

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Distribusi Poisson	18
Gambar 2.2 Workflow Rule Based Algorithm	21
Gambar 2.3 Flowchart Forward Chaning	22
Gambar 2.4 Skema Birth And Death Process	28
Gambar 2.5 Diagram Transisi Kondisi	29
Gambar 2.6 Diagram Transisi Kondisi Poisson.....	30
Gambar 2.7 Diagram Transisi Kondisi Erlang-B	33
Gambar 2.8 Trafik Rute Langsung	35
Gambar 2.9 Aliran Trafik Dalam Rute Langsung.....	35
Gambar 2.10 Trafik Rute Tandem	35
Gambar 2.11 Aliran Trafik Rute Tandem.....	36
Gambar 2.12 Rute Alternatif.....	37
Gambar 2.13 Aliran Trafik Sistem Overflow	37
Gambar 2.14 Diagram Transisi Kondisi	38
Gambar 2.15 Struktur Jaringan Sistem Overflow	39
Gambar 2.16 Metode Erm.....	40
Gambar 2.17 Ekuivalensi Struktur Jaringan Wilkinson.....	40
Gambar 2.18 Workflow Rule Based Algorithm	21
Gambar 3.1 Garis Besar Metodologi Penelitian	44
Gambar 3.2 Blok Diagram Tahap Pengambilan Data	45
Gambar 3.3 Alur Eskalasi Dokumen Sebelum Dan Sesudah Model.....	44
Gambar 3.4 Matrix Billing Cycle	50
Gambar 3.5 Rencana Optimasi Penanganan Kasus	51
Gambar 4.1 Skema Multi Server Single Phase	52
Gambar 4.2 Grafik Kedatangan Keluhan Pelanggan Grapari.....	53
Gambar 4.3 Diagram Kerja Back Office	54
Gambar 4.4 Grafik Keluhan Pelanggan Berdasarkan Kategori	55
Gambar 4.5 Fenomena Trafik Luap.....	65

Gambar 4.7 Grafik Asumsi Trafik Luap.....	66
Gambar 4.8 Hasil Simulasi Grade Of Service Terhadap Jumlah N.....	52