

ANALISIS ANTRIAN POMPA PREMIUM PADA SPBU 34-0704 CIPAYUNG

DEDDY DHARMAWAN, Ir. Budi Hermana

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2003

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : teori antrian spbu 34 0704 c

Abstraksi :

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi dan dunia usaha. Sejalan dengan hal tersebut para pengusaha atau produsen saling bersaing dalam meningkatkan, memperluas sector usaha. Peranan system pelayanan sangatlah menunjang dalam pencapaian keberhasilan usaha khususnya dibidang jasa. Sebab system pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen. Untuk mencapai peningkatan pelayanan sehingga memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen, maka salah satu cara yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan adalah dengan menggunakan Teori Antrian (Quenes Theori) didalam menentukan apakah perlu mengadakan penambahan fasilitas pelayanan guna meningkatkan pelayanan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk membahas Ke efektivitasan dari SPBU 34 0704 dalam melayani konsumen, dilihat dari Teori Antrian mengenai perlu tidaknya penambahan fasilitas pelayanan konsumen untuk pompa premium pada SPBU 34-0704 Cipayung. Pembahasan hanya dibatasi pada masalah Teori Antrian, dalam peningkatan pelayanan dan pengambilan keputusan fasilitas pelayanan konsumen untuk Pompa Premium pada SPBU 34 0704 Cipayung. Struktur antrian yang digunakan adalah Single Chanel Multi Phase. Struktur ini menunjukkan ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan. Tujuan dari penulisan ini adalah membandingkan antrian antara sebelum dan sesudah adanya penambahan fasilitas berupa jalur pompa premium pada SPBU 34 0704. Dari hasil analisis Teori Antrian dengan menggunakan struktur single chanel multi phase pada SPBU Cipayung, maka dapat ditarik kesimpulan, sebaiknya pihak SPBU tersebut menambah jalur untuk Pompa Premium sebanyak satu jalur. Karena hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan konsumen, sehingga pihak SPBU 34 0704 dapat lebih banyak melayani pelanggan.