

## BAB V

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

Melalui pembahasan dan analisis, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Model antrian yang dimiliki oleh Metro Games memiliki struktur *Multi Channel Single Phase* (M/M/m), waktu pelayanan berdistribusi eksponensial, disiplin pelayan *First In First Served* (FIFS), dan jumlah fasilitas pelayanan 37 unit.
2. Jumlah *workstation* yang diperlukan agar waktu menunggu harapan dapat tercapai adalah 40 *workstation*.
3. Efisiensi yang diperoleh untuk penambahan 3 *workstation* adalah 1 jam 9 menit.

#### 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak perusahaan melalui penelitian ini adalah:

1. Perusahaan perlu mempertimbangkan penambahan *workstation* sebanyak 3 buah untuk mencapai waktu menunggu harapan yaitu maksimal 20 menit.

2. Tingkat kedatangan pelanggan dan rata-rata waktu pelayanan disarankan untuk selalu dianalisis dengan cara melakukan pencatatan jumlah kedatangan pelanggan pada jam-jam antrian terjadi. Sehingga perubahan yang terjadi pada antrian dapat diantisipasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.