Sahilah Amru Yumnatusta 5026231182

1. Sebuah restoran cepat saji menerima rata-rata 1200 pelanggan per hari (antara pukul 10:00 dan 22:00). Selama waktu sibuk (12: 00-15: 00 dan 18: 00-21: 00), restoran menerima total sekitar 900 pelanggan, dan 90 pelanggan dapat ditemukan di restoran (rata-rata) pada waktu tertentu. Pada saat-saat bukan jam sibuk, restoran menerima total 300 pelanggan, dan 30 pelanggan dapat ditemukan di restoran (rata-rata) pada waktu tertentu.
   1. Berapa waktu rata-rata yang dihabiskan pelanggan di restoran selama waktu sibuk?

Diketahui :

λ = 900 pelanggan / 6 jam = 150 pelanggan / jam

L (jumlah pelanggan waktu sibuk) = 90 pelanggan

**Pakai rumus**

**W = L / λ**

W = 90 / 150

W = 6 / 10

W = 6 / 10 \* 60 = 36 menit

* 1. Berapa waktu rata-rata yang dihabiskan pelanggan di restoran selama bukan jam sibuk?

λ = 300 pelanggan / 6 jam = 50 pelanggan / jam

L (jumlah pelanggan waktu sibuk) = 30 pelanggan

**Pakai rumus**

**W = L / λ**

W = 30 / 50

W = 60 / 100

W = 6 / 10 \* 60 = 36 menit

* 1. Restoran tersebut berencana meluncurkan kampanye pemasaran untuk menarik lebih banyak pelanggan. Namun, kapasitas restoran terbatas dan menjadi terlalu penuh selama jam sibuk. Apa yang dapat dilakukan restoran untuk mengatasi masalah ini tanpa berinvestasi dalam memperluas bangunannya?

Bisa dengan berbagai cara, yaitu dengan meningkatkan efisiensi layanan untuk mempercepat waktu penyajian dan proses pembayaran sehingga pelanggan tidak terlalu lama menunggu, lalu menggunakan teknologi seperti aplikasi mobile untuk pemesanan dan pembayaran yang lebih cepat dan efisien, atau dengan mengatur ulang tata letak tempat duduk untuk mengoptimalkan penggunaan ruang tanpa mengorbankan kenyamanan pelanggan. Bisa juga dengan meluncurkan promosi khusus atau diskon pada waktu-waktu bukan jam sibuk untuk mengalihkan sebagian dari pelanggan jam sibuk ke waktu yang lebih sepi.

1. Teller di bank melayani rata-rata 120 nasabah per hari (antara pukul 08:00 dan 15:00). Selama waktu sibuk (09: 00-14:00), bank tersebut menerima total sekitar 100 nasabah. Pada saat-saat bukan jam sibuk, bank menerima total 20 nasabah, teller yang ada saat ini adalah 1 orang.
   1. Berapa waktu rata-rata yang dihabiskan nasabah di bank selama waktu sibuk?

λ = 100 nasabah / 5 jam = 20 nasabah/jam

L = 1

**Pakai rumus**

**W = L / λ**

W = 1 / 20

W = 5 / 100

W = 5 / 100 \* 60 = 3 menit

* 1. Berapa waktu rata-rata yang dihabiskan nasabah di bank selama bukan jam sibuk?

λ = 20 nasabah / 2 jam = 10 nasabah/jam

L = 1

**Pakai rumus**

**W = L / λ**

W = 1 / 10

W = 1 / 10 \* 60 = 6 menit

* 1. Bank berencana untuk memberikan layanan prima kepada nasabahnya, menurut anda apakah yang perlu dilakukan oleh bank? Menambah jumlah teller atau mengoptimalkan waktu pelayanan? Berikan alasanmu.

Menurut pendapat saya, yang perlu dilakukan oleh bank terlebih dahulu adalah mengoptimalkan waktu pelayanan. Bisa dengan cara memberi pelatihan kepada teller. Namun, jika sudah mendesak maka bisa dengan menambah jumlah teller.