

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. F. S. R. J. (2017). *Analisis Sistem Antrian pada Bagian Teller di Bankaltim Kantor Cabang Pembantu Komplek Pasar Sungai Dama Samarinda. Ekonomia*, 5(3), 31
- Agung, R. W. (2020). *Analisis Kinerja Sistem Antrian Servis Mobil (Studi Kasus PT. Bosowa Berlian Motor)* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Aminudin. (2005). *Prinsip – prinsip Riset Operasi*. Jakarta: Erlangga.
- Arief Yulian Subekti. (2010). *Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kesadaran Merek Terhadap Ekuitas Merek Susu Cair Dalam Kemasan “Indomilk”*. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Botutihe, K., Sumarauw, J. S., & Karuntu, M. (2018). *Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Giri Cahyono. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Tesis. Universitas Terbuka.
- Handoko, H. (2010). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi* : Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Heizer, Jay dan Render, Bary. (2016). *Manajemen Operasi* Terjemahan oleh Dwianoeagrahwati Styoningsih dan Indra Almahdy dari Operation Management. Jakarta: Salemba Empat
- Heizer, Jay dan Render, Bary. (2016). *Manajemen Operasi*. Edisi ketujuh. Jakarta: Salemba Empat
- Lukman, Sampara. (2011). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: LP3EM UI.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.
- Natalia Esther Dwi Astuti, Lilik Linawati, dan Tundjung Mahatma, (2013) *“Penerapan model linear goal programming untuk optimasi perencanaan produksi,”*
- Pangestu, dkk. (2000). *Dasar – dasar Operation Research*. BPFE. Yogyakarta. PT.Grasindo.
- Pardede, A. M. H. (2018). *Simulasi Antrian Pelayanan Nasabah Bank Menggunakan Metode Hyperexponential. Journal Information System Development (ISD)*, 3(1).

- Proudly. (2012). *Pengertian dan Tugas teller*. Dipetik Mei 11 Selasa, 2021, dari [www.jobdesc.net/job-desc](http://www.jobdesc.net/job-desc)
- 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).
- Ratminto dan Atik. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rizal, J. N. (2017). *Optimalisasi Pelayanan Teller Di PD. BPR. Jalancagak Subang* (Doctoral dissertation).
- Rustam Taufik. (2012). *Analisis Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin Makassar*. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Sari, N. P., Sugito, S., & Warsito, B. (2017). Penerapan Teori Antrian Pada Pelayanan Teller Bank X Kantor Cabang Pembantu Puri Sentra Niaga. *Jurnal Gaussian*, 6(1), 81-90.
- Sari, P. P., Widajanti, E., & Sunarso, S. (2020). Analisis Sistem Antrian Untuk Pengoptimalan Pelayanan Teller Pada Pt Bank Central Asia Tbk. Sragen. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 20(1).
- Serlina, L. (2018). *Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bandar Lampung Menggunakan Model Antrian Multi Channel-Single Phase* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Siagian, P. (1987). *Penelitian Operasional Teori dan Praktek*. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Sihombing, N. N., & Marpaung, F. (2018). *Optimasi Sistem Antrian Pelayanan Teller di BRI Unit Sumbul Kabupaten Dairi*. *Jurnal Sains Indonesia*, 42(2).
- Siswanto. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cetakkan ke 26. Bandung: Alfabeta.
- Sya'diyah, E., & Suryowati, K. (2017). *Analisis Sistem Antrian pada Pelayanan Teller di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kota Tegal*. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*, 2(01), 12-20.
- Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung. (2006). *Manajemen Operasi*. Jakarta

- Wibisono, G. (2006). *Bank Konvensional*. Yogyakarta: Kanisius Prayogo, D. D., Pondaag, J. J., & Tumewu, F. T. F. (2017). *Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada PT. Bank Sulutgo*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).