu layanan dan simulasi khususnya pada bidang operasi. Penulis memohon maaf apabila dalam penulisan ini terdapat kata yang kurang berkenan dan kurang dimengerti.

Tangerang, 07 Februari 2017

Kristyani Chandra

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 7
1.3. Batasan Masalah 8
1.4. Tujuan Penelitian 8
1.5. Manfaat Penelitian 9
1.5.1. Teoritis 9
1.5.2. Manajerial 9
1.5.1. Pembaca 9
1.6. Sistematika Penulisan Penelitian 10
BAB II LANDASAN TEORI **12**
2.1. Manajemen Operasi 12

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

2.2. Queue (Antrian) 13
2.2.1. Model Antrian (*Queue* Models) 14
2.2.2. Klasifikasi *Queue* 21
2.3. Service Time 24
2.4. Waiting Line 24
2.4.1. Karakteristik Waiting Line 25
2.5. Penelitian Terdahulu 30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 32
3.1. Gambaran Umum Perusahaan 32
3.1.1. Gambaran Umum Starbucks Coffee 32
3.1.2. Gambaran Umum Maxx Coffee 33
3.1.3. Gambaran Umum Djournal Coffee 34
3.2. Gambaran Objek Penelitian 35
3.3. Jenis dan Sumber Data 36
3.4. Teknik Pengumpulan Data 38
3.5. Teknik Analisis Data 41
3.6. Limitasi Penelitian 42
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN 43
4.1. Pengumpulan Data 43
4.1.1. Model Antrian 43
4.1.2. Waktu Layanan 43

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

4.1.3. Data Jumlah Kedatangan Konsumen 44

4.2. Hasil Analisis Data 48

4.2.1. Perhitungan Efisiensi Antrian di Starbucks Coffee Pukul 12:00-15.00 WIB per hari 52

4.2.2. Perhitungan Efisiensi Antrian di Maxx Coffee Pukul 12:00-15.00 WIB per hari 62

4.2.3. Perhitungan Efisiensi Antrian di Djournal Coffee Pukul 12:00-15.00 WIB per hari 76

4.2.4. Rata-rata Perbandingan Sistem Antrian Starbucks Coffee, Maxx Coffee dan Djournal Coffee 90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 91

5.1. Kesimpulan 91

5.2. Saran 91

5.2.1. Saran Untuk Starbucks Coffee 92

5.2.2. Saran Untuk Maxx Coffee 92

5.2.3. Saran Untuk Djournal Coffee 93

5.2.3. Saran Untuk Konsumen 93

5.2.3. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya 94

DAFTAR PUSTAKA 96

LAMPIRAN

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Classification of Calling Population 16

Gambar 2.2. Sistematik Sistem Antrian..... 17

Gambar 2.3. Single-channel, Single Phase Server Queueing System 27

Gambar 2.4. Single Channel, Multiphase-server Queueing System..... 27

Gambar 2.5. Multichannel, Single-phase System..... 28

Gambar 2.6. Multichannel, Multiphase System..... 28

Gambar 3.1. Perubahan Logo Starbucks Coffee dari Tahun 1971-Sekarang 32

Gambar 3.2. Logo Maxx Coffee 33

Gambar 3.3. Logo Djournal Coffee 33

Gambar 4.1. Pengolahan Data Starbucks Coffee Hari Senin 49

Gambar 4.2. Pengolahan Data Starbucks Coffee Hari Selasa 51

Gambar 4.3. Pengolahan Data Starbucks Coffee Hari Rabu..... 53

Gambar 4.4. Pengolahan Data Starbucks Coffee Hari Kamis..... 55

Gambar 4.5. Pengolahan Data Starbucks Coffee Hari Jumat..... 57

Gambar 4.6. Pengolahan Data Starbucks Coffee Hari Sabtu 59

Gambar 4.7. Pengolahan Data Starbucks Coffee Hari Minggu 61

Gambar 4.8. Pengolahan Data Maxx Coffee Hari Senin 63

Gambar 4.9. Pengolahan Data Maxx Coffee Hari Selasa..... 65

Gambar 4.10. Pengolahan Data Maxx Coffee Hari Rabu..... 67

Gambar 4.11. Pengolahan Data Maxx Coffee Hari Kamis 69

Gambar 4.12. Pengolahan Data Maxx Coffee Hari Jumat 71

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

Gambar 4.13. Pengolahan Data Maxx Coffee Hari Sabtu 73

Gambar 4.14. Pengolahan Data Maxx Coffee Hari Minggu 75

Gambar 4.15. Pengolahan Data Djournal Coffee Hari Senin..... 77

Gambar 4.16. Pengolahan Data Djournal Coffee Hari Selasa 79

Gambar 4.17. Pengolahan Data Djournal Coffee Hari Rabu 81

Gambar 4.18. Pengolahan Data Djournal Coffee Hari Kamis 83

Gambar 4.19. Pengolahan Data Djournal Coffee Hari Jumat 85

Gambar 4.20. Pengolahan Data Djournal Coffee Hari Sabtu..... 87

Gambar 4.21. Pengolahan Data Djournal Coffee Hari Minggu..... 89

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Kontribusi Industri Pengolahan Non Migas Terhadap PDB 2

Tabel 1.2. Pertumbuhan Industri Pengolahan Non Migas Terhadap PDB 3

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 29

Tabel 3.1. Instrumen Pengukuran dan Definisi..... 41

Tabel 4.1. Data Jumlah Kedatangan Konsumen Starbucks Coffee 44

Tabel 4.2. Data Jumlah Kedatangan Konsumen Maxx Coffee..... 45

Tabel 4.3. Data Jumlah Kedatangan Konsumen Djournal Coffee..... 46

Tabel 4.4. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Starbucks Coffee Hari Senin... 46

Tabel 4.5. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Starbucks Coffee Hari Selasa.. 46

Tabel 4.6. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Starbucks Coffee Hari Rabu.... 46

Tabel 4.7. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Starbucks Coffee Hari Kamis.. 46

Tabel 4.8. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Starbucks Coffee Hari Jumat .. 46

Tabel 4.9. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Starbucks Coffee Hari Sabtu... 46

Tabel 4.10. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Starbucks Coffee Hari Minggu 46

Tabel 4.11. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Maxx Coffee Hari Senin 46

Tabel 4.12. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Maxx Coffee Hari Selasa 46

Tabel 4.13. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Maxx Coffee Hari Rabu..... 46

Tabel 4.14. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Maxx Coffee Hari Kamis..... 46

Tabel 4.15. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Maxx Coffee Hari Jumat..... 46

Tabel 4.16. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Maxx Coffee Hari Sabtu 46

Tabel 4.17. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Maxx Coffee Hari Minggu.... 46

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017

Tabel 4.18. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Djournal Coffee Hari Senin .. 46

Tabel 4.19. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Djournal Coffee Hari Selasa . 46

Tabel 4.20. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Djournal Coffee Hari Rabu ... 46

Tabel 4.21. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Djournal Coffee Hari Kamis . 46

Tabel 4.22. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Djournal Coffee Hari Jumat .. 46

Tabel 4.23. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Djournal Coffee Hari Sabtu .. 46

Tabel 4.24. Jumlah Konsumen dan Waktu Pelayanan Djournal Coffee Hari Minggu 46

Tabel 4.25. Rata-rata Perbandingan Sistem Antrian Starbucks Coffee, Maxx Coffee dan Djournal Coffee 46

Analisis Tingkat..., Kristyani Chandra, FB UMN, 2017