

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menyatakan bahwa Ratu Swalayan Malang menggunakan model antrian *Multi Channel - Single Phase* dengan disiplin antrian FCFS (First Come First Serve). Rata – rata kasir yang beroperasi sebanyak lima (5) kasir. Dengan model antrian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sistem antrian di Ratu Swalayan Malang sudah berjalan dengan efektif dan sebagian besar pengunjung dilayani dengan baik.

Berikut adalah perhitungan sistem antrian di Ratu Swalayan Malang berdasarkan model antrian *Multi Channel - Single Phase* :

- a. Tingkat probabilitas terdapat 0 dalam sistem adalah 0,330 atau 33%
- b. Jumlah pengunjung rata – rata menunggu dalam antrian adalah 0,001690 orang.
- c. Jumlah pengunjung rata – rata menunggu dalam sistem adalah 1,11069 orang.

- d. Waktu rata – rata yang dihabiskan seorang pengunjung untuk menunggu dalam antrian sebesar 0,000027719 jam atau 0,001663 menit.
 - e. Waktu rata – rata yang dihabiskan seorang pengunjung untuk menunggu dalam sistem sebesar 0,016421 jam atau 0,98526 menit.
 - f. Probabilitas menunggu dalam sistem adalah 0,0058695
2. Dengan mempertimbangkan nilai P_0 , \bar{n}_q , \bar{n}_t , \bar{t}_q , \bar{t}_t , P_w maka dapat dinyatakan bahwa kinerja antrian pada Ratu Swalayan Malang sudah baik jika dibandingkan dengan target perusahaan yang mengukur waktu pelayanan maksimal 3 menit .

B. Saran

1. Saran untuk perusahaan adalah sebaiknya perusahaan menambah alat pembayaran via elektronik di setiap kasirnya sehingga jika pengunjung ingin melakukan pembayaran menggunakan kartu, kasir dan pengunjung tidak harus pindah ke kasir sebelah untuk meminjam alat tersebut sehingga dapat menghemat waktu pelayanan.
2. Menambah fasilitas atau sarana di dalam swalayan seperti misalnya kipas angin sehingga pengunjung dapat berbelanja dengan lebih nyaman
3. Saran untuk penelitian selanjutnya agar menambah waktu pengambilan sampel pada hari biasa agar penelitian dapat lebih efektif. Tempat penelitian yang lebih bervariasi sehingga tidak terbatas hanya di supermarket saja

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Universitas Brawijaya Press: Malang
- Arianai, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Harahap, Siti Arina R. 2014. "Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Cabang Utama Usu". <http://jurnal.usu.ac.id/index.php/smatematika/article/view/4035>
- Heizer, J. & Render, B. 2011. *Operations Management*. Tenth Edition. Pearson, New Jersey, USA
- Hermawan, Sigit dan Amirullah. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Media Nusa Creative
- Irnasianipar. wordpress.com/2014/12/04/pengertian-teori-antrian/
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kurniaty S, Indah. 2014. *Analisis Penerapan Sistem Antrian Model Multiple Channel Query System (M/M/s) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca Rantapeo Unit Mengkendek Kab. Tana Toraja*. Skripsi
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Notoatmodjo, Soekijo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nur Susila Ahse, Panji Deoranto dan Wike Agustin Prima Dania. 2014. Analisis Sistem Antrian Untuk Menentukan Tingkat Pelayanan Yang Optimal Pada Kasir (*Server*) Rumah Makan Kober Mie Setan Malang Dengan Metode Simulasi. <http://skripsitipftp.staff.ub.ac.id/files/2014/10/JURNAL-Nur-Susila-Ahse.pdf>
- Punaji, Setyosari. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sinalungga, S. 2008. *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sopiah, dan Etta Mamang Sangadji. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Subagyo, Pangestu, Marwan Asri dan T. Hani Handoko. 2009. *Dasar – Dasar Operations Research*. Yogyakarta: BPFE

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Sugiyono.2008.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta

Sugiyono.2010.*Statistik Untuk Pendidikan*.Bandung:Alfabeta

Sugiyono.2012.*Metode Penelitian Administrasi*,cetakan 20.Bandung:Alfabeta

Sugiyono.2013.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*.Bandung:Alfabeta

Sutanto.2009.staff.uns.ac.id/files/2009/03/bab10a.pdf

Syah, Hidayat.2010. *Pengantar Umum Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Verivikatif*. Pekanbaru: Suska Pres.

Tantu, Andrew Iriawan.2014. *Analisa Sistem Antrian Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan di Bagian Servis pada Perusahaan AUTO 2000 Sukun Malang*.Universitas Widya Karya Malang.Skripsi

