

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Toserba Griya Ujung Berung Bandung. Toserba Griya merupakan salah satu swalayan yang ada di Kota Bandung dengan jumlah pelanggan yang cukup banyak. Toserba Griya Ujung Berung dalam melayani konsumen yang mengantri untuk melakukan transaksi pembayaran di kasir selama ini memerlukan waktu yang relatif lama sehingga antrian menjadi panjang. Jika antrian panjang, akibatnya konsumen akan merasa tidak nyaman.

Analisis dengan menggunakan sistem antrian metode tingkat aspirasi menunjukkan bahwa jumlah kasir di Toserba Griya Ujung Berung Bandung ini harus ditambah, yaitu dari yang semula hanya ada pelayanan dengan 6 kasir, menjadi 8 kasir pada waktu-waktu sibuk yaitu hari Minggu dari pukul 18.00-20.00.

Hasil penelitian ini merekomendasikan kepada Toserba Griya untuk menambah 2 pelayanan kasir menjadi 8, dengan tujuan agar pelayanan kepada pelanggan dapat lebih efektif.

Kata kunci: Sistem Antrian, Kasir yang efektif.