



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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.

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA WAKTU
PELAYANAN ANTRIAN PADA KFC SUMMARECON MALL
SERPONG DAN KFC LIPPO SUPERMAL KARAWACI
SEBAGAI UPAYA MENENTUKAN MODEL ANTRIAN**

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E.) Jenjang Pendidikan Strata Satu

Sammy Sumarjono

12130110008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017**

PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Perbandingan Kinerja Waktu Pelayanan Antrian Pada KFC
Summarecon Mall Serpong dan KFC Lippo Supermal Karawaci Sebagai
Upaya Menentukan Model Antrian

Oleh

Nama : Sammy Sumarjono

NIM : 12130110008

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Tangerang, 14 Februari 2017

Ketua Sidang Skripsi

Dosen Penguji Skripsi

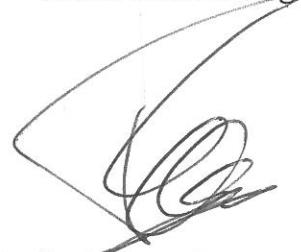


(Mohammad Annas, S.T., M.M.)



(Frans Hendrawan, S.T., M.M.)

Dosen Pembimbing



(Felix Sutisna, S.E., M.M.)

Ketua Program Studi Manajemen

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

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT
DALAM PENYUSUNAN SKRIPSI

Dengan ini saya,

Nama : Sammy Sumarjono

NIM : 12130110008

Program Studi : Manajemen

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

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, saya bersedia menerima kosekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 14 Februari 2017



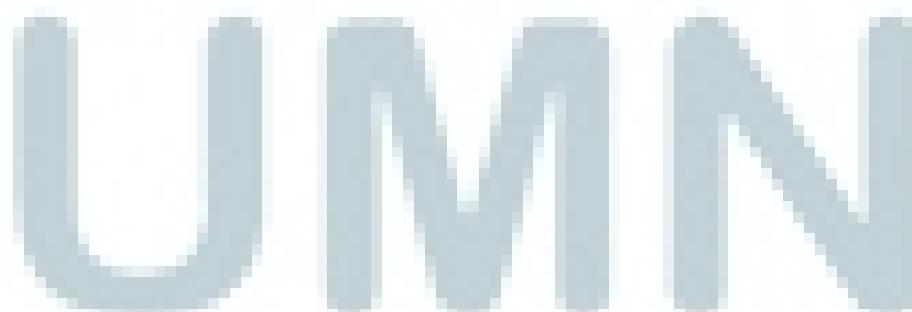
Sammy Sumarjono

ABSTRAK

Dalam industri jasa khususnya restoran, sangat erat hubungannya dengan jasa pelayanan. Salah satu jenis pelayanan tersebut adalah melayani antrian konsumen. Lama waktu tunggu konsumen dalam mendapatkan pelayanan adalah salah satu alat ukur konsumen dalam mengetahui suatu kualitas restoran tersebut disamping cita rasa dan kualitas makanan. Untuk itu kepuasan konsumen akan waktu tunggu antrian yang cepat merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan agar perusahaan tidak kehilangan konsumen tersebut.

Berdasarkan data dari observasi dan diolah dengan metode *waiting line management* menunjukkan bahwa kinerja sistem antrian dalam menghasilkan waktu tunggu dipengaruhi oleh jumlah konsumen dalam sistem, untuk itu perusahaan sebaiknya tidak hanya terfokus dengan satu model antrian namun harus dapat dinamis dalam menggunakan model antrian sesuai dengan perubahan jumlah konsumen dalam sistem yang terjadi dalam upaya mempercepat waktu tunggu konsumen.

Kata Kunci: Model Antrian, Sistem Antrian, Waktu Tunggu



ABSTRACT

In the service industry, especially restaurants, is closely related to services. One of these services is to serve the customer queue. Length of customer's waiting time in getting services is a tool to measure the quality of the restaurant besides the taste and quality of food. Customer satisfaction waiting time performance is very important aspect for companies so that they will not lose the customer.

Based on data from observations and processed by the method of waiting line management show that the performance of the queuing system in generating the waiting time is affected by the number of customers in the system, so the company should not only focus with one queuing model but must be dynamic in using queuing model according to the changes in the number of customers in the system in an attempt to speed up the customer waiting time.

Keyword: Queueing Model, Queueing System, Waiting Time



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga atas limpahan berkat-nya, penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Kinerja Waktu Pelayanan Antrian Pada KFC Summarecon Mall Serpong dan KFC Lippo Supermal Karawaci Sebagai Upaya Menentukan Model Antrian” dengan baik dan lancar.

Dalam pembuatan Skripsi ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis dalam proses penggerjaan skripsi:

1. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M. selaku ketua program studi manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Felix Sutisna, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing serta memberikan masukan dan saran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Seluruh dosen Universitas Multimedia Nusantara yang sudah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan.
4. Orang tua, keluarga, teman-teman yang selalu memberikan dukungan secara moral ataupun materi kepada penulis sehingga, skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut dan turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tangerang, 14 Februari 2017



Sammy Sumarjono

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Akademis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Manajemen Operasi	11
2.2 Desain Proses	11
2.3 Teori Antrian.....	12
2.4 Sistem Antrian	13
2.4.1 Karakteristik Antrian	13
2.5 Model Antrian	23
2.6 Penelitian Terdahulu	27
2.7 Kerangka Pemikiran.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Gambaran Umum Penelitian.....	31
3.2 Gambaran Objek Penelitian	34
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	42
3.6 Limitasi Penelitian	44
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Pengumpulan Data	45
4.1.1 Sistem Antrian	45
4.1.2 Data Jumlah Tingkat Kedatangan	45
4.1.3 Waktu Pelayanan Antrian.....	47
4.2 Pengolahan Data	60
4.2.1 Uji Distribusi Poisson dan Distribusi Exponential	60
4.2.2 Pengolahan Data Tingkat Antrian dan Waktu Tunggu KFC Summarecon Mall Serpong	62
4.2.3 Pengolahan Data Tingkat Antrian dan Waktu Tunggu KFC Lippo Supermal Karawaci.....	71
4.2.4 Pengolahan Data Rata-rata Tingkat Antrian dan Waktu Tunggu KFC Summarecon Mall Serpong dan KFC Lippo Supermal Karawaci	80
4.2.5 Pengolahan Data Rata-rata Tingkat Antrian dan Waktu Tunggu KFC Summarecon Mall Serpong dan KFC Lippo Supermal Karawaci Pada Hari Biasa	86
4.3 Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	100
5.2.1 Saran Untuk KFC Summarecon Mall Serpong	100
5.2.2 Saran Untuk KFC Lippo Supermal Karawaci	102
5.2.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	103
DAFTAR PUSTAKA	xii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran dan Definisi	38
Tabel 4.1 Data Tingkat Kedatangan KFC Summarecon Mall Serpong	46
Tabel 4.2 Data Tingkat Kedatangan KFC Lippo Supermal Karawaci	47
Tabel 4.3 Data Waktu Pelayanan Konsumen Dalam detik (Senin – Summarecon Mall Serpong)	48
Tabel 4.4 Data Waktu Pelayanan Konsumen Dalam detik (Selasa – Summarecon Mall Serpong)	50
Tabel 4.5 Data Waktu Pelayanan Konsumen Dalam detik (Sabtu – Summarecon Mall Serpong)	52
Tabel 4.6 Data Waktu Pelayanan Konsumen Dalam detik (Senin – Lippo Supermal Karawaci)	54
Tabel 4.7 Data Waktu Pelayanan Konsumen Dalam detik (Selasa – Lippo Supermal Karawaci)	56
Tabel 4.8 Data Waktu Pelayanan Konsumen Dalam detik (Sabtu – Lippo Supermal Karawaci)	58
Tabel 4.9 Hasil Olah Data KFC SMS Hari Senin	62
Tabel 4.10 Hasil Olah Data KFC SMS Hari Selasa	65
Tabel 4.11 Hasil Olah Data KFC SMS Hari Sabtu	68
Tabel 4.12 Hasil Olah Data KFC LIPPO Hari Senin	71
Tabel 4.13 Hasil Olah Data KFC LIPPO Hari Selasa	74
Tabel 4.14 Hasil Olah Data KFC LIPPO Hari Sabtu	77
Tabel 4.15 Hasil Olah Data KFC SMS Rata-rata.....	80
Tabel 4.16 Hasil Olah Data KFC LIPPO Rata-rata.....	83
Tabel 4.17 Hasil Olah Data KFC SMS Hari Biasa	86
Tabel 4.18 Hasil Olah Data KFC LIPPO Hari Biasa	89
Tabel 4.19 Perbandingan Data Rata-rata Waktu Tunggu Antrian KFC Summarecon Mall Serpong dengan KFC Supermal Karawaci	93
Tabel 4.20 Perbandingan Data Rata-rata Waktu Tunggu Antrian Hari Biasa dan Akhir Pekan Pada KFC Summarecon Mall Serpong dengan KFC Supermal Karawaci	94

Tabel 4.21 Perbandingan Data Rata-rata Waktu Tunggu dan Tingkat Antrian
KFC Summarecon Mall Serpong dengan KFC Supermal Karawaci96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Single-channel, single-phase system	18
Gambar 2.2 Multiple-channel, single-phase system	19
Gambar 2.3 Single-channel, multi-phase system	19
Gambar 2.4 Multiple-channel, multi-phase system	20
Gambar 2.5 Traditional Cost Relationship	21
Gambar 2.6 Advance Single-server Model	25
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1 Logo KFC	34
Gambar 3.2 KFC Summarecon Mall Serpong	35
Gambar 3.3 KFC Lippo Supermal Karawaci	36
Gambar 3.4 Bentuk Sistem Antrian KFC Summarecon Mall Serpong dan Lippo Supermal Karawaci	36

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: JURNAL UTAMA

LAMPIRAN 2: UJI DISTRIBUSI POISSON DAN EXPONENTIAL

LAMPIRAN 3: TABEL DISTRIBUSI CHI-SQUARE

LAMPIRAN 4: FOTO DOKUMENTASI PENULIS

LAMPIRAN 5: FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

