

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengurangi terjadinya komplain pelanggan yang diakibatkan karena panjang antrian dan lamanya waktu menunggu, mengurangi pelanggan meninggalkan antrian, menganalisis kebutuhan pelayan (*server*), serta mengetahui upaya yang dapat digunakan untuk mengurangi panjangnya antrian. Sehingga panjang antrian dapat diminimalisir dan dapat memberikan pelayanan dan kinerja yang lebih baik.

Penelitian ini menggunakan model M/M/1 dan M/M/2 untuk mengaplikasikan metode teori antrian dan dibantu dengan software SPSS 16.0 sebagai dasar untuk mengetahui distribusi yang akan digunakan, selanjutnya menggunakan software POM Windows 3 sebagai dasar untuk menganalisis panjang antrian, panjang antrian di dalam sistem, waktu layanan, dan waktu layanan di dalam sistem yang ada di dalam toko Adi Jaya.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketiga jenis layanan dan pembelian yang dimiliki oleh toko Adijaya. Toko ini membutuhkan server tambahan untuk jenis layanan pencetakan dokumen, Cetak Foto, dan Foto Close Up. Selain melakukan penambahan server ini toko Adi Jaya dapat melakukan penambahan fasilitas untuk menunggu.

Kata Kunci : Antrian, *Server*, Fasilitas, Menunggu

ABSTRACT

This study aims to minimize customer complaints resulting from queue length and length of waiting time, reduce customers from queuing, analyze server (server) needs, and know what efforts can be used to reduce the length of the queue. So that the length of the queue can be minimized and can provide better service and performance.

This research used $M / M / 1$ and $M / M / 2$ model to apply queuing theory method and assisted with SPSS 16.0 software as a basis to know the distribution to be used, then using POM Windows 3 software as base to analyze queue length, queue length in the system, time of service, and time of service within the existing system within the Adi Jaya store.

The study found that of the three types of services and purchases owned by the Adijaya store. This store requires additional servers for the types of document printing services, Photo Print, and Photo Close Up. In addition to adding this server Adi Jaya store can make additional facilities to wait.

Keywords : Queue, Server, Facilities, Waiting

