

Analisis Hubungan Kapasitas dan Waktu Tunggu pada Antrian Serta Keputusan Pelanggan Menggunakan Discrete Event Simulation pada XYZ Barbershop = Analysis of the Relationship between Capacity and Waiting Time in Queues and Customer Decisions Using Discrete Event Simulation at XYZ Barbershop

Rikat Setyabudi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920555499&lokasi=lokal>

Abstrak

Tren tempat pangkas rambut pria semakin berkembang seiring berjalannya waktu. Dengan meningkatnya ketertarikan untuk mengunjungi tempat pangkas rambut pria, maka terdapat peningkatan pada intensitas kedatangan pengunjung pada XYZ Barbershop sehingga terjadi kepadatan di ruang tunggu. Kepadatan pada ruang tunggu di tempat pangkas rambut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh pengunjung, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan pelanggan dalam bertransaksi di XYZ Barbershop. Dengan menggunakan simulasi pada penambahan kapasitas toko, terdapat penurunan waktu tunggu yang menghasilkan perubahan pada keputusan pelanggan. Penerapan rekomendasi diharapkan dapat menurunkan waktu tunggu sebesar 86%.

.....The trend of the existence of barbershop is emerging over time. With the increasing interest in visiting men's barbershops, there is an increase in the intensity of visitor arrivals at XYZ Barbershop, resulting in overcrowding in the waiting room. The density in the waiting room at the barbershop affects the quality of service received by visitors, which in turn affects customer decisions in transacting at XYZ Barbershop. By using simulations on increasing store capacity, there is a decrease in waiting time which results in changes in customer decisions. Implementation of the recommendations is expected to reduce waiting times by 86%.