

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- Abdussamad, H. Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In Patta Rapanna (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). CV. Syakir Media Press. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu_rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Khotimah, B. K. (2015). Teori Simulasi Dan Pemodelan : Konsep, Aplikasi Dan Terapan. In A. Muntaha (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. CV. Wade Group. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Marjoni, R. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media (ed.)). CV. Tahta Media Group.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE Publications.
- Ph.D. Ummul Aiman, S. P. D. K. A. S. H. M. A. Ciq. M. J. M. P., Suryadin Hasda, M. P. Z. F., M.Kes. Masita, M. P. I. N. T. S. K., & M.Pd. Meilida Eka Sari, M. P. M. K. N. A. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Rahim, R., Sa'odah, Tiring, S. S. N. D., Asman, Fitriyah, L. arifah, Pamungkas, M. D., Sutrisno, E., Wulandari, H., Trimurtini, & Wicaksono, A. B. (2021). Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik). In E. Santoso (Ed.), *Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia* (Vol. 1, Issue 1). perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Rifa'i, K. (2022). Kepuasan Konsumen. In M. H. HS (Ed.), *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. UIN KHAS Press. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.

2. JURNAL

- Adi Rohman Moh Feri, & Tri Kartika Pertiwi. (2024). Pengaruh Penerapan Manajemen Kinerja Terhadap Pencapaian Target Pekerja Kontrak Bbop (Brilian Banking Officer Program) Jabatan Junior Associate Mantri Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office Surabaya. *Journal Publicuho*, 7(3), 1175–1182. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i3.475>
- Adi Suroso, S. (2016). IMPLEMENTASI MODEL M/M/S PADA SISTEM ANTREAN PASIEN DI POLIKLINIK PRATAMA IPB DRAMAGA, KABUPATEN BOGOR, JAWA BARAT. *Ekonomia*, 5(2). http://ejurnal.untagsmd.ac.id/index.php/EKM/article/view/1884%0Ahttp://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/EKM/article/viewFile/1884/pdf_327
- Amarty, D. N., & Candraningrat. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas

- Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BRI KC Balikpapan Sudirman. *Global Leadership Organizational Research in Management*, 3(1), 56–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.59841/glory.v3i1.2080>
- Aplonia Lau, E. (2023). Efektivitas Dan Efisiensi Melalui Pemanfaatan Runout Time(Rot) Method. *Jurnal Exchal*, 5(1), 1–11.
- Arifin Akbar. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan*. Unioversitas Medan Area.
- Bataona, B. L. V., & Nyoko, A. E. . (2020). *ANALISIS SISTEM ANTREAN DALAM OPTIMALISASI LAYANAN DI SUPERMARKET HYPERSTORE*. 12(2), 225–237.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Gross, D., & Harris, C. M. (1998) *Fundamentals of Queueing Theory*. Wiley
- Hasan, I. (2011). MODEL OPTIMASI PELAYANAN NASABAH BERDASARKAN METODE ANTREAN (QUEUEING SYSTEM). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 15(1), 20–30.
- Imni, S. F., Sanjaya, W., Chairunisa, G., Andriani, R. D., Henriyansah, Putri, R. S. P., Ekaputri, D., & Mangku, I. W. (2024). IMPLEMENTASI MODEL M/M/S PADA SISTEM ANTREAN PASIEN DI POLIKLINIK PRATAMA IPB DRAMAGA, KABUPATEN BOGOR, JAWA BARAT. *MILANG Journal of Mathematics and Its Applications*, 20(1), 55–64. <https://doi.org/10.29244/milang.20.1.55-64>
- Kleinrock, L. (1975). *Queueing Systems, Volume 1: Theory*. Wiley
- Koeswara, S., & Muslimah. (2016). Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. *PASTI*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.22441/sinergi.2016.1.004>
- Kuncoro, M. (2023). *Teori Sistem Antrean: Penerapan Model Multi-Channel pada Bank dan Rumah Sakit*. *Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 25(4), 112-125.
- Linda Serlina. (2018). *Analisis Sistem Antrean Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bandar Lampung Menggunakan Model Antrean Multi Channel-Singel Phase*.
- Mamuaya, N. C., & Mundung, B. I. (2023). PERAN KEPUASAN NASABAH DALAM MEMEDIASI PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS NASABAH. *JEMBA Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan AkuntansI*, 2(1), 310–324. <https://bnr.bg/post/101787017/bsp-za-balgaria-e-pod-nomer-1-v-buletinata-za-vota-gerb-s-nomer-2-pp-db-s-nomer-12>
- Nabilah, R. L. (2024). *ANALISIS MODEL ANTREAN MULTI CHANNEL SINGLE PHASE PADA PELAYANAN DI RUMAH SAKIT KOTA BLITAR* (Vol. 8, Issue 2). <https://doi.org/10.36987/jpms.v8i2.3319>
- Nugroho, A. J. (2021). *Tinjauan Produktivitas Dari Sudut Pandang Ergonomi*. P.A.C.E.[http://eprints.uty.ac.id/8829/%0Ahttp://eprints.uty.ac.id/8829/1/BUKU-Tinjauan Produktivitas-Pak Andung - edit.pdf](http://eprints.uty.ac.id/8829/%0Ahttp://eprints.uty.ac.id/8829/1/BUKU-Tinjauan%20Produktivitas-Pak%20Andung%20-%20edit.pdf)
- Suyanto, T., & Hidayat, R. (2022). *Penerapan Sistem Antrean Multi Channel-*

- Single Phase untuk Mengoptimalkan Layanan Nasabah di Bank*. Jurnal Teknik Industri, 29(1), 34-47.
- Utama, A. P., & Murti, T. R. (2021). Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4(2), 79–86.
- Yin, R. K. (2018). Case Study Research and Applications: *Design and Methods*. SAGE Publications.
- Zohriah, A. (2017). Efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah. *Jurnal Manajemen*, 3(01), 102–110.

3. WEBSITE

- Widianto, M. H. (2024). *Teori Antrean*. Binus University.