

ANALISIS ANTRIAN PELANGGAN PADA KASIR TOKO ALINAA GROCERY SIMPANG DEPOK

Eben Setiawan, Christina Dewi W, SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Jumlah individu yang lebih banyak dari jumlah fasilitas pelayanan dapat mengakibatkan terjadinya antrian. Dengan menerapkan metode antrian yang ada, garis antrian yang panjang dapat diperpendek. Sehingga tingkat pelayanan yang baik terhadap konsumen dapat tercapai. Tujuan dari penulisan ilmiah ini adalah untuk menentukan rata-rata banyaknya pelanggan menunggu dalam antrian dan menentukan waktu rata-rata menunggu pelanggan yang optimal. Serta untuk menentukan jumlah kasir yang harus digunakan agar pelayanan optimal. Dengan menggunakan metode Multi Channel Single Phase. Jika Toko ALINAA GROCERY mengoperasikan 2 kasir maka akan terjadi antrian 0,675 pelanggan atau 1 pelanggan dan waktu rata-rata pelanggan menunggu dalam antrian adalah 2,25 menit. Sedangkan jika dioperasikan sebanyak 3 kasir maka akan terjadi antrian 0,094 pelanggan dan waktu rata-rata pelanggan menunggu dalam antrian adalah 0,313 menit atau 18,82 detik.. Dan jumlah kasir yang harus dioperasikan agar pelayanan optimal adalah 3 kasir. Karena hal ini akan meningkatkan kepuasan para pelanggan dalam memakai jasa perusahaan tersebut sehingga mereka tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Dengan tingkat pelayanan yang sangat baik terhadap konsumen akan membuat Toko ALINAA GROCERY tetap menjadi pilihan utama bagi pelanggannya.