

DAFTAR ISI

JUDUL BAGIAN DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Manajemen Operasi	9
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Operasi	9
2.1.1.2 Sistem Produksi	10

2.1.2 Jasa.....	12
2.1.2.1 Pengertian Jasa	12
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	13
2.1.3 Teori Antrian	14
2.1.3.1 Pengertian Antrian	14
2.1.3.2 Karakteristik Sistem Antrian.....	16
2.1.3.3 Mengukur Kinerja Antrian	21
2.1.3.4 Model Antrian	22
2.2 Kerangka Pemikiran	30
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian.....	34
3.1.1 Sejarah Perusahaan	34
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	37
3.1.3 Logo Perusahaan	37
3.1.4 Visi, Misi, Motto dan Falsafah Perusahaan	40
3.1.5 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Perusahaan	42
3.2 Metode Penelitian	43
3.2.1 Metode yang Digunakan.....	44
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	48
3.2.3 Populasi dan Teknik Penentuan Sampel.....	49
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Model Antrian yang Diterapkan di Loker Pendaftaran RS Cicendo	52
4.2 Tingkat Kedatangan Pasien dan Tingkat Pelayanan Loker	54
4.3 Analisis Sistem Antrian dengan Model Sistem Saluran Berganda ..	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran	4
Table 1.2	Kegiatan Penelitian Skripsi	8
Tabel 2.1	Model Antrian	22
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	49
Tabel 4.1	Data Kedatangan Pasien	55
Tabel 4.2	Data Kedatangan Pasien Per Jam	56
Tabel 4.3	Data Jumlah Pasien yang dilayani Per Loker	57
Tabel 4.4	Data Jumlah Pasien yang dilayani Per Loker	57
Tabel 4.5	Data Jumlah Pasien yang dilayani Per Loker	58
Tabel 4.6	Data Jumlah Pasien yang dilayani Per Loker	58
Tabel 4.7	Data Jumlah Pasien yang dilayani Per Loker	59
Tabel 4.8	Data Jumlah Pasien yang dilayani Per Loker	59
Tabel 4.9	Data Jumlah Pasien yang dilayani Per Loker	60
Tabel 4.10	Rata-rata Tingkat Kedatangan (λ) Per Jam	60
Tabel 4.11	Rata-rata Tingkat Pelayanan (μ) Per Jam Per Loker	61
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Data	66
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Data dengan Penambahan 1 Loker	71
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Data dengan Penambahan 2 Loker	75
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan Data dengan Penambahan 3 Loker	79
Tabel 4.16	Hasil Perhitungan Data dengan Penambahan 4 Loker	83
Tabel 4.17	Usulan Loker Pendaftaran Rs Cicendo	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sistem Produksi dan Operasi	11
Gambar 2.2	<i>Single Channel – Single Phase</i>	19
Gambar 2.3	<i>Single Channel – Multi Phase</i>	19
Gambar 2.4	<i>Multi Channel – Single Phase</i>	20
Gambar 2.5	<i>Multi Channel – Multi Phase</i>	21
Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1	Logo Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung	38



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rata-rata Tingkat Kedatangan Pasien Per Jam
- Lampiran 2 Rata-rata Tingkat Pelayanan Pasien Per Jam Per Loker
- Lampiran 3 Struktur Organisasi
- Lampiran 4 Surat Keputusan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Formulir Pengajuan Penulisan Skripsi
- Lampiran 6 Surat Permohonan dan Pengambilan Data
- Lampiran 7 *Photocopy* Kartu Bimbingan
- Lampiran 8 Riwayat Hidup Penulis

