

**PENGARUH *LAYOUT* BARANG DAN KETERAMPILAN
KASIR TERHADAP ANTRIAN PELANGGAN KPD
SWALAYAN PALANGKA RAYA**

Oleh
RUDIANTO
193010302049

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen
Bidang Konsentrasi Manajemen Operasional



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2026

LEMBARAN PERSETUJUAN
PENGARUH *LAYOUT* BARANG DAN KETERAMPILAN
KASIR TERHADAP ANTRIAN PELANGGAN KPD
SWALAYAN PALANGKA RAYA

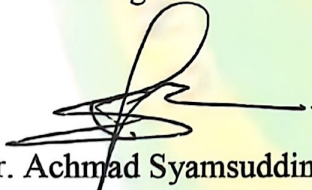
Oleh
RUDIANTO
193010302049

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen
Bidang Konsentrasi Manajemen Operasional

Palangka Raya, Mei 2026

Pembimbing I



Dr. Achmad Syamsuddin, S.E., M.M
NIP. 196705181998021001

Pembimbing II



Jonathan Giovanni, S.Si., M.M
NIP. 198907222020121002

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. Suparyo N. Tuah, S.E., M.P
NIP. 196504011987031007


Dr. Vivy Kristinae, S.E., M.Si
NIP. 198409102015042001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *LAYOUT* BARANG DAN KETERAMPILAN KASIR TERHADAP ANTRIAN PELANGGAN KPD SWALAYAN PALANGKA RAYA

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rudianto

NIM : 193010302049

Jurusan/Prodi : Manajemen

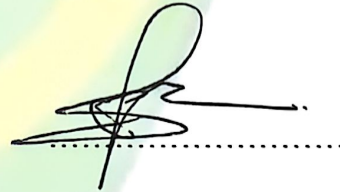
Telah berhasil dipertahankan di depan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan/Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya

DEWAN PENGUJI

Nama Lengkap:

Tanda Tangan:

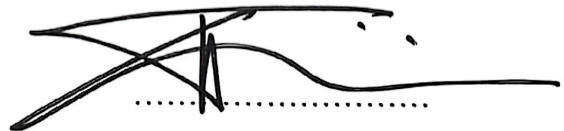
Pembimbing 1 : **Dr. Achmad Syamsuddin, S.E., M.M**
NIP. 196705181998021001



Pembimbing 2 : **Jonathan Giovanni, S.Si., M.M**
NIP. 198907222020121002



Penguji : **Dr. Vivy Kristinae, S.E., M.Si**
NIP. 198409102015042001



Ditetapkan di : Palangka Raya

Tanggal : Mei 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Palangka Raya maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh serta sanksi lainnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 BAB XX tentang sanksi karya ilmiah dan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palangka Raya, Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Rudianto

NIM. 193010302049

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *layout* barang dan keterampilan kasir terhadap antrian pelanggan pada KPD Swalayan Palangka Raya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada permasalahan antrian pelanggan yang sering terjadi, yang diduga dipengaruhi oleh faktor tata letak barang dan kualitas pelayanan kasir. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan KPD Swalayan Palangka Raya. Data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *layout* barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap antrian pelanggan, sedangkan keterampilan kasir tidak berpengaruh signifikan. Namun, secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap antrian pelanggan. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *layout* barang dan keterampilan kasir hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variasi antrian pelanggan, sehingga terdapat faktor lain yang lebih dominan di luar model penelitian. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa *layout* barang merupakan faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi antrian pelanggan dibandingkan keterampilan kasir. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk lebih memfokuskan perbaikan pada aspek tata letak dan sistem operasional guna mengurangi antrian pelanggan.

Kata kunci: *layout* barang, keterampilan kasir, antrian pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product layout and cashier skills on customer queues at KPD Swalayan Palangka Raya. The background of this research is based on the frequent occurrence of customer queues, which are assumed to be influenced by the arrangement of product layout and the quality of cashier service. This research employs a quantitative approach, with data collected through questionnaires. The population consists of customers of KPD Swalayan Palangka Raya. The data were analyzed using multiple linear regression to examine both partial and simultaneous effects of the independent variables on the dependent variable. The results show that, partially, product layout has a positive and significant effect on customer queues, while cashier skills do not have a significant effect. However, simultaneously, both variables have a significant effect on customer queues. The coefficient of determination indicates that product layout and cashier skills explain only a small portion of the variation in customer queues, suggesting that other factors outside the model play a more dominant role. In conclusion, product layout is the more dominant factor influencing customer queues compared to cashier skills. Therefore, management is advised to focus more on improving layout design and operational systems to reduce customer queues.

Keywords: *product layout, cashier skills, customer queues*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pengaruh *Layout* Barang Dan Keterampilan Kasir Terhadap Antrian Pelanggan KPD Swalayan Palangka Raya”. Penelitian ini diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya.

Terselesaikannya naskah skripsi ini tidak lepas dari doa, bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

- 1 Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S. selaku Rektor Universitas Palangka Raya atas segala dukungan dalam pelaksanaan studi penulis.
- 2 Bapak Dr. Sunaryo N. Tuah, S.E., M.P., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
- 3 Ibu Dr. Vivy Kristinae, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, yang telah memberi izin dan dukungan penyelesaian penulisan naskah skripsi ini.
- 4 Dr. Achmad Syamsuddin, SE., M.M dan Jonathan Giovanni, S.Si., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan sehingga dapat terselesaikannya naskah skripsi ini.
- 5 Seluruh Dosen dan Staf Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis.

- 6 Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang dengan senang hati membantu penulis dalam urusan-urusan akademik.
- 7 Ucapan terima kasih yang tak terhingga untuk Ayah dan Ibu saya. Tanpa doa, kasih sayang, dan dukungan yang tak pernah henti, penulis tidak akan sampai di titik ini.
- 8 Untuk Silvi yang sudah membantu dan menjadi *support system* saya dikala menulis skripsi dan menjalani kehidupan kampus.
- 9 Seluruh teman-teman baik dari teman satu angkatan Jurusan Manajemen yang memberikan semangat dalam penulisan naskah skripsi ini.
- 10 Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan, baik yang disengaja maupun tidak, sehingga masih belum dapat sempurna sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Palangka Raya, Mei 2026

Penulis,

Rudianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Pengertian Antrian	7
2.1.2 Karakteristik Sistem Antrian.....	7
2.1.3 Model Antrian	10
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	17
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian	18
2.4.1 Pengaruh <i>Layout</i> Barang Terhadap Antrian Pelanggan KPD Swalayan.....	18
2.4.2 Pengaruh Keterampilan Kasir Terhadap Antrian Pelanggan KPD Swalayan.....	19
2.4.3 Pengaruh <i>Layout</i> Barang dan Keterampilan Kasir Terhadap Antrian Pelanggan KPD Swalayan	20

BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	22
3.1.1 Jenis Penelitian.....	22
3.1.2 Sumber Data.....	22
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4 Teknik Analisis Data.....	28
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	28
3.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.4.3 Uji Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1 Profil KPD Swalayan Palangka Raya.....	33
4.1.2 Struktur Perusahaan KPD Swalayan Palangka Raya	34
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.2.2 Skala Pengukuran	45
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.4 Uji Hipotesis.....	53
4.3 Pembahasan	56
4.3.1 Pengaruh <i>Layout</i> Terhadap Antrian Pelanggan KPD Swalayan	56
4.3.2 Keterampilan Kasir Terhadap Antrian Pelanggan KPD Swalayan	57
4.3.3 Pengaruh <i>Layout</i> dan Keterampilan Kasir Terhadap Antrian Pelanggan KPD Swalayan.....	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Layout</i> KPD Swalayan Palangka Raya	4
Gambar 2.1 Single Channel-Single Phase	9
Gambar 2.2 Single Channel-Multi Phase	9
Gambar 2.3 Multi Channel-Single Phase	10
Gambar 2.4 Multi Channel-Multi Phase	10
Gambar 2.5 Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1 Logo Perusahaan KPD	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPD Kal-Teng.....	35
Gambar 4.3 Grafik P-Plot	49
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Kriteria Sampel Penelitian	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4.1 Penyebaran Kuisioner.....	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia Dan Penghasilan	44
Tabel 4.3 Kriteria Interpretasi Skor	46
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Pengaruh Layout	46
Tabel 4.5 Deskripsi Pengaruh Keterampilan Kasir	47
Tabel 4.6 Deskripsi Antrian Pelanggan	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Glejser	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Observasi Wawancara Singkat Kepada Pelanggan KPD	64
Lampiran	2. Kuisioner Penelitian.....	66
Lampiran	3. Data Responden	71
Lampiran	4. Uji Validitas	80
Lampiran	5. Uji Reliabilitas.....	85
Lampiran	6. Histogram	86

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Rabiatul. “Minat Masyarakat Membeli Bahan Pokok di Hypermart Kota Palangka Raya.” *Digilib.Iain-Palangkaraya* 66 (2018).
- Bataona, Benediktus L V, Antonio E L Nyoko, And Ni Putu Nursiani. “Analisis Sistem Antrian Dalam Optimalisasi Layanan di Supermarket Hyperstore.” *Journal Of Management : Small and Medium Enterprises (Smes)*, 2020.
- Dairu, Yuniyati L., P. C. Fanggidae Ronald, F. Makatita Reyner, and Markus Bunga. “Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller Pada Koperasi Kredit Swasti Sari Kupang.” *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial* 4, No. 3 (2023): 761–69.
- Ghozali, I 2014. “Ghozali, I. (2014). ‘Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss’. Semarang: Universitas Diponegoro.” *Corporate Governance (Bingley)*, 2020.
- Heizer, Render, Jay., Barry., Munson, and Chuck. *Operaheizer, Jay. Render, Barry. Munson, C. (2017). Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management. In Journal Of Purchasing And Supply Management.Tions Management: Sustainability and Supply Chain Management. Journal Of Purchasing and Supply Management*, 2017.
- Hilman, Maman, and Dewi Liyanti. “Simulasi Model Antrian Dengan Metode Single Channel Multi Server Pada Midimarket Segar Tasikmalaya.” *Jurnal Media Teknologi*, 2022.
- Kusuma, Dimas Darma, Wahyudin Wahyudin, and Ahmad Anshari. “Analisis Teori Antrian dan Optimalisasi Pelayanan Pada Alfamart Perum Cengkong Menggunakan Model Single Channel-Single Phase.” *Jurnal Serambi Engineering*, 2023.
- Mochammad Faisal Fadli, Jonathan Giovanni. “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Bpr Prima Multi Makmur).” *Jurnal Ekonomi Integra* 11, No. 2 (2021): 152.

- Petrus Lajor Ginting*, Rahardjo1. “Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X di Kota Semarang).” *American Journal Of International Law* 106, No. 4 (2012): 824–30.
- Rahman, Adi, And Agustiani Putri. “Analisis Model Dan Karakteristik Antrian Pelanggan Pada Toko Minuman di Jakarta Timur.” *Jurnal Silogisme : Kajian Ilmu Matematika dan Pembelajarannya*, 2021.
- Santi, Santi, Rini Marwati, And Entit Puspita. “Analisis Sistem Antrian Pada Loker Pendaftaran BPJS Rumah Sakit Paru Dr. H. A. Rotinsulu Bandung.” *Equator: Journal Of Mathematical and Statistical Sciences*, 2023.
- Syamsudin, Achmad. “Analysis Of Product Quality and Service Quality On Customer Satisfaction At The Mississippi Store Palangka Raya Store.” *Indonesian Journal Of Accounting And Financial Technology (Crypto)* 1, No.2 (2023):83–92.
- Pratama, A., & Sari, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada minimarket. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 45–53.
- Haikal, A. A., Hsb, K. Z. J., Nafiisah, S. S., Fauzan, A., & Ramadhani, F. (2025). Implementasi struktur data queue dan stack dalam sistem antrian kasir cafe berbasis web. *Jurnal Publikasi Ilmu Komputer dan Multimedia*, 5(1).