

ABSTRAKS

Teori antrian adalah suatu cabang dari matematika terapan, dengan bentuk-bentuk suatu model antrian yang mempunyai pola kedatangan random dan nilai harapan rata-rata kedatangan pada waktu tertentu. Proses antrian ternyata dapat membentuk suatu persamaan differensi yang dapat diselesaikan untuk keadaan transient juga steady state. Karena suatu teori antrian banyak berhubungan dengan teori probabilitas maka dicoba menerapkan transformasi Laplace dari fungsi pembangkit probabilitas distribusi waktu tunggu dan waktu pelayanan. Akhirnya dapat ditentukan suatu ukuran keefektifan antrian yang merupakan perbandingan antara rata-rata waktu tunggu dan waktu pelayanan.

