

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Saat pelanggan dilayani jumlah fasilitas atau *server* kasir yang lebih baik adalah dengan 2 *server* kasir untuk mengetahui waktu yang optimal saat pelayanan.
2. Hal ini terlihat dari menurunnya tingkat kesibukan fasilitas (P) dari 90 % menjadi 49,5 % menurun sebesar 40,5 %, jumlah rata – rata konsumen dalam sistem (Ls) 8,79 orang menjadi 1,1250 orang menurun sebesar 87,2 % & dan rata – rata waktu menunggu dalam sistem (Ws) dari 11,32 menit menjadi 1,447 menit menurun sebesar 87,2 %. Berdasarkan hasil perhitungan d terlihat adanya perbedaan biaya yang signifikan. Perubahan satu *server* menjadi dua *server* kasir menunjukkan total biaya sistem antrian menurun sebesar 68,9 %. Biaya antrian (BA) yaitu biaya konsumen menunggu pada sistem antrian menurun sebesar 87,2 %, sedangkan biaya penambahan fasilitas mengalami penambahan sebesar 49,9 %.

5.2 Saran

1. Sebaiknya Auto 2000 Bekasi barat menambahkan fasilitas menjadi 2 kasir karena dapat menurunkan waktu menunggu konsumen, panjang antrian serta tingkat kesibukan, sehingga sistem antrian akan menjadi lebih baik.
2. Agar mengedepankan kepuasan pelanggan yang datang.