

ABSTRAK

Yanti, Yuli. 2019. Skripsi. **Upaya Peningkatan Pendapatan Melalui Pendekatan Teori Antrian Pada Loker Pembayaran (Kasir) Di Sopoyono Swalayan Kraksaan Probolinggo.** Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Sopoyono Swalayan Kraksaan Probolinggo dengan tujuan untuk upaya peningkatan pendapatan melalui pendekatan teori antrian pada Loker Pembayaran (Kasir) Di Sopoyono Swalayan Kraksaan Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan variabel Pendapatan, Teori Antrian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan mengoperasikan 4 loket pembayaran (kasir) jumlah pelanggan yang menunggu dalam antrian/Lq terdapat 0.32 orang sedangkan dengan menggunakan 5 loket pembayaran (kasir) rata-rata pelanggan yang menunggu dalam antrian 0.08, begitupun dalam sistem/Ls dengan menggunakan 4 loket pembayaran (kasir) terdapat 2.59 sedangkan dengan 5 loket pembayaran (kasir) terdapat 2.35 (orang). Rata-rata waktu tunggu yang dilalui pelanggan untuk menunggu dalam antrian (wq) maupun dalam sistem (Ws) mengalami penurunan yang semula dengan 4 loket pembayaran (kasir) waktu tunggu antrian 0.18 menit, setelah menambah 1 loket pembayaran (kasir) menjadi 0.04 menit. Begitupun waktu tunggu dalam sistem dengan 4 loket pembayaran (kasir) 1.4 menit dengan menambah 1 loket pembayaran (kasir) menjadi 1.3 menit. Dengan penambahan 1 loket pembayaran (kasir) juga mengurangi biaya tunggu, yang semula menggunakan 4 loket pembayaran (kasir) biaya tunggu yang dikeluarkan sebesar Rp. 606,481 dan setelah ada tambahan loket pembayaran (kasir) biaya menunggu mengalami penurunan menjadi Rp. 556,48. Dengan demikian dengan penambahan loket pembayaran (kasir) Sopoyono Swalayan dapat meningkatkan pendapatannya yang semula sebesar Rp. 273,728,800 setelah diadakan penambahan loket pembayaran (kasir) menjadi 5 pendapatan meningkat sebesar Rp. 305,325,900 atau meningkat sebesar Rp. 31,597,100.

Kata Kunci: Pendapatan, Teori Antrian