

**ANALISIS ANTRIAN PADA PELAYANAN JASA MAKANAN CEPAT**

**SAJI STUDI KASUS KFC CABANG AMBARUKKMO PLAZA**

**YOGYAKARTA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

Agustinus Fernando

150322101

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2019**

**Lembar Pengesahan**

**SKRIPSI**

**ANALISIS ANTRIAN PADA PELAYANAN JASA MAKANAN CEPAT  
SAJI STUDI KASUS KFC CABANG AMBARUKKMO PLAZA  
YOGYAKARTA**



**Disusun oleh:**

**Agustinus Fernando Nata**

**NPM: 150322101**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Budi Suprpto", written over a horizontal line.

**Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D.**

**15 Oktober 2019**

Skripsi

**ANALISIS ANTRIAN PADA PELAYANAN JASA MAKANAN CEPAT  
SAJI STUDI KASUS KFC CABANG AMBARUKKMO PLAZA  
YOGYAKARTA**

**Yang dipersembahkan dan disusun oleh**

**Agustinus Fernando Nata**

**NPM : 150322101**

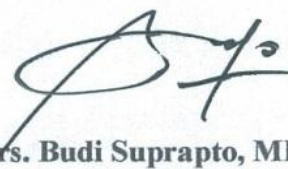
**Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji tanggal 1 November 2019 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi  
Manajamen Universitas Atma Jaya Yogyakarta**


**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

  
**Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.**

**Anggota Panitia Penguji**

  
**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

  
**Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc.**

**Yogyakarta, 1 November 2019**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

  
  
**Drs. Budi Suprpto., MBA., Ph.D.**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS ANTRIAN PADA PELAYANAN JASA MAKANAN CEPAT**

**SAJI STUDI KASUS KFC CABANG AMBARUKKMO PLAZA**

**YOGYAKARTA**

benar –benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Oktober 2019

Yang menyatakan



Agustinus Fernando Nata

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas kasih, berkat, karunia, dan hikmat yang senantiasa diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“ANALISIS ANTRIAN PADA PELAYANAN JASA MAKANAN CEPAT SAJI STUDI KASUS KFC CABANG AMBARUKKMO PLAZA YOGYAKARTA”**.

Skripsi ini diajukan guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi jenjang pendidikan Strata Satu Program Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Terlepas dari berbagai kekurangan yang ada dalam penelitian ini, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi segala pihak. Penulis juga menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, penelitian ini tidak mungkin dapat disusun dan diselesaikan. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang senantiasa mencurahkan perhatian, kesabaran, waktu, dan dukungan mereka
2. Om Yeyet, Tante Dari, dan Kak Yeri yang selalu menyemangati
3. Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu dan ilmu beliau yang berharga dalam penulisan dan penyelesaian penelitian ini.
4. Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UAJY

5. Seluruh dosen pengajar dan staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY yang telah memberikan ilmu pengetahuan
6. Teman – teman Anuers (Vista, “Om” Bagas, Okto, Flo, dan Yemima) yang selalu memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi.
7. Teman – teman S1 No.1 Style (Kevin, Hansen, Elvan, Dyota, Rahardiyen) yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
8. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner yang telah saya berikan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna. Maka dengan kerendahan hati, penulis menerima segala saran yang membangun.

Yogyakarta, 15 Oktober 2019

Yang menyatakan,

  
Agustinus Fernando Nata

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	i
<b>HALAMAN SUSUNAN DOSEN PENGUJI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4. Batasan Penelitian</b> .....	4
<b>1.5. Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Pengertian Antrian</b> .....	5
<b>2.2. Pengertian Teori Antrian</b> .....	5
<b>2.3. Konsep Dasar Antrian</b> .....	6
<b>2.4. Manajemen Antrian</b> .....	6
<b>2.5. Pelayanan Optimal</b> .....	7
<b>2.6. Konsep Dasar Antrian</b> .....	8
<b>2.7. Elemen-Elementer Pokok Dalam Sistem Antrian</b> .....	8
<b>2.8. Sistem Antrian</b> .....	11
<b>2.9. Little's Theorem</b> .....	12
<b>2.10. Bentuk-bentuk Antrian</b> .....	13
<b>2.11. Karakteristik dari Proses Antrian</b> .....	14
<b>2.12. Macam-macam Biaya dalam Sistem Antrian</b> .....	19
<b>2.13. Psikologi Garis Antrian</b> .....	20
<b>2.14. Penelitian Sebelumnya</b> .....	21
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	23
<b>3.1. Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	23

<b>3.2. Jenis Penelitian</b> .....	23
<b>3.3. Subjek dan Objek Penelitian</b> .....	23
<b>3.4. Data yang Diperlukan</b> .....	24
<b>3.5. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	24
<b>3.6. Populasi dan Sample Penelitian</b> .....	25
<b>3.7. Variabel Penelitian</b> .....	26
<b>3.8. Definisi Operasional Variabel</b> .....	26
<b>3.9. Pengukuran Variabel</b> .....	27
<b>3.10. Teknik Analisis Data</b> .....	28
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	30
<b>4.1. Deskripsi Data</b> .....	30
<b>4.2. Analisis Identitas Responden</b> .....	37
<b>4.3. Analisis Masalah dan Pembahasan</b> .....	42
<b>KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN</b> .....	55
<b>5.1. Kesimpulan</b> .....	55
<b>5.2. Saran</b> .....	56
<b>5.3. Keterbatasan Penelitian</b> .....	57
<b>LAMPIRAN</b> .....	60



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1 (Tingkat Kedatangan Konsumen (11.00-13.00))</b> .....	32
<b>Tabel 2 (Tingkat Kedatangan Konsumen (18.00-20.00))</b> .....	33
<b>Tabel 3 (Data Total Waktu Pelayanan Konsumen (11.00-13.00))</b> .....	34
<b>Tabel 4 (Data Total Waktu Pelayanan Konsumen (18.00-20.00))</b> .....	35
<b>Tabel 5 (Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (11.00 – 13.00))</b> .....	37
<b>Tabel 6 (Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (18.00 – 20.00))</b> .....	38
<b>Tabel 7 (Karakteristik Responden Berdasarkan Umur (11.00 – 13.00))</b> .....	38
<b>Tabel 8 (Karakteristik Responden Berdasarkan Umur (18.00 – 20.00))</b> .....	39
<b>Tabel 9 (Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi (11.00 – 13.00))</b> ...	39
<b>Tabel 10 (Karakteristik Responden Berdasarkan Umur (18.00 – 20.00))</b> ...	40
<b>Tabel 11 (Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan (11.00 – 13.00))</b> .....	41
<b>Tabel 12 (Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan (18.00 – 20.00))</b> .....	41
<b>Tabel 13 (Jumlah Pelanggan KFC Ambarukmo Plaza Yogyakarta Bulan April 2019)</b> .....	51
<b>Tabel 14 (Waktu Pelayanan Menurut Responden (11.00 – 13.00))</b> .....	52
<b>Tabel 15 (Waktu Pelayanan Menurut Responden (18.00 – 20.00))</b> .....	52
<b>Tabel 16 (Waktu Pelayanan Berdasarkan Observasi (11.00 – 13.00))</b> .....	53
<b>Tabel 17 (Waktu Pelayanan Berdasarkan Observasi (18.00 – 20.00))</b> .....	53