

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti pada toko roti Vitasari Kurdi, Bandung adalah sebagai berikut :

1. Model antrian yang cocok dengan toko roti Vitasari Kurdi adalah Model B : M/M/S (Model antrian jalur berganda).
2. Kinerja pelayanan pada kasir toko roti Vitasari yang hanya memiliki 2 jalur fasilitas kasir dinilai kurang optimal dikarenakan masih terlihat adanya antrian yang panjang pada jam-jam sibuk yaitu pada pukul 11.00 sampai dengan pukul 15.00. Berdasarkan perhitungan menggunakan model antrian jalur berganda maka waktu pelayanan yang diperlukan saat jam-jam sibuk yaitu sekitar 6,63 – 7,08 menit dan waktu tunggu rata-rata berkisar antara 5,418 – 5,682 menit.
3. Untuk meningkatkan pelayanan terutama pada jam-jam sibuk, dengan menggunakan 3 jalur fasilitas maka waktu pelayanan rata-rata dapat menjadi lebih cepat berkisar antara 4,872 – 5,292 menit dan mengurangi waktu tunggu rata-rata berkisar antara 5,058 – 5,286 menit.

## **5.2 Saran**

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah adanya penambahan satu jalur fasilitas pada jam-jam sibuk yaitu pukul 11.00 sampai dengan 15.00 agar pelanggan yang datang untuk mendapatkan pelayanan tidak mengantri terlalu lama dan waktu pelayananan akan lebih cepat sehingga pelanggan merasa puas dalam sistem pelayanan tersebut.