

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah disajikan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem antrian bagian *teller* umum Bank Nagari Cabang Universitas Andalas Padang mengikuti model  $(G/G/1) : (GD/\infty/\infty)$ . Model ini adalah model dengan distribusi kedatangan nasabah tidak berdistribusi Poisson (*general*) dan distribusi waktu pelayanan nasabah tidak berdistribusi Eksponensial (*general*). Selanjutnya, jumlah loket yang beroperasi adalah satu, disiplin pelayanan adalah FCFS (*first come first served*), serta jumlah pelayanan maksimum dan sumber kedatangan bersifat tak berhingga ( $\infty$ ).
2. Dari hasil analisis model antrian pada layanan *teller* umum Bank Nagari Cabang Universitas Andalas Padang, didapatkan ukuran-ukuran kinerja sistem antriannya yaitu untuk peluang terdapatnya 0 nasabah dalam sistem ( $P_0$ ) adalah 0,5788, jumlah rata-rata nasabah yang diperkirakan dalam antrian ( $L_q$ ) adalah 5,3703 nasabah/menit, jumlah rata-rata nasabah yang diperkirakan dalam sistem ( $L_s$ ) adalah 5,7915 nasabah/menit dan waktu rata-rata menunggu yang diperkirakan dalam antrian ( $W_q$ ) adalah 29,2979 menit serta waktu rata-rata menunggu yang diperkirakan dalam sistem ( $W_s$ ) adalah 31,5957 menit.

## 5.2 Saran

Bagi pihak bank Nagari cabang Universitas Andalas agar selalu memperhatikan bagaimana *kinerja* bagian teller umum, supaya tidak terjadi penumpukan dalam proses pelayanan. Bagi penulis selanjutnya yang akan melakukan analisis sistem antrian di bank Nagari cabang Universitas Andalas diharapkan untuk lebih memperhatikan kondisi dan faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap sistem antrian di bank tersebut.

