

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, A. (2013). *Project planning and management: An aspect of development*. Hamburg: Diplomica Verlag.
- Adrianto, E. (2018). *Integrasi lean service dan six sigma untuk mengurangi waktu tunggu di restaurant cepat saji (Studi kasus di Jank Jank Wings)*. (Skripsi). Universitas Islam Indonesia Repository. https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/10849/EgaAdrianto_14522047.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Allen, T. T. (2010). *Introduction to engineering statistics and lean sigma*. London: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-84996-000-7>
- Anwar, K., & Manuharawati. (2021). Optimalisasi pelayanan restoran cepat saji XYZ cabang Kota Kediri menggunakan pendekatan teori antrean. *Jurnal Ilmiah Matematika*, 9(2), 437–446.
- Beno, J., Silen, A. P., & Yanti, M. (2022). *Optimalisasi sistem antrean pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan*. (Skripsi). Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo.
- Blank, L. T., & Tarquin, A. J. (2020). *Basics of engineering economy* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Chung-Te, T., Yu-Sheng, H., Cheng-Te, L., & Pan, S.-C. (2019). Evaluation of consumers' WTP for service recovery in restaurants: Waiting time perspective. *Administrative Sciences*, 9(3), 63. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci9030063>
- Eschenbach, T. G. (2011). *Engineering economy: Applying theory to practice* (3rd ed.). New York: Oxford University Press.
- Fitriana, C., Listiyoko, L., Surya, P., Maksum, A., & Fahrudin, A. (2020). Perancangan aplikasi point of sales berbasis web untuk efisiensi antrean pada Restoran Serba Sambal. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 15(1), 149–158.
- George, M. L. (2003). *Lean six sigma for service: How to use lean speed and six sigma quality to improve services and transactions*. New York: McGraw-Hill Education.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2021). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (9th ed.). Boston: Pearson.
- Gronroos, C. (2016). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (4th ed.). Chichester: Wiley.
- Groover, M. P. (2014). *Work systems: The methods, measurement, and management of work*. Boston: Pearson.
- Hwang, J. (2005). *An analysis of wait time satisfaction for capacity management in a simulated restaurant*. (Dissertations). Proquest.

<https://www.proquest.com/dissertations-theses/analysis-wait-time-satisfaction-capacity/docview/305451794/se-2?accountid=44396>

- Indrawati, S., A'Azzam, E., Adrianto, E., Miranda, S., & Prabaswari, A. D. (2020). Lean concept development in fast food industry using integration of six sigma and TRIZ method. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 722(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/722/1/012044>
- Kerzner, H. (2022). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling* (13th ed.). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kristanti, M., Redjo, O., & Susilo, A. A. (2018). Pengaruh perceived waiting time dan satisfaction with waiting. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), 1–12.
- Kubiak, T.M., & Benbow, D.W. (2010). *The certified six sigma black belt handbook* (2nd ed.). Milwaukee, WI: ASQ Quality Press.
- Kurniawan, K., & Andesta, D. (2023). Analisis simulasi sistem antrian pemesanan makanan pada Warung Apung Rahmawati Gresik. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 3(3), 368. <https://doi.org/10.30587/justicb.v3i3.5542>
- Law, A. M. (2015). *Simulation modeling and analysis* (5th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Lee, W. (2004). The effect of waiting time and affective reactions on customers' evaluation of service quality and satisfaction in a cafeteria simulation. (Dissertation). Proquest. <https://www.proquest.com/dissertations-theses/effect-waiting-time-affective-reactions-on/docview/305148912/se-2?accountid=44396>
- Meiliana, E. (2024). Restaurant XYZ peak hour waiting time reduction using six sigma analysis. *Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 3(2), 123-138.
- Pinedo, M. L. (2016). *Scheduling: Theory, algorithms, and systems* (5th ed.). New York: Springer.
- Purnomo, B. H., Suryadharma, B., & Ekasari, N. Y. (2021). Model sistem antrian pada pelayanan restoran cepat saji (Studi Kasus di KFC Gajah Mada Kabupaten Jember). *Jurnal Agroteknologi*, 15(01), 40. <https://doi.org/10.19184/j-agt.v15i01.19929>
- Ratnasari, S., Rahadian, N., & Liquidannu, E. (2018). Pemodelan dan simulasi sistem antrian pelayanan konsumen Gerai MCD Solo Grand Mall dengan arena. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 353.
- Silberschatz, A., Gagne, G., & Galvin, P. B. (2018). *Operationg system concepts* (10th ed.). Hoboken, New Jersey: Wiley.
- Tasar, B., Ventura, K., & Cicekli, U. G. (2020). A simulation model for managing customer waiting time in restaurants: Scenarios and beyond TT - A simulation model for customer waiting time. *British Food Journal*, 122(9), 2881–2894. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/BFJ-09-2019-0685>

Yusnita, Y., & Marsa, S. (2024). Analisis teori antrian dan pelayanan pada restoran cepat saji Richeese di Bencolen Mall Kota Bengkulu. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 1(2), 230–237. <https://doi.org/10.59407/jmie.v1i2.384>



LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Persetujuan Perusahaan yang Sah

SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sekhian Thon

Jabatan : *Supervisor Branch* Toko M

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Chikita Marshanda

NPM : 210611251

Program Studi : S1 Teknik Industri

Instansi : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Akan melakukan penelitian dan pengambilan data di Toko M terhitung dari tanggal 02 September hingga penelitian selesai, untuk memperoleh data yang akan membantu peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada pihak yang bersangkutan untuk dipergunakan sebaik-baiknya.

Batam, 02 September 2024



Supervisor Branch Toko M

Lampiran 2. Transkrip Wawancara dengan *Supervisor Branch Toko M*

Hasil Wawancara dan Pertanyaan yang Diajukan

Narasumber: *Supervisor Branch Toko M*

P: Sebelumnya, bolehkah menceritakan sedikit terkait situasi Toko M saat ini?

N: Sejauh ini, aktivitas penjualan Toko M berjalan baik. Toko selalu ramai, terutama pas pagi sampai waktu makan siang.

P: Apakah ada permasalahan terkait hasil penjualan atau mungkin ada sisa roti yang tidak terjual?

N: Biasanya ada sisa roti yang tidak terjual, tapi jumlahnya tidak begitu besar. Biasanya dikumpulkan dari beberapa cabang lainnya, itu total per cabang bisa kurang dari 10 roti kalau lagi ramai dan bisa menyentuh 30 roti kalau lagi sepi. Pastinya beda cabang beda hasil penjualan. Buat mengurangi angka BS, toko kasih diskon 30% untuk roti yang belum terjual.

P: Kalau untuk roti sisa biasanya diapakan?

N: Kalau roti yang biasanya udah mau rusak dan tidak enak, akan dikumpulkan untuk diproses sama pusat. Nanti mereka ambil di waktu mereka mengantarkan bahan baku dan pesanan toko. Kalau roti yang bisa tahan sampai 3 hari, toko bisa kasih ke masjid buat yang habis sholat jumat atau kasih ke panti dekat sini untuk cemilan. Sebenarnya roti ini masih sangat layak konsumsi dan sudah dipilah tapi karena ketentuan toko untuk semua roti yang sudah lewat dari 1 hari, tidak boleh dijual lagi, hanya menjual roti yang *fresh*.

P: Apakah ada keluhan lain yang dirasakan selama ini di Toko M?

N: Pada saat toko ramai, kadang karyawan kelihatan lelah atau mulai tidak fokus saat harus melayani banyak pesanan. Mereka memang jarang mengeluh secara langsung tapi bisa dilihat dari beberapa komentar pelanggan dan laporan kesalahan saat kasih pesanan.

P: Bagaimana dengan menambahkan karyawan?

N: Tidak bisa, kita cabang harus mengikuti yang sudah diatur sama pihak pusat. Kalau mereka kasih sekian karyawan, kita sebisa mungkin maksimalin.

P: Oalah... Baik, terima kasih banyak atas informasinya, saya akan mengingat untuk mempertimbangkan dan menyesuaikan penelitian dengan keluhan ini dan informasi lainnya seperti kebijakan pusat.

Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan *Assistant Manager* Toko M

Hasil Wawancara dan Pertanyaan yang Diajukan

Narasumber: *Assistant Manager* Toko M

P: Untuk mengenal alur proses bisnis Toko M, bolehkah dijelaskan sedikit terkait kegiatan-kegiatan yang dilalui Toko M setiap harinya.

N: Toko buka jam 6 pagi dan tutup jam 8 malam, kecuali untuk area barista yang biasanya sudah tutup setengah 7 malam. Jam 4 subuh, tim *baker* sudah datang dan siap untuk memanggang roti. Mereka keluarin roti dari *steam*. Jadi di Toko M, roti biasanya dibuat semalam dan ditinggalkan di *steamer* tanpa dibakar. Paginya mereka bisa langsung memanggang roti. Jam 8 roti sudah siap dipanggang dan *display*. Setelah itu, mereka istirahat sampai jam 10 untuk memanggang roti dari *steam* lagi, menyiapkan *topping*, isian, dan lain-lain. Jam 3an mereka sudah selesai menyiapkan adonan dan bisa pesan roti ke *office*. Nanti *office* akan mengirimkan adonan, bahan baku, atau roti bungkus yang dipesan. Kalau untuk kue ulang tahun, biasanya pelanggan dikasih pilihan. Pilihan pertama kalau mereka mau hari H *ready*, mereka bisa ambil dari kulkas (stok). Kalau untuk kue ultah *custom* atau baru, biasanya harus *request* minimal H-1.

P: Apakah ada keluhan tertentu untuk situasi Toko M sehari-hari?

N: Kadang saya menyadari ada pelanggan yang pergi tanpa sempat dilayani. Di *waiting list* juga beberapa pelanggan menyerah buat tunggu meja kosong, begitu juga untuk antri parkir karena akses parkir kita juga tidak begitu luas. Saya merasa ini bisa merugikan Toko M juga jika terlalu sering terjadi. Jadi saya berharap hal ini bisa diselesaikan supaya tidak banyak pelanggan yang pergi karena terlambat dapat pelayanan.

P: Baik, terima kasih banyak atas informasinya. Dalam penelitian ini saya akan mempertimbangkan keluhan dan harapan yang disampaikan untuk membantu situasi Toko M.

Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Kasir

Hasil Wawancara dan Pertanyaan yang Diajukan

Narasumber: Kasir

P: Izin mengambil waktunya sebentar kak, mungkin ada yang bisa diceritakan sedikit untuk kesehariannya?

N: Seperti biasa, saya pagi datang untuk menyiapkan nota. Setelah selesai, saya pesan roti atau produk lain kayak selai, bubuk, dan lain-lain ke *office* lewat *whatsapp*.

P: Apa data pesan itu terdata atau setiap hari sama yang dipesan untuk toko?

N: Pesannya tidak menentu, kadang ada roti yang dipesan, kadang ada roti yang tidak dipesan, kadang rotinya bisa dipesan lebih banyak atau lebih sedikit. Biasanya lihat dari penjualan roti biasanya bagaimana, lalu dikurangi atau ditambahi sekian kalau banyak yang cari.

P: Disini roti apa yang *best seller*?

N: *Best seller*nya ada keju jagung, abon, srikaya pandan, roti kelapa, dan roti tawar kupas.

P: Apa yang penting diingat saat melayani selama di kasir?

N: Cek hitungan harus teliti, urus bungkus-bungkus roti juga sebisa mungkin cepat. Informasi ketahanan roti juga dikasih tau ke pelanggan.

P: Apakah kakak punya keluhan terkait Toko M?

N: Pas toko rame, kadang kelihatan kurang maksimal melayani. Kadang terima *complaint* langsung dari pelanggan. Kadang juga ada laporan kalau ada pelanggan yang pergi habis makan padahal belum bayar. Bisa jadi karena kurang tenaga karena staf harus *multitasking* juga terbatas orang yang produksi, misal yang bikin minum hanya dua orang.

P: Baik, terima kasih banyak kak atas waktu dan informasinya.

Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan Staf *Kitchen*

Hasil Wawancara dan Pertanyaan yang Diajukan

Narasumber: Staf *Kitchen*

P: Izin mengambil waktunya sebentar kak, mungkin ada yang bisa diceritakan sedikit untuk kesehariannya?

N: Pagi biasanya menyiapkan barang yang perlu disiapkan dan dipanasin, seperti potong cabe, potong timun, panasin kuah mie lendir dan cek stok masuk.

P: Disini jualan apa yang *best seller*?

N: *Best seller* di sini ada mie lendir.

P: Apakah kakak punya keluhan tertentu untuk Toko M, mungkin dari perspektif staf *kitchen*.

N: Terkadang kewalahan pas melayani pelanggan, khususnya pas lagi rame. Saya sendiri, kurang terbiasa kalau harus cepat-cepat bikin makanannya, masih takut kalau salah, saya juga masih baru di sini.

P: Apakah menurut kakak *training* yang diberikan sudah sesuai untuk pekerjaan kakak saat ini?

N: Sudah sih kak untuk saya pribadi, *training* setiap orang berbeda-beda tapi saya masih takutan dan ragu-ragu saja. Di waktu tertentu, kami juga sering evaluasi bersama *supervisor branch* dan *assistant manager*.

P: Baik, terima kasih banyak kak atas waktu dan informasinya.