

ABSTRAK

Rumah makan merupakan sebuah tempat yang menyajikan pelayanan kepada konsumen berupa makanan atau minuman. Kualitas pelayanan sangatlah penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat baik buruknya suatu barang/jasa yang dirasakan (persepsi) konsumen Rumah Makan Bebek Sinjay banyak dikunjungi konsumen. Rumah makan yang luas dan sederhana ini dikunjungi ratusan pelanggan setiap harinya. Pihak yang memberikan layanan harus merencanakan agar proses layanan menjadi efektif dan efisien. Simulasi merupakan penggambaran suatu sistem dengan menggunakan peragaan berupa model statistik atau penggambaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model antrian yang terjadi di kasir rumah makan dengan menggunakan simulasi software ARENA. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Mengambil data primer yang berupa kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan. Hasil perhitungan dan pembahasan menunjukkan bahwasanya dengan menerapkan 3 kasir di rumah makan Bebek Sinjay dapat membuat waktu semakin efektif. Hal tersebut terbukti dengan perhitungan yaitu nilai L_s sebesar 0,624, nilai L_q sebesar 0,194, nilai W_q sebesar 0,169, nilai W_s sebesar 0,480 dan nilai ρ 0,354. Model sistem antrian dengan menggunakan 3 jumlah kasir dapat membantu untuk mengoptimalkan pelayanan kasir pada rumah makan Bebek Sinjay. Model tersebut dipilih karena nilai probabilitasnya yang rendah atau memiliki nilai yang optimal untuk digunakan sebagai alternatif perbaikan sistem antrian. Model sistem antrian yang cocok untuk rumah makan Bebek Sinjay adalah menggunakan model antrian dengan pelayanan majemuk dan menggunakan disiplin antrian FCFS.

Kata Kunci : Arena, Kualitas pelayanan, Rumah Makan, Simulasi.

ABSTRACT

Restaurant is a place service that serves such as food or drinks to consumers. The quality of services is very important to fulfill customer satisfaction. Service quality is the level of good or bad an item or services (perception) of consumers Bebek Sinjay Restaurant that visited by consumers. This restaurant have spacious and simple concept, a hundreds customers every day are visited. The providing of services must plan for the service process to be effective and efficient. Simulation is a representation of a system using demonstration of statistical model. The purpose of this research is to know the queuing model that occurs at the cashier restaurant by using ARENA simulation software. The method of this research is used observation and interview. The data of this research is used primary data such as customer arrival and service time. The result of calculation and discussion are show that applying 3 cashiers at the Bebek Sinjay Restaurant can be more effective. This is proved by the calculation of L_s value is 0.624, L_q value is 0.194, W_q value is 0.169, W_s value is 0.480 and p value is 0.354. The queuing model system using 3 cashiers can help to optimize cashier services at Bebek Sinjay Restaurant. The model of this research was chosen because of the low probability value or optimal value that used as an alternative to queuing system improvement. The queuing model system that is suitable for Bebek Sinjay Restaurant is use the queuing model with multiple services and the FCFS queuing discipline.

Keywords: Arena, Quality of services, Restaurant, Simulation.