

DAFTAR PUSTAKA

- A. Taha, Hamdy. 1997. *Riset Operasi*. Edisi Kelima. Jilid 2. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ali, Muhammad Aidi. 2014. *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.com Di Samarinda*. E-Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 3.
- Aminuddin. 2005. *Prinsip-Prinsip Riset Operasi*. Jakarta: Erlangga.
- Andi, Klaudius. 2013. *Analisis Efisiensi Pelayanan Pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat*. Jurnal Ekonomi. Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.
- Dimas *et al.*, 2017. *Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada PT. Bank Sulutgo*. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi, Volume 5, Nomor 2.
- Dira Indriyani, Dwi. 2010. *Pengoptimalan Pelayanan Nasabah Dengan Menggunakan Penerapan - Teori Antrian Pada PT. BNI (Persero) TBK. Kantor Cabang Utama (KCU) Melawai Raya*. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Fachri, Faisal. 2005. *Pendekatan Teori Antrian: Kasus Nasabah Bank Pada Pukul 08.00 – 11.00 WIB Di Bank BNI 46 Cabang Bengkulu*. Jurnal Matematika, Volume 1, Nomor 2.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hapsari, Nurul Pramita. 2013. *Penerapan Metode Waiting Line Untuk Meningkatkan Layanan Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia Cabang Sisingamangaraja Semarang)*. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2005. *Operations Management*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jay, dan Barry Render. 2015. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management, 11th ed.* Diterjemahkan oleh Hirson Kurnia, Ratna Saraswati, David Wijaya. Jakarta: Salemba Empat.

- J, Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendahayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (<https://peraturan.bkpm.go.id>).
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Ma'arif, Syamsul dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Operasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyono, Sri. 2004. *Riset Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Subagyo, dkk. 2000. *Dasar-dasar Operations Research*. Yogyakarta: BPFE.
- Siagian. 1987. *Penelitian Operasional: Teori dan Praktek*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Siswanto. 2007. *Operations Research*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryo Mataram, Adrian. 2014. *Analisis Teori Antrian Pada Loket Pembayaran Pusat Perbelanjaan (Kasir) Carrefour Jember, Jl. Hayam Wuruk Jember*. Jurnal Ekonomi. Jember: Universitas Jember.
- Tampubolon, Manahan P. 2004. *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Widjajanto, Nugroho. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Erlangga.