

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Jenis sistem antrian yang diterapkan pada 3Store Dago Bandung adalah jenis antrian model *Multiple Channel Query System* atau M/M/S, dimana terdapat beberapa *Customer Service* yang dapat melayani pelanggannya namun fase yang dilewati oleh pelanggan untuk melakukan pelayanan melalui *Customer Service* hanya satu kali.
2. Disiplin pelayanan yang diberlakukan 3Store Dago Bandung adalah pelayanan *First Come First Served* (FCFS) dimana pelanggan yang datang terlebih dahulu mengambil nomor antrian yang sudah disediakan oleh mesin *Que-ex* 3Store Dago Bandung, setelah itu menunggu dipanggil sesuai nomor urutan yang telah didapatnya untuk mendapatkan pelayanan dari *Customer Service*.
3. Berdasarkan hasil perhitungan kinerja sistem antrian pada 3 Store Dago Bandung, waktu menunggu terpanjang yang dibutuhkan oleh seorang pelanggan dalam antrian hanya 0.5605 menit serta antrian terpanjang sebanyak 3.363 orang dan ini terjadi hanya pada periode waktu 15.00-16.00 setiap harinya. Ini menunjukkan kinerja sistem antrian pada 3 Store Dago Bandung sudah baik. Namun pada saat 1 orang *Customer Service* tidak hadir maka yang akan terjadi

adalah peningkatan pada pelanggan pada periode waktu 15.00-16.00 yaitu 1.213 orang. Ini dibuktikan berdasarkan perhitungan sebelumnya bahwa pada periode waktu 15.00-16.00 jumlah pelanggan sebanyak 3.363 orang dan ketika 1 orang *Customer Service* tidak hadir jumlah pelanggan yang mengantri menjadi sebanyak 4.576 orang. Serta terjadi peningkatan jumlah rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan pelanggan dalam antrian yang sebelumnya 0.0454 jam menjadi 0.1219 jam.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk menjaga kinerja sistem antrian yang diterapkan pada 3 Store Dago Bandung perlu dipertimbangkan tingkat kedatangan pelanggan dan tingkat antrian yang terjadi setiap harinya. Agar kinerja operasional 3 Store Dago Bandung secara keseluruhan tidak terganggu dan proses pelayanan dapat berjalan optimal.
2. Penelitian lebih lanjut tentang sistem antrian dapat dilakukan dengan memasukan unsur biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk sistem antrian.