

## DAFTAR PUSTAKA

- Farid, Burhanuddin, & Ritawan. (2021). Analisis Antrian Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Unit Diapati Kabupaten Buol: Analysis of Customer Queues at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Buol Regency. *Jurnal Sinar Manajemen*, 8(1), 75-85. <https://doi.org/10.56338/jsm.v8i1.2853>
- Ginting, Petrus Lajor. *Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus pada Bank X di Kota Semarang)*, Tahun 2013 : Universitas Diponegoro Semarang.
- Heizer, Jay dan Render, Bary. (2016). Manajemen Operasi Terjemahan oleh Dwianoegrahwati Styoningsih dan Indra Almahdy dari Operation Management. Jakarta: Salemba Empat
- Heizer, Jay dan Render, Bary. (2016). Manajemen Operasi. Edisi ketujuh. Jakarta: Salemba Empat
- Kotle, Philip, dan Armstrong. 2002. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Moenir. (2016). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : Bina Aksara.
- Muhammad Fauzan Insani (2020), Analisis Sistem Antrian Pada Teller Bank (Penelitian Pada PT. Bank Bukopin Pusat Jakarta Selatan), Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
- Nuralwijah (2017), Analisis Sistem Antrian Bank Sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Teller (Studi Kasus : Pt. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Tarakan Simpang Tiga), Fakultas Ekonomi Universitas Borneo Tarakan.
- Parinduri, Luthfi, dkk. 2020. Teori dan Strategi Manajemen Operasional, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Prasetya, Hery dan Fitri Lukiausti. 2009. *Manajemen Operasi*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Putri, W. S., & Ahmad, D. (2020). Penerapan Teori Antrian pada Pelayanan Teller Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Air Tawar. *UNP Journal of Mathematics*, 3(1).
- Ramadhan, J. D., Agus, F., & Astuti, I. F. (2017). Simulasi sistem antrian dengan metode multiple channel single phase. In *Prosiding Seminar Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi* (Vol. 2, No. 1).
- Sarosa, Samiaji. (2021). Analisis Data Penelitian Kualitatif. Edisi Elektronik. Yogyakarta: Kanisius
- Siagian, P. (1987). Penelitian Operasional Teori dan Praktek. Universitas Indonesia Press. Jakarta.

Sriwidodo, Untung & Indriastuti, Rully T. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah . *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 10(2), 164-173.

Suprihanto, John. 2014. *Manajemen*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Syaifuddin, Dedy Takdir. (2011). Riset Operasi (Aplikasi Quantitative Analysis for Management). Cetakan Pertama. Malang : CV Citra Malang.

Tampubolon Manahan P. 2014. Manajemen Operasi, Jakarta : Ghalia Indonesia

Yudhanegara, Darmawan. (2021). Riset Operasi Manajemen Transportasi. Edisi Pertama. Malang: Ahlimedia Press