

DAFTAR ISI

Halaman

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	10
1.2.1. Identifikasi Masalah	10
1.2.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan penelitian	11
1.4.1. Kegunaan Teoritis	11
1.4.2. Kegunaan Empiris	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Pustaka	14
2.1.1. Pengertian Manajemen	14
2.1.2. Pengertian Manajemen Operasi	16
2.1.3. Ruang Lingkup Manajemen Operasi	17
2.1.4. Pengertian Antrian	21
2.1.5. Karakteristik Antrian	22
2.1.5.1. Karakteristik Kedatangan	23
2.1.5.2. Karakteristik Disiplin Antrian atau Antrian itu Sendiri ...	25
2.1.5.3. Karakteristik Pelayanan	26
2.1.6. Model-Model Antrian	28
2.1.7. Model Keputusan Antrian	40
2.1.8. Pengertian Efektivitas	42
2.1.8.1. Ukuran Efektivitas	44
2.1.9. Pengertian Terdahulu	46
2.2. Kerangka Pemikiran	53

BAB III KAJIAN PUSTAKA

3.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	57
3.2. Teknik Pengumpulan Data	58
3.3. Metode Analisis Data	60
3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian	63