

# **PENERAPAN METODE ANTRIAN PADA PT. HERO SUPERMARKET KEBON JERUK, JAKARTA**

**SETYANINGSIH NOVITASARI, NENIK DIAH HARTANTI,SE,MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

iii ABSTRAK Setyaningsih Novitasari, 11201745 PENERAPAN METODE ANTRIAN PADA PT. HERO SUPERMARKET KEBUN JERUK JAKARTA Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2004 Kata Kunci : Penerapan Metode Antrian, PT. Hero Kebon Jeruk Jakarta (iii + 29 halaman) Dalam kehidupan sehari-hari kata Antrian sering kita jumpai, sebab Antrian memang kita lakukan bilamana kita menunggu giliran untuk menerima pelayanan. Antrian memang sangat membosankan dan merugikan, untuk itulah perlu dilakukan suatu analisis mengenai Antrian. Tujuan dari Penulisan Ilmiah ini adalah untuk menentukan jumlah kasir optimal yang harus dioperasikan pada hari libur dan hari biasa dalam rangka meningkatkan kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Antrian di PT. Hero Supermarket, khususnya pada hari libur karena sudah mengoperasikan 6 buah kasir dan pada hari biasa mengoperasikan 5 buah kasir dan apabila dioperasikan kurang dari 4 buah kasir maka akan menyebabkan terjadinya Antrian pengunjung dan hal ini yang akan mengakibatkan ketidakpuasan pengunjung. Antrian yang panjang akan mencerminkan sebuah pelayanan yang kurang baik. Daftar Pustaka (1995-2002)