

**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 Dampit menggunakan model antrian *multi channel –single phase* dengan disiplin antrian FCFS (first Come First serve ). Rata-rata kasir yang beroperasi sebanyak tiga (3) kasir . Dengan model antrian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sistem antrian di Ratu Swalayan Dampit sudah berjalan dengan efektif dan sebagian besar pengunjung dilayani dengan baik

berikut adalah perhitungan sistem antrian di Ratu Swalayan Dampit berdasarkan model antrian *Multi Channel – Single Phase* :

1.  $(\lambda)$  = Rata-rata tingkat kedatangan pelanggan (57)
2.  $(\mu)$  = Rata-rata tingkat pelayanan pada setiap kasir (76)
3.  $(P_o)$  = Probabilitas tidak adanya pengantri dalam sistem (0,983)
4.  $(L_q)$  = Rata-rata banyaknya pengantri dalam sistem (4,776)
5.  $(L_s)$  = Rata-rata yang dihabiskan pelanggan dalam sistem (5,343)
6.  $(W_q)$  = Rata-rata waktu mengantri dalam antrian (0,083)
7.  $(W_s)$  = Rata-rata waktu menunggu dalam antrian (0,096)

## B. Saran

1. Saran untuk perusahaan adalah sebaiknya perusahaan memberi batas antri agar pengantrian tertata dengan rapi
2. Sebaiknya perusahaan menambah alat pembayaran elektronik agar dapat mempermudah pengunjung dalam pembayaran.
3. Perusahaan dapat membuat denah untuk penempatan barang-barang atau seperti blok –blok agar mempermudah pelanggan dalam berbelanja.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmed dkk. 2018. *Expected Actual Waiting Time and Service Delivery Evidence Using Queuing Theory in Selected Banking Institutions in Bangladesh*. Journal of International Business and Management 1(2): 1-14
- Ariani, Dorothea Wakyu. 2018. *Manajemen operasi*. Tangerang selatan: Penerbit Universitas terbuka
- Astuti dkk. 2018. *Optimization Of Series Queue System At Samsat (One Roof System) Service Facility Based On Aspiration Level*. UNNES Journal of Mathematics p – ISSN 2252-6943
- Askari dkk. 2020. Metodologi pemeliharaan kualitatif, kuantitatif actoin reseach (online). diakses pada 19 januari 2021.
- Bataona, Nyoko and Nursiani. 2020. *Analisis Sistem Antrian Dalam Optimalisasi Layanan Di Supermarket Hyperstore*. Journal Of Management (Sme's) Vol. 12, No.2, 2020, P225-237.
- Botutihe dkk. 2018. *Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado*. Jurnal EMBA ISSN 2303-1174.
- Ferdinandes dkk. 2017. A Queuing Model to Optimize the Performance of Surgical Units. International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJAERS)
- Hasugian dkk. 2020. *Simulation of Queuing System for Customer Service Improvement: A Case Study*. Materials Science and Engineering 851 012030 IOP Publishing doi:10.1088/1757-899X/851/1/012030
- <https://jatimtimes.com/baca/232989/20210109/193000/mulai-hari-ini-ada-aturan-baru-naik-kereta-api-simak-dengan-baik>.(Online) diakses pada 11 Februari 2021
- Hawadini. 2020. Analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1 No. 1
- Imaduddin, Suryanti 2017. *Operation Research*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Jinca, M yamin 2011. *Transportasi laut indonesia analisis sistem dan studi kasus* (online) diakses pada 18 januari 2021.
- Jonker Jan dkk. 2011. *Metodologi penelitian*. Jakarta: Penerbit selemba
- Kurniawan, heri 2020. *Edukasi dalam rangka optimalisasi masyarakat menghadapi covid 19* (online) diakses pada 18 januari 2021.
- Mulyono, Sri. 2017. *Riset operasi*. Jakarta : Penerbit mitra wacana media.

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

- Mustafa dkk. 2020. *Metodologi penelitian Kuntitatif*. Fakultas ilmu ke olahraga Universitas negri malang
- Rangkuti, Aidawayati. 2019. *7 Model riset operasi dan aplikasinya* (online) diakses pada 20 Januari 2021
- Seran, Sirilius. 2020. *Metodologi ekonomi dan sosial* (online). diakses pada 19 Januari 2021.
- Slahaan, Vivian dan Hasiholan, Rismon. 2018. *Teori dan Aplikasi* (Online) diakses pada 17 Januari 2021.
- Siyoto dkk. 2015. *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing
- Suhartina. 2018. *Analisis Sistem Antrian dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Veteran Selatan)*. Jurusan Matematika Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri (Uin) Alauddin Makassar. (online) <http://repositori.uinalauddin.ac.id/12627/1/ANALISIS%20SISTEM%20ANTRIAN%20DALAM%20MENGOPTIMALKAN%20PELAYANAN.pdf>. diakses pada 3 Desember 2020 .
- Utami, Febriyani Daud. 2020. *Analysis Of Queue Systems In Optimization Of Services At Bank Bjb Rawamangun Branch Office*. Jurnal STEI Ekonomi, Vol XX, No XX.
- Wihdaniah, dkk. 2018. *Analisis Kinerja Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Haji Makassar*. Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika JBMI Vol. 14 No. 3