

**ANALISIS TEORI ANTRIAN TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA
SATE AYAM CAK NUR DI JAKARTA UTARA
(Studi Kasus Pada Sate Ayam Cak Nur Di Sunter Indah VI)**

*Ace
3/2/2021*

SKRIPSI

**MUHAMMAD ROSIDI
21170000183**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**ANALISIS TEORI ANTRIAN TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA
SATE AYAM CAK NUR DI JAKARTA UTARA
(Studi Kasus Pada Sate Ayam Cak Nur Di Sunter Indah VI)**

SKRIPSI

**MUHAMMAD ROSIDI
21170000183**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS TEORI ANTRIAN TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA
SATE AYAM CAK NUR DI JAKARTA UTARA
(Studi Kasus Pada Sate Ayam Cak Nur Di Sunter Indah VI)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 15 Desember 2021



MUHAMMAD ROSIDI
21170000183

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS TEORI ANTRIAN TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA
SATE AYAM CAK NUR DI JAKARTA UTARA
(Studi Kasus Pada Sate Ayam Cak Nur Di Sunter Indah VI)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Jakarta, 15 Desember 2021

Pembimbing,



Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc

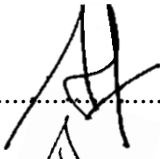


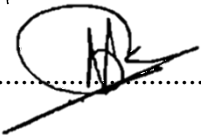
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS TEORI ANTRIAN TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA
SATE AYAM CAK NUR DI JAKARTA UTARA
(Studi Kasus Pada Sate Ayam Cak Nur Di Sunter Indah VI)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta pada tanggal 17 Februari 2022 dengan nilai

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Diah Pranitasari, SP, M.M
(Anggota Penguji)
4.  ; Joko Bagio Santoso, SE, M.M
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini
2. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP, M.M atau Bapak Joko Bagio Santoso, SE, M.M selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Pihak Sate Ayam Cak Nur yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Kedua orang tua yang tak pernah putus memberikan doa, selalu memberikan semangat tiada henti dan dukungan yang membangkitkan saya untuk terus berjuang.

8. Untuk semua sahabatku terima kasih untuk dukungan, saran dan selalu memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman STEI program Strata-1 Manajemen angkatan 2017 terima kasih untuk momen kebersamaan terbaik selama di STEI.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 15 Desember 2021



MUHAMMAD ROSIDI
21170000183

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rosidi
NPM : 21170000183
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non- exclusive Royalty- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS TEORI ANTRIAN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA SATE AYAM CAK NUR DI JAKARTA UTARA (Studi Kasus Pada Sate Ayam Cak Nur Di Sunter Indah VI)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Desember 2021

Jakarta, 15 Desember 2021



MUHAMMAD ROSIDI
21170000183

Muhammad Rosidi
NPM 21170000183
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

**ANALISIS TEORI ANTRIAN TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA
SATE AYAM CAK NUR DI JAKARTA UTARA
(Studi Kasus Pada Sate Ayam Cak Nur Di Sunter Indah VI)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sistem antrian dan mengetahui model antrian pada sate ayam Cak Nur di Jakarta Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei pengamatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pembelian pada sate ayam Cak Nur di Jakarta Utara. Sampel dalam penelitian ini adalah 110 pelanggan.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis sistem antrian dan analisis jawaban wawancara pelanggan. Model analisis sistem antrian adalah model *multi channel single phase* atau M/M/S. Hasil perhitungan analisis menggunakan program *Software POM-QM* versi 5.

Hasil penelitian selama 4 hari dengan menggunakan 3 *service advisor* menunjukkan bahwa sistem antrian pada sate ayam Cak Nur di Jakarta Utara belum optimal atau perlu adanya evaluasi dalam penelitian ini pada sate ayam Cak Nur di Jakarta utara untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap efektifitas pelayanan menyatakan berdasarkan hasil jawaban responden dalam bagian bukti langsung (*tangibles*) pada pelayanan kurang puas, kehandalan (*reability*) pada pelayanan puas, daya tanggap (*responsiveness*) pada pelayanan puas, jaminan (*assurance*) pada pelayanan puas dan empati (*emphaty*) pada pelayanan puas.

Kata Kunci: Sistem Antrian, Efektivitas Pelayanan

Muhammad Rosidi
NPM 21170000183
Study Program S-1 Management

Advisor:
Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

***QUEUE THEORY ANALYSIS OF
SERVICE EFFECTIVENESS ON
SATE AYAM CAK NUR IN NORTH JAKARTA
(Case Study On Sate Ayam Cak Nur In Sunter Indah VI)***

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of the queuing system and determine the queue model for sate ayam Cak Nur in North Jakarta. The method used in this research is an observational survey research. The population in this study were all people who bought sate ayam Cak Nur in North Jakarta. The sample in this study were 110 customers.

The data analysis method used is queuing system analysis and customer interview answer analysis. The queuing system analysis model is a multi channel single phase or M/M/S. The results of the analysis calculations using POM-QM software version 5.

The results of the research for 4 days using 3 service advisors showed that the queuing system for sate ayam Cak Nur in North Jakarta was not optimal or an evaluation was needed in this study on sate ayam Cak Nur in North Jakarta to determine the level of satisfaction with the effectiveness of the service stated based on the results of the answers. respondents in the direct evidence section (tangibles) on unsatisfied services, reliability (reliability) on satisfied services, responsiveness (responsiveness) on satisfied services, assurance on satisfied services and empathy on satisfied services.

Keywords: Queue System, Service Effectiveness

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Manajemen Operasional	7
2.1.2. Teori Antrian	7
2.1.2.1. Sistem Antrian	8
2.1.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Analisis Antrian	10
2.1.2.3. Karakteristik Dasar Sistem Antrian	11
2.1.2.4. Mengukur Kinerja Antrian	13
2.1.2.5. Model-Model Antrian	13
2.1.3. Efektivitas Pelayanan	18
2.1.2.1. Indikator Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan ...	19
2.2. Review Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	25
2.3.1. Kerangka Fikir	26
 BAB III PROSEDUR PENELITIAN	 27
3.1. Strategi Penelitian	27
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.2.1. Populasi penelitian	27
3.2.2. Sampel penelitian	27
3.3. Metode Pengumpulan Data	28
3.4. Operasional Variabel	30

3.5. Pengukuran Variabel	31
3.6. Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	37
4.2. Analisis Data Penelitian	38
4.2.1. Analisis Sistem Antrian	40
4.3. Standar Kualitas Pelayanan	49
4.4. Temuan Hasil Penelitian	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1. Simpulan	53
5.2. Saran	54
5.3. Keterbatasan Penelitian	54
DAFTAR REFERENSI	56
DAFTAR LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Rumus Antrian Model A : M/M/I	15
Tabel 2.2. Rumus Antrian Model B : M/M/I	16
Tabel 2.3. Rumus Antrian Model C : M/M/I	17
Tabel 2.4. Rumus Antrian Model D : M/M/I	18
Tabel 4.1. Data Pengamatan 4 Hari Pengunjung Sate Ayam Cak Nur	39
Tabel 4.2. Ringkasan Data Kedatangan Pelanggan Dan Jam Operasi	40
Tabel 4.3. Hasil Kinerja Antrian Pada Sate Ayam Cak Nur	47
Tabel 4.4. Hasil Perhitungan Rata-Rata Pada Sate Ayam Cak Nur	47
Tabel 4.5. Daftar Pertanyaan Wawancara	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Fikir	26
Gambar 4.1. Hasil Sistem Antrian Hari Sabtu, 20 November 2021	41
Gambar 4.2. Grafik Probabilitas Hari Sabtu, 20 November 2021	42
Gambar 4.3. Hasil Sistem Antrian Hari Minggu, 21 November 2021	42
Gambar 4.4. Grafik Probabilitas Hari Minggu, 21 November 2021	43
Gambar 4.5. Hasil Sistem Antrian Hari Senin, 22 November 2021	44
Gambar 4.6. Grafik Probabilitas Hari Senin, 22 November 2021	45
Gambar 4.7. Hasil Sistem Antrian Hari Selasa, 23 November 2021	45
Gambar 4.8. Grafik Probabilitas Hari Selasa, 23 November 2021	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Tabulasi Hasil Jawaban Kuesioner Responden	58
Lampiran 2. Foto Penelitian	62
Lampiran 3. Surat Riset	66
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	67