



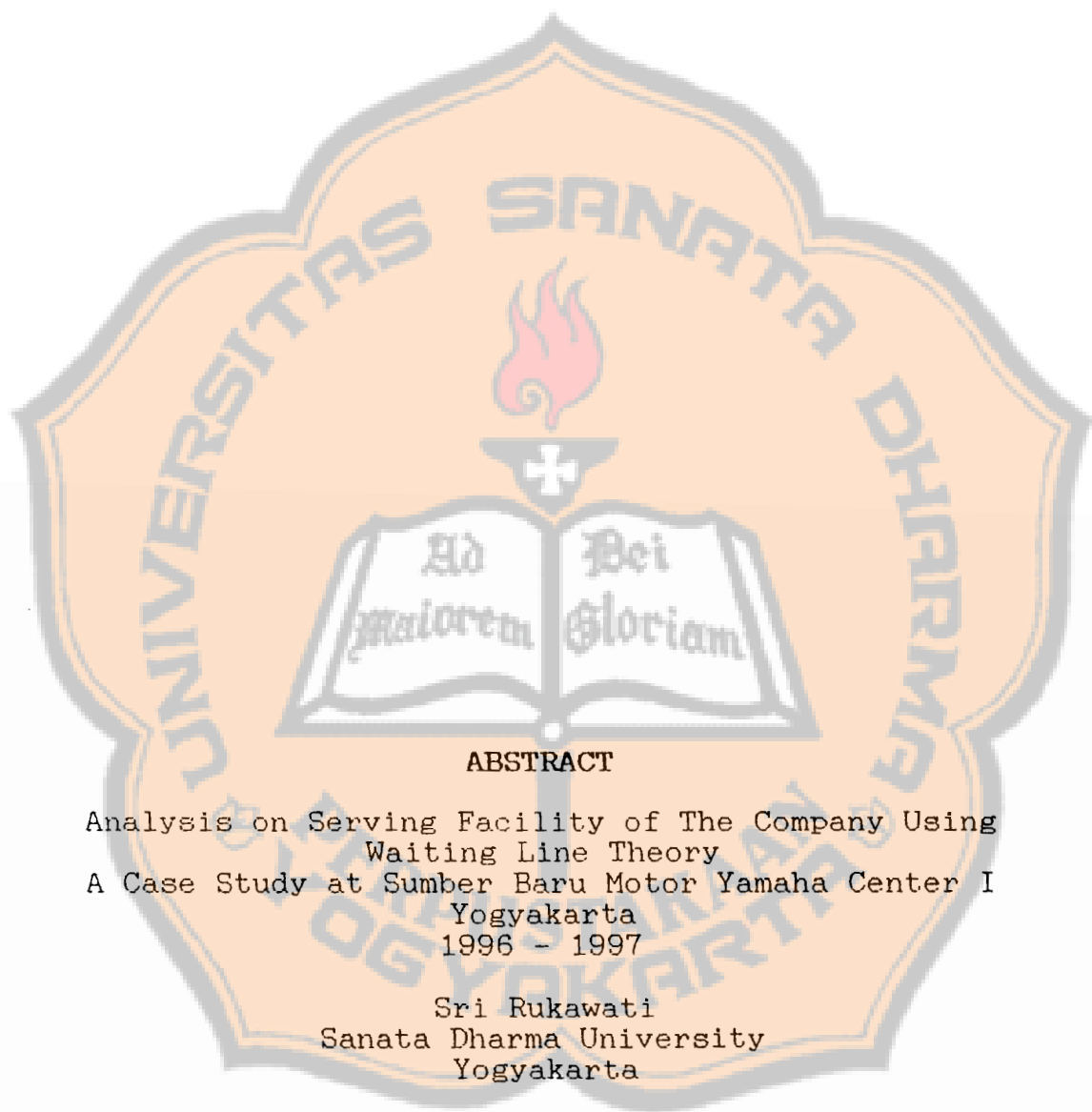
ABSTRAK

SRI RUKAWATI : ANALISIS FASILITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DENGAN BERDASARKAN TEORI ANTRIAN ; STUDI KASUS PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR CV. SUMBER BARU MOTOR YOGYAKARTA.

Tujuan penulisan : 1) Untuk mengetahui apakah fasilitas pelayanan perusahaan pada tahun 1996 sudah digunakan secara optimal, 2) Apakah panjang pendeknya jumlah antrian kendaraan berbeda secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, 3) Berapa jumlah fasilitas pelayanan yang optimal bagi bengkel untuk tahun 1998.

Penelitian dilakukan di bengkel sepeda motor CV. Sumber Baru Motor Yamaha Center I Yogyakarta. Waktu Penelitian : bulan Agustus sampai Desember 1996. Data diperoleh dengan mengadakan wawancara, observasi, dokumen perusahaan dan kuesioner.

Masalah yang pertama dibahas dengan cara: pertama menerapkan rumus-rumus teori antrian, kedua menghitung keuntungan bengkel pada tahun 1996, ketiga menghitung biaya untuk satu unit fasilitas, keempat menghitung keuntungan rata-rata bengkel per hari dengan memperhatikan probabilitas waktu sibuk yang dimiliki, kelima pembuktian dengan menentukan keuntungan yang paling optimal. Masalah kedua dibahas dengan cara: pertama adalah hipotesis diteruskan dengan memberi ranking, kedua menghitung nilai U, ketiga koreksi terhadap nilai U, keempat menghitung standar deviasi, kelima menghitung nilai Z_H , keenam menghitung nilai kritis (kesimpulan). Masalah yang ketiga dibahas dengan cara: pertama membuat forecasting pelanggan, kedua mencari waktu pelayanan dengan meng-



ABSTRACT

Analysis on Serving Facility of The Company Using
Waiting Line Theory
A Case Study at Sumber Baru Motor Yamaha Center I
Yogyakarta
1996 - 1997

Sri Rukawati
Sanata Dharma University
Yogyakarta

The aims of research were to understand : (1) whether the serving facilities of the company in 1996 period were optimum. (2) whether there was any significant difference between the length/shortage of the waiting line and the degree of the customers' satisfaction, and (3) how many optimum serving facilities needed by the company in the 1998 period.

The data were collected through interview, observation, documentation and questionnaire. The data analysis technique which applied the waiting line formulas was used to solve the first problem, Mann-Whithney test was used to solve the second problem, while the third problem was solved by the least-squares analysis.

The result of the research were : (1) the serving facilities of the company in 1996 period were optimum, (2) there was no significant difference between the length/shortage of the waiting line and the degree of the