

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Sistem antrian bermula ketika customer yang datang melakukan pendaftaran di service advisor, setelah mendaftar di *service advisor*, mobil akan diserahkan kepada mekanik untuk kemudian dikerjakan, setelah itu di bawa ke bagian *washing* untuk penyucian, setelah dari bagian *washing*, mobil akan dikembalikan kepada *service advisor* untuk di periksa dan diserahkan kepada *customer*. Penerapan sistem antrian di perusahaan AUTO 2000 sudah baik, hal ini dapat dibuktikan dengan presentase probabilitas 0 customer mencapai 89,61%, sehingga *customer* AUTO 2000 dilayani dengan baik dan cepat
2. Setelah melakukan perhitungan, maka penulis menarik kesimpulan bahwa, sistem antrian pada perusahaan PT AUTO2000 sudah berjalan dengan efektif, walau ada beberapa kekurangan, tapi sebagian besar *customer* dilayani dengan baik serta waktu menunggu yang tidak lama.

Perhitungan tersebut ialah :

- a. Tingkat probabilitas terdapat 0 dalam sistem, ialah 89,61% yang berarti tidak terdapat penumpukkan antrian, sehingga customer dapat dilayani dengan cepat.
- b. Jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem, ialah 2,12 mobil.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

- c. Waktu rata-rata yang dihabiskan seorang pelanggan sedang dilayani, ialah 0,53 jam atau 31,8 menit.
- d. Jumlah orang rata-rata yang menunggu dalam antrian, ialah 2,006 mobil.
- e. Wakturata-rata yang dihabiskan oleh pelanggan dalam antrian, ialah 0,50 jam atau 30 menit.

B. Saran

Berdasarkan simpulan dan pembahasan hasil penelitian, dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Pelayanan konsumen Perusahaan PT AUTO2000 Sukun Malang jika dilihat dari sistem antrian memang sudah dapat dikatakan baik, namun alangkah baiknya jika perusahaan menata kembali fasilitas menunggu agar customer semua dapat menikmati fasilitas menunggu pelayanan di PT. AUTO2000 Tbk

Daftar Pustaka

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Eddy, Soeryatno Soegito, *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi* , Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007
- Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Margono S. Drs. 2007. *Metologi Penelitian Pendidikan Komponen MKDK*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penulisan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung
- P. Siagian, (2000), *Penelitian Operasional : Teori Dan Praktek*, Cetakan ke-1, Penerbit UI, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasara (edisi ke – 12)*. Indeks : Jakarta
- Heizer, Jay dan Rander, Barry . 2004. *Manajemen Operasi (Edisi Ketujuh)*. Salemba Empat : Jakarta
- Jay Heizer dan Barry Render. (2005) *Operation Management , 7th edition .(Manajemen Operasi edisi 7, Buku 1)* Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Dimiyati, Ahmad. 2006. *Operations Research (Model-Model Pengambilan Keputusan)*. Sinar Baru Algesindo : Bandung
- Taha, Hamdy A. 2000. *Riset Operasi. Jilid 2*. Binarupa Aksara, Jakarta
- Taha, Hamdy A. 2002. *Riset Operasi*. Binarupa Aksara, Jakarta
- Hillier, Frederick dan Lieberman, Gerald J., (2005), *Operation Research For Engineering*, Mcgraw-Hill International Edition.
- Soegito, Eddy Soeryatno. 2007. *Marketing Reaserch: Panduan bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo : Jakarta
- Susanto, Ardillo. 2007. *Analisa sistem antrian kapal petikemas PT. Pelindo III cabang Tanjung Perak Terminal berlian sebagai upaya peningkatan efisiensi pelayanan jasa bongkar muat*. Surabaya

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Danasmoro, Adimas. 2009. Analisis sistem antrian dan mutu pelayanan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Yogyakarta sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa. Yogyakarta

Ruswandi, Bambang. 2006. Penerapan sistem antrian sebagai upaya mengoptimalkan pelayanan terhadap pasien pada loket pengambilan obat di Puskesmas Cicurug Sukabumi Jawa Barat. Sukabumi

Malayu S.P Hasibuan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Gunung Agung. Jakarta

Kusumawardhana, Petrus Rose Cahyomagi. 2008. *Aplikasi Model Antrian Sebagai Upaya Optimalisasi Kinerja Pelayanan Pada Jasa Perbankan (Studi pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk., Kantor Cabang Malang)*. Universitas Katolik Widya Karya Malang

Daft, Richard L. 2002. **Manajemen** Edisi Kelima Jilid Satu. Jakarta : Erlangga.

Stoner, James A.F. (2006). *Manajemen*. Jilid I. Edisi Keenam. Salemba Empat, Jakarta.

Herjanto, Eddy (2007). *Manajemen Operasi*. Edisi Kesebelas. PT Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.

William.J.(2009). *Operation Management 10th Edition*. McGraw-Hill, USA.

Sinalungga, S., 2008, *Pengantar Teknik Industri*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

www.auto2000.co.id