

SISTEM PELAYANAN ANTRIAN KASIR DI PERTOKOAN SWALAYAN TOPAS

AZHAR NAZARI, WARDOYO, SE.,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2003

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

SISTEM PELAYANAN ANTRIAN KASIR DIPERTOKOAN SWALAYAN TOPAS, yang diharapkan dapat membantu sistem pelayanan antrian yang baik dan cocok untuk swalayan Topas ini dan menghindari masalah yang dapat menurunkan tingkat penjualan. Dalam membuat penulisan ilmiah ini, agar dapat mengetahui bagaimana tingkat kedatangan, tingkat pelayanan kasir dan pelayanan itu sendiri yang diperoleh. Penulis menggunakan metode struktur antrian dan sistem antrian yang memungkinkan akan mempengaruhi terhadap tingkat kedatangan konsumen. Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa pada pelayanan antrian kasir dipertokoan swalayan Topas yaitu dengan waktu kerja dua shift (pukul 09.00-14.00 dan 14.00-21.00) dan dengan adanya dua kasir pada tiap shiftnya maka pelayanan antrian di swalayan ini layak untuk diteruskan ke depannya. Penulis memberikan saran agar swalayan Topas dapat menambahkan fasilitas layanan kasir yang memungkinkan tidak terjadi antrian yang berkepanjangan.