

# **ANALYSIS ANTRIAN UNTUK MENGOPTIMALKAN JUMLAH LOKET PADA GALERY PT. INDOSAT CABANG ARTA GRAHA**

**DIWANGKARA, MUJIYANA, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2005

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Dalam kehidupan sehari-hari kata antrian sangat sering dijumpai. Antrian-antrian yang sangat panjang memang sangat membosankan dan merugikan. Untuk itulah perlu dilakukan suatu analisis mengenai antrian. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis antrian yang terjadi pada pusat pelayanan pada galery PT. Indosat cabang arta graha dan untuk menentukan apakah dengan membuka 3 loket optimal yang harus dioperasikan pada sibuk dan hari Biasa dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun metode yang digunakan adalah Multi Channel Single Phase untuk hari sibuk dan hari Biasa. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja antrian di galery PT. Indosat dengan membuka 3 loket sudah optimal karena tidak terjadi antrian panjang. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa kepuasan dan pelayanan yang baik kepada pengunjung akan menambah keuntungan sehingga kontinuitas perusahaan dapat bertahan.