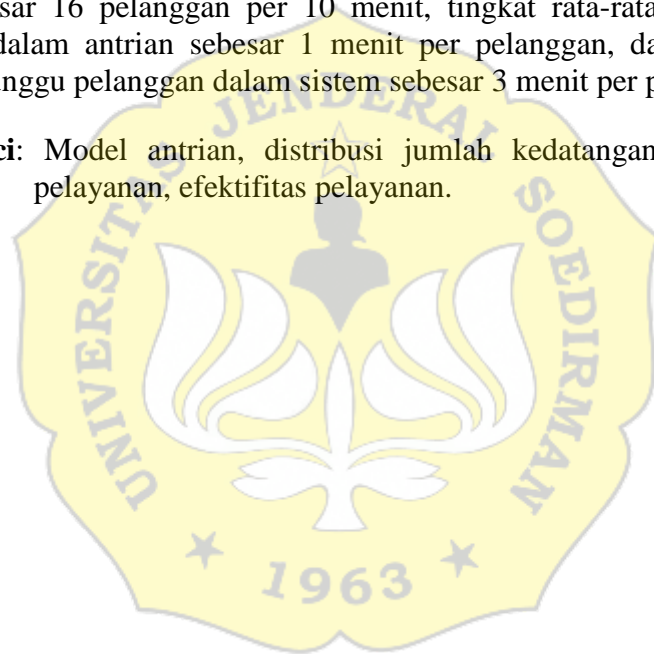


ABSTRAK

Penelitian ini membahas model antrian pada pelayanan tiket kereta api di Stasiun Purwokerto untuk mendapatkan distribusi model antrian dan efektifitas layanan. Data yang digunakan adalah data antrian pelayanan tiket yang diperoleh secara primer pada tanggal 04-10 Oktober 2017, yang terdiri dari waktu kedatangan, waktu pelayanan, waktu selesai pelayanan, dan lama pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan jumlah kedatangan berdistribusi Poisson dan waktu pelayanan berdistribusi *general*. Tingkat kesibukan pelayanan pada pelayanan tiket sebesar 46,21% yang berarti tingkat pelayanan tidak sibuk. Adapun ukuran efektifitas sistem antrian adalah tingkat rata-rata jumlah pelanggan dalam antrian sebesar 2 pelanggan per 10 menit, tingkat rata-rata jumlah pelanggan dalam sistem sebesar 16 pelanggan per 10 menit, tingkat rata-rata waktu menunggu pelanggan dalam antrian sebesar 1 menit per pelanggan, dan tingkat rata-rata waktu menunggu pelanggan dalam sistem sebesar 3 menit per pelanggan.

Kata Kunci: Model antrian, distribusi jumlah kedatangan, distribusi waktu pelayanan, efektifitas pelayanan.



ABSTRACT

The research discusses the model of train ticketing service in Purwokerto Station to get the queue model distribution and the service effectiveness. The data used is the ticket service queue data obtained in primary on 04-10 October 2017, which consists of arrival time, service time, service completion time, and service duration. The result of the research showed the number of arrivals follows Poisson distribution and service time is general distribution. Here a 46,21% level of ticketing service means service level is not busy. The measure of the effectiveness of the queue system are the average number of customers in the queue of 2 customers per 10 minute, average customers in the system is 16 customers per 10 minute, average waiting time in the queue is 1 minutes per customer, and average waiting time in the system is 3 minutes per customer.

Keywords: *Model queue, distribution of arrival number, service time distribution, service effectiveness.*

