

RINGKASAN

Antrian adalah suatu situasi umum yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari dimana konsumen menunggu didepan loket untuk mendapatkan giliran pelayanan atau fasilitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja sistem antrian pada loket pembelian tiket di Stasiun Kereta Api Purwokerto. Jenis penelitian ini merupakan analisis kuantitatif yaitu data yang berupa angka atau bilangan. Pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi dan Studi Pustaka. Teknik analisis data menggunakan rumus antrian untuk Model B:M/M/S. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana kinerja sistem antrian di loket pembelian tiket Stasiun Kereta Api Purwokerto.

Kata kunci : Analisis Antrian, Kinerja Sistem Antrian, Stasiun Kereta Api Purwokerto.

SUMMARY

Queue is a common situation that usually happens in daily life when consumers waiting in the front of counter to get a turn to get a service. This research aims to determine queue system performance at the ticket counter in Purwokerto Railway Station. The type of this research is quantitative analysis that means the data in the form of numbers. This samples is using accidental sampling. The data collection techniques is using observation and literature review. The Analysis of this research is using queue formula for the model B:M/M/S. The result of this research showing how the queue system works in the ticket counter of the purwokerto railway station.

Keyword : *Queue Analysis, Performance of Queue, Purwokerto Railway Station*