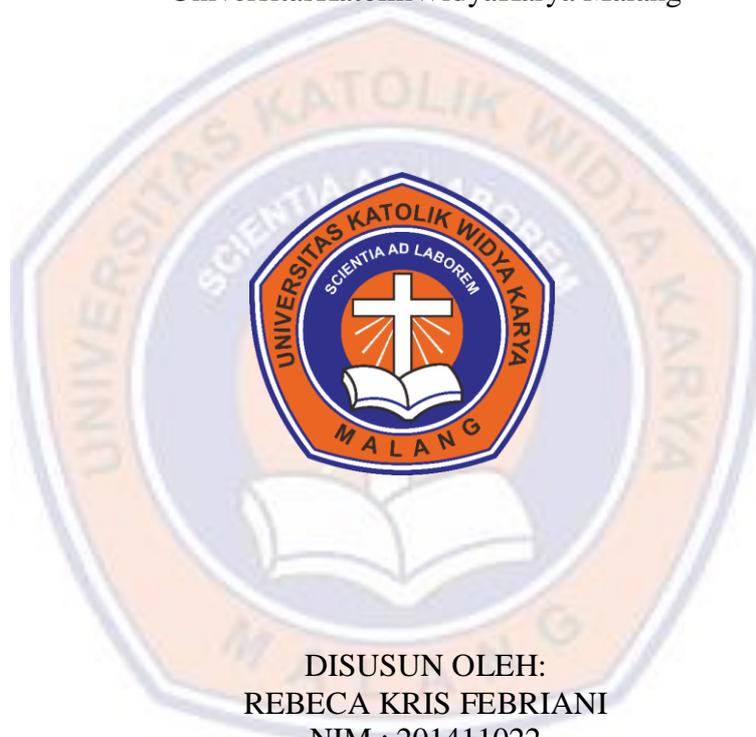


**ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN  
EFEKTIFITAS PELAYANAN PADA PT. KAI (PERSERO)  
STASIUN MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



DISUSUN OLEH:  
REBECA KRIS FEBRIANI  
NIM : 201411022

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
2018

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : REBECA KRIS FEBRIANI  
NIM : 201411022  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul : **ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PADA  
PT. KAI (PERSERO) STASIUN MOJOKERTO**

Malang, 4 Juni 2018

**DITERIMA DAN DISETUJUI :**

Pembimbing I,

Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN: 0701056401

Pembimbing II,

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIK/NIP: 1978510110004

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Dra. M.A.F. Suprpti., M.M  
NIDN: 0706016401



Ketua Jurusan Manajemen,

Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN: 0701056401

Skripsi yang berjudul :  
**ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN  
EFEKTIFITAS PELAYANAN PADA PT. KAI (PERSERO) STASIUN  
MOJOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:  
Nama : REBECA KRIS FEBRIANI  
NIM : 201411022

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas  
Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal: 4 Juni 2018  
dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh:

  
Dekan, Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Dr. Dra. M.A.F. Suprapti., M.M  
NIDN : 0706016401

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN : 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIK/NIP: 1978510110004
3. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd, M.SM  
NIDN : 0724018601

TANDA TANGAN



**SURAT KETERANGAN**  
Nomor: 24/MR/OP/IV/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Stasiun Mojokerto menerangkan :

Nama : Rebeca Kris Febriani  
NIM : 201411022  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen  
Instansi : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Yang tersebut di atas benar-benar telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi mulai tanggal 16 April – 18 April 2018 di Stasiun Mojokerto untuk menyusun skripsi dengan judul “**Analisis Sistem Antrian Sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas Kualitas Pelayanan Pada PT. KAI Stasiun Mojokerto**”.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mojokerto, 18 April 2018

Kepala Upt Stasiun Mojokerto



WAHYUDI CAHYADI

NIPP. 45580

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PADA PT. KAI (PERSERO) STASIUN MOJOKERTO**, merupakan karya asli dari :

Nama : REBECA KRIS FEBRIANI  
NIM : 201411022  
Jurusan : MANAJEMEN  
Fakultas : EKONOMI  
Universitas : KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Malang, 4 Juni 2018,

(REBECA KRIS FEBRIANI)

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I,

Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN: 0701056401

Pembimbing II,

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIK/NIP: 1978510110004



Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Dra. M.A.F. Suprpti., M.M  
NIDN: 0706016401

Mengetahui:



Ketua Jurusan Manajemen,

Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN: 0701056401

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Nama : Rebeca Kris Febriani

N I M : 201411022

Universitas : KatolikWidyaKarya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat/tanggallahir : Mojokerto/ 11 Februari 1994

Alamat : JalanSemeru 4, Mojokerto

Nama orang tua (ayah) : HariWibowoSumadi

(Ibu) : Endang Sri Utami

RiwayatPendidikan :

- SDK WijanaSejatiMojokerto (2006)
- SMP Taruna Nusa Harapan Mojokerto (2009)
- SMA Taruna Nusa Harapan Mojokerto (2012)
- Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Karya Malang (2014-2018)

**Halaman Persembahan**

**Skripsi kupersembahkan untuk**

- 1. Tuhan Yesus Kepala Gereja Mempelai Pria Sorga yang telah mengasihi aku di setiap hidupku dan Dia menyatakan pembelaan pemeliharaan dalam segala pergumulanku dan menyertaiku sepanjang hidupku.**
- 2. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan aku dalam setiap langkahku dalam sekolah dan beribadah dalam pelayanan serta selalu memberikan didikan dan kasih sayang kepadaku.**
- 3. Untuk saudara-saudaraku yang selalu mendukung aku dalam hal yang baik dan menegur aku dalam setiap langkahku yang kurang berkenan.**
- 4. Untuk seseorang yang sangat kukasihi, Yohanes Setiawan yang selalu mendukung dan berdoa untuk aku dalam kuliahku sampai pengerjaan skripsi ini selesai**
- 5. Dan teman-teman manajemen 2014 yang kompak, senang, sedih, bercanda saling mendukung dalam skripsi, jangan lupa kenangan kita yang menyenangkan saat kuliah.**

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus Kepala Gereja Suami Mempelai Sorga atas berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PADA PT. KAI STASIUN MOJOKERTO”**. Skripsi ini disusun oleh penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan akhir studi jenjang Strata-1, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Widya Karya Malang. Penulis berharap karya ilmiah dapat menambah wawasan bagi banyak orang. Dalam menyusun karya ilmiah ini mengalami proses yang tidak mudah dan usaha keras untuk menyusun karya ilmiah ini. Usaha keras ini tidak akan pernah dilupakan penulis dalam berjuang menyusun karya ilmiah. Prosen penyusunan skripsi ini mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materi. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus Kepala Gereja Suami Mempelai Pria Sorga yang selalu menyatakan berkat *Soteria* (Berkat Keberhasilan, Kesehatan dan Keselamatan) dalam setiap pergumulan yang dihadapi dalam menyusun karya ilmiah ini. Pembelaan dan Pemeliharaan-Nya selalu tepat pada waktu-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tua yang sangat kukasihi dan kucintai, Bapak dan Ibu yang memberikan terbaik bagiku dalam segala hal, terima kasih untuk doa, didikan dan kasih sayang yang diberikan kepadaku. Kiranya Tuhan Yesus

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Kristus selalu memberikan kesehatan, dan kekuatan untuk tetap semangat dalam ibadah dan pelayanan.

3. Kedua dosen pembimbing yang saya kasihi, Ibu Dra. Anni Yudiastuti, MP dan Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, M.M. Terima kasih kepada kedua dosen pembimbingku yang selalu sabar membimbing saya dan menyisihkan waktu untuk saya dalam konsultasi sampai skripsi ini selesai ditulis. Kiranya Tuhan Yesus Kristus memberkati Bapak dan Ibu dosen pembimbing.
4. Untuk Rm. Albertus Magnus Herwanta Triwahyu Noegraha O.Carm, MA selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
5. Untuk Ibu Jovita Vicka Bayu Wardhani, M.SM sebagai dosen wali yang membimbing dan konsultasi dalam hal akademik perkuliahan.
6. Saudara-saudaraku, Mbak Hana dan Mbak Kiki, yang selalu memarahiku tetapi juga mendukung dalam skripsi ini dengan semangat untuk cepat lulus. Terima kasih untuk semangatnya yang memotivasiku dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk kakak iparku Mas Dhony dan Mas Erwin makasih buat doa dan supportya.
7. Terima kasih untuk seseorang yang sangat kukasihi, Yohanes Setiawan. Selalu mendukung selama 3,5 tahun ini dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang rela membagi waktunya untuk mengantarkan penelitian dan konsultasi ke Malang,
8. Terima kasih kuucapkan kepada Bapak Pdt. H.I. Tangka atas segala berkat Firman PMA yang dilimpahkan bagi saya selama berada di Malang. Atas

saran Bapak Gembala saya dapat mejalankan pendidikan di Universitas Katolik Widya Karya Malang.

9. Sahabat-sahabatku yang kukasihi, Kartika Indra Murti, teman, saudara, sahabat, dari kita masih kecil umur 3 tahun sampai sekarang yang mendukung aku dalam suka dan duka, meskipun kita sering berbeda pendapat tetapi kamu tetap teman gilaku, cepat menyusul skripsinya dan Josephine Vega Adinda Paska yang selalu mendukung aku selama perkuliahan di Universitas Katolik Widya Karya Malang, meskipun kita sering cekcok tapi kita tetap saling mendukung.
10. Teman-teman angkatanku Manajemen 2014, teman gosip, teman belajar, teman gilaku kalian yang selalu mewarnai hari-hariku selama kuliah di Universitas Katolik Widya karya Malang, khususnya Michelle, Angel, Anggi, Dwindi, Kristo, Felix, Edwin, Septa dan Rossa. Terima kasih untuk canda dan tawa kalian. Bakalan kangen kalian semua dan tidak pernah lupa kan kengan kita selama masa kuliah. Dan untuk teman-temanku di Jurusan Akuntansi Joshua dan Dessy, yang saling mendukung dalam hal kuliah maupun yang lainnya.
11. Teman-temanku KKN di Pangganglele, kalian teman yang baru kukenal tetapi rasanya sudah seperti saudara, susah dan senang selalu bareng waktu KKN.
12. Terima kasih untuk pihak stasiun yang mengizinkan saya melakukan penelitian terlebih lagi untuk Ibu Yetty yang membantu saya yang berhubungan dengan data untuk penyelesaian skripsi saya

13. Sidang Jemaat Gereja Soteria Mojokerto yang mendukung saya lewat doa.  
Terima kasih untuk segala perhatian yang dinyatakan untuk saya.  
Semangat dalam melayani pekerjaan Tuhan.

14. Untuk saudara sepupuku yang kuliah di Malang yaitu Friska dan Nita  
makasaih atas pinjaman laptopnya. Semoga sukses kuliahnya!

15. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelsaian pendidikan  
dan penulisan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu-satu.

Penulis mohon maaf kepada semua pihak yang terkait dengan penulisan  
skripsi ini atas segala kekurangan selama menempuh pendidikan dan  
menyelesaikan penulisan skripsi. Semoga Tuhan Yesus Kristus Mempelai Pria  
Sorga membalas segala kebaikan dan bantuannya.

Malang, 4 Juni 2018

Rebeca Kris Febriani

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

HALAMAN RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL.....viii

ABSTRAK.....ix

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....1

B. Rumusan Masalah.....4

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....4

**BAB II LANDASAN TEORI**

A. Penelitian Terdahulu.....6

B. Tinjauan Pustaka.....9

1. Pengertian Manajemen.....9

2. Pengertian Manajemen Operasional.....9

3. Definisi Teori Antrian.....10

4. Karakteristik Sistem Antrian.....	12
5. Struktur Sistem Antrian.....	15
6. Model Antrian.....	17
7. Pengertian Efektifitas.....	24
8. Pengertian Pelayanan.....	25
9. Karakteristik Jasa Pelayanan.....	26
C. Kerangka Pikir.....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	30
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	30
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Populasi dan Sampel.....	30
E. Sumber dan Jenis Data.....	32.
F. Definisi Operasional Variabel.....	34
G. Metode Pengumpulan Data.....	35
H. Teknik Analisis Data.....	36

### **BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA**

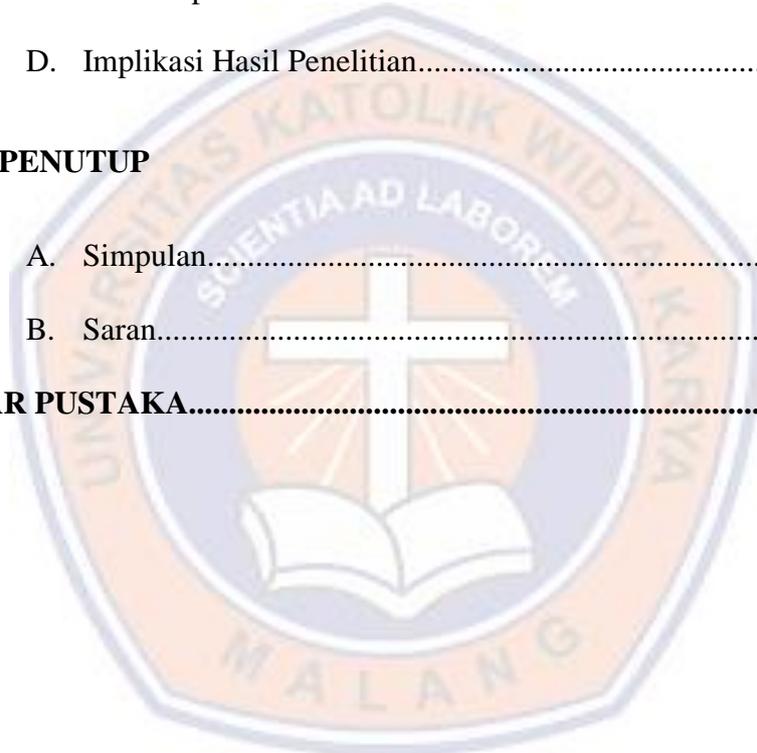
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	39
1. Sejarah PT. KAI Stasiun Mojokerto.....	39
2. Visi dan Misi PT. KAI Stasiun Mojokerto.....	42
3. Lokasi PT. KAI Stasiun Mojokerto.....	44
4. Struktur Organisasi PT. KAI Stasiun Mojokerto.....	45
5. Jumlah Karyawan.....	52
6. Jam dan Hari Kerja Karyawan.....	53

7. Kegiatan Operasional.....	53
B. Penyajian Data Penelitian.....	54
1. Skema Locket Penjualan Locket 1 dan 2.....	55
2. Skema Locket Penjualan Locket 3.....	57
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	63
1. Analisis Data.....	63
2. Interpretasi Data.....	67
D. Implikasi Hasil Penelitian.....	70

**BAB V PENUTUP**

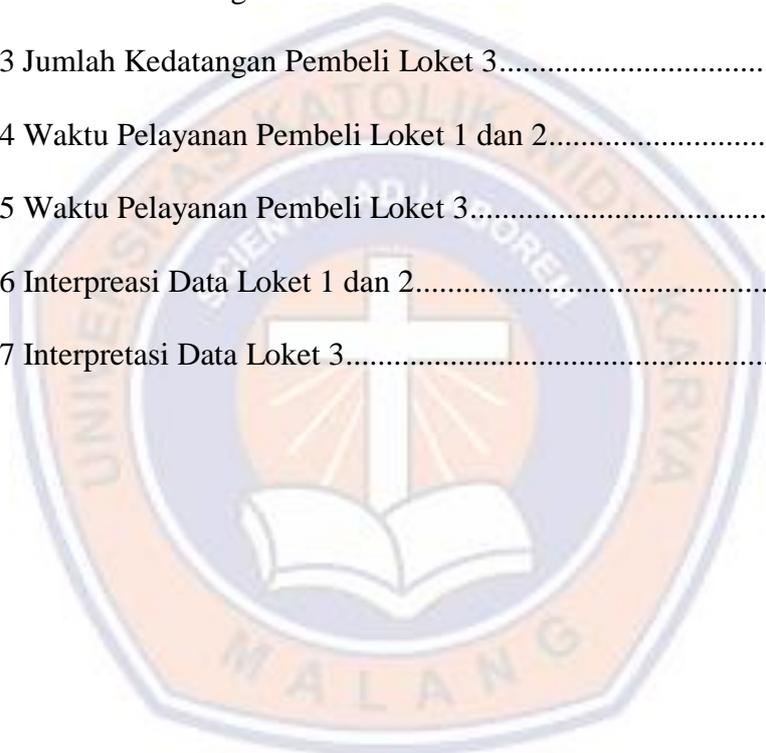
A. Simpulan.....	71
B. Saran.....	73

**DAFTAR PUSTAKA.....**



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penyajian Data Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3.1 Survey Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.2 Definisi dan Indikator Variabel.....	34
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan PT. KAI Stasiun Mojokerto.....	52
Tabel 4.2 Jumlah Kedatangan Pembeli Locket 1 dan 2.....	59
Tabel 4.3 Jumlah Kedatangan Pembeli Locket 3.....	60
Tabel 4.4 Waktu Pelayanan Pembeli Locket 1 dan 2.....	61
Tabel 4.5 Waktu Pelayanan Pembeli Locket 3.....	62
Tabel 4.6 Interpretasi Data Locket 1 dan 2.....	67
Tabel 4.7 Interpretasi Data Locket 3.....	68



**ABSTRAK**

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN  
EFEKTIFITAS PELAYANAN PADA PT. KAI (PERSERO)  
STASIUN MOJOKERTO**

Oleh:

Rebeca Kris Febriani

Dalam kehidupan sehari-hari kita seringkali menjumpai antrian di sekitar kita. Khususnya dalam bidang jasa antrian harus cepat dan efisien agar pelanggan atau konsumen tidak terlalu lama menunggu. Maka dari itu perusahaan membutuhkan sistem antrian yang tepat agar efektif dan efisien dalam waktu dan layanan sehingga dapat memenuhi kepuasan dan kenyamanan pelanggan atau konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem antrian loket penjualan di PT. KAI (Persero) Stasiun Mojokerto dengan menggunakan rumus model antrian dan mencari tahu keefektifan kapasitas pelayanan di loket penjualan tiket kereta api. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi secara langsung.

Analisis deskriptif kualitatif yang dihasilkan dengan menggunakan model antrian *Multi Channel-Single Phase* dan *Single Channel-Single Phase*. Dengan melihat hasil penelitian selama di Stasiun Mojokerto maka pelayanan dalam PT KAI sudah cukup efektif pelayanannya dalam loket penjualan tiket kereta api, serta tingkat kedatangan antrian yang tidak terlalu banyak sehingga pelayanan yang diberikan cepat dan efektif.

Kata kunci : model antrian, efektifitas pelayanan loket penjualan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali manusia dihadapkan dengan fenomena menunggu pada barang atau jasa. Dalam bidang jasa khususnya manusia seringkali ingin mendapatkan layanan dengan serba cepat dan memuaskan. Fenomena menunggu ini disebut dengan fenomena antrian. Contoh fenomena antrian dapat dilihat dalam kehidupan saat ini seperti mengantri pada waktu pengisian bahan bakar di SPBU, mengantri untuk mendapatkan tiket bioskop atau juga mengantri pada loket pembayaran rumah sakit maupun pada bank, kasir supermarket dan masih banyak kejadian yang lain dapat ditemui.

Teori antrian merupakan ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian (Heizer dan Render, 2015:417). Antrian merupakan adanya kegiatan menunggu giliran untuk dilayani karena kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan yang tidak seimbang. Antrian merupakan hal yang harus dilakukan oleh seseorang bilamana sedang menunggu giliran untuk dilayani. Antrian yang panjang dan juga lama untuk mendapatkan giliran dalam pelayanan jasa kadang membuat jenuh dalam menunggu apalagi jika kondisi fasilitas pelayanan kurang mendukung. Bahkan seringkali meninggalkan antrian karena terlalu lama menunggu. Menunggu merupakan bayangan proses atau pelayanan produktif, sehingga waktu

yang digunakan untuk menunggu bagi pelanggan atau mesin atau barang merupakan sumber daya yang sangat bernilai. Pengurangan waktu tunggu merupakan aspek penting manajemen operasi. Perusahaan harus dapat mengurangi waktu tunggu dengan mempercepat pelayanan atau dengan menambah kualitas pelayanan (Ariani, 2009:315).

Seiring berkembangnya zaman modern sekarang ini banyaknya transportasi jalur darat yaitu mobil dan sepeda motor yang membuat jalanan macet sehingga banyak orang yang beralih menggunakan transportasi umum yaitu kereta api. Kereta api banyak dipilih masyarakat karena biaya yang cukup murah dan efisien.

Dengan menggunakan kereta api, yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah membeli tiket. Setiap melakukan pembelian tiket akan dilayani oleh petugas kereta api dimana calon penumpang kereta api ini untuk mendapatkan pelayanan tersebut harus mengantri sehingga diperlukan fasilitas pelayanan yang memadai guna memberikan pelayanan pada konsumen. Hal ini menyebabkan fenomena antri menjadi suatu kegiatan yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam sektor jasa, kepuasan pembeli sangatlah penting sehingga peningkatan mutu pelayanan sangat dibutuhkan bagi perusahaan. Hal ini menyebabkan pihak manajemen PT KAI (Persero) dituntut untuk merancang sistem antrian dan jumlah loket yang optimal. Jika jumlah loket sedikit akan mengakibatkan konsumen harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dan sebaliknya jika terlalu banyak loket akan menyebabkan rendahnya tingkat kegunaan layanan loket yang berarti

adanya waktu menganggur pada layanan loket sehingga meningkatkan biaya operasional perusahaan. Pemahaman mengenai teori antrian pun menjadi sangat dibutuhkan dalam mengambil keputusan mengenai model antrian yang paling tepat untuk menunjang kelancaran operasi perusahaan.

Untuk melihat penerapan teori antrian ini pada fasilitas pembelian tiket ini maka peneliti memilih stasiun kereta api di kota Mojokerto sebagai objek yang akan diteliti. Stasiun kereta api ini terletak di Jalan Bhayangkara no. 20 Mojokerto. Pada saat-saat tertentu, khususnya hari Minggu atau hari besar banyak konsumen yang membeli tiket sehingga terjadi kesibukan pelayanan dan masalah antrian tidak dapat dihindarkan. Pada antrian tersebut akan terlihat beberapa konsumen merasa kurang nyaman karena bosan dan waktunya terbuang hanya untuk antri. Pada antrian tersebut akan terlihat beberapa konsumen merasa kurang nyaman karena bosan dan suasana dalam stasiun cukup ramai yang membuat konsumen malas untuk antri. Bahkan, tidak jarang pula beberapa konsumen memilih untuk meninggalkan tempat antrian karena terlalu panjang dan lama.

Pada stasiun kereta api Mojokerto terdapat tiga loket penjualan tiket kereta api dan satu loket untuk *customer service*. Dengan jumlah loket yang sedikit ini banyak menimbulkan antri yang cukup lama terutama pada hari libur atau hari besar yang membuat kualitas pelayanan juga tidak optimal.

Berdasarkan latar belakang di atas dan juga pentingnya untuk membahas tentang antrian penjualan tiket kereta api maka peneliti

mengambil judul: “Analisis Sistem Antrian Sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas Pelayanan Pada PT. KAI (Persero) Stasiun Mojokerto”.

## **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan sistem antrian pada bagian loket penjualan tiket PT. KAI (Persero) Stasiun Mojokerto?
2. Bagaimana efektifitas sistem antrian pada bagian loket penjualan tiket PT. KAI (Persero) Stasiun Mojokerto?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui penerapan sistem antrian pada bagian loket penjualan tiket PT. KAI (Persero) Stasiun Mojokerto.
- b. Mengetahui efektifitas sistem antrian pada bagian loket penjualan tiket PT. KAI (Persero) Stasiun Mojokerto.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti terkait dengan bidang operasional, terutama dalam teori antrian.

#### **b. Bagi peneliti lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian tentang analisis penerapan teori antrian.

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan wacana dan bahan bacaan bagi pihak universitas.

d. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan evaluasi terhadap kelancaran loket penjualan tiket di stasiun kereta api Mojokerto.

