

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D W. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Astuti Alfira Mulya dan Irzani. 2012. Optimalisasi Kualitas Layanan Melalui Analisis Antrian pada Pusat Pelayanan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Mataram. *Jurnal Beta*. Vol. 5. No. 2, 124-148.
- Budiasih, Yanti. 2015. Optimalisasi Kasir dan Minimisasi Biaya Studi Kasus pada Swalayan PSFJ di Jakarta Selatan. *Jurnal Liquidity*. Vol.4. No.1, 53-63.
- Bulan Oktrima. 2013. Analisis Antrian di Kasir Hypermart Mall Wtc Matahari Serpong. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 2356-2005.
- Chase, Davis, Aquilano. 1999. *Fundamentals of Operations Management*. 3rd Ed. International Edition. Irwin Mc. Graw- Hill.
- Dwi Dira Indriyani. 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.
- Handayani. 2013. Analisis Antrian pada Mini Market dengan Menggunakan Teori Antrian untuk Menentukan Pelayanan yang Optimal. *Jurnal IlmiahEkonomi Bisnis*. Vol. 7, 6-8.
- Hapsari, Nurul Pramita. 2013. Penerapan Metode Waiting Line Untuk Meningkatkan Layanan Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia Cabang Sisingamangaraja Semarang) *Jurnal Ekonomi*.
- Heizer, Jay dan Render, Bary. 2005. *Manajemen Operasi*. Edisi ketujuh. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Render, Bary. 2006. *Manajemen Operasi* Terjemahan oleh Dwianoegrahwati Styoningsih dan Indra Almahdy dari *Operation Management*. Jakarta: Salemba Empat

Helmi, Rido Sunnarya, dan Marisi Aritonang. 2015. Analisa Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pontianak (Studi Kasus pada BNI Sultan Abdurrahman). *Bimaster*. Vol. 4. No. 2, 111-118.

Lajor, Raharjo Petrus. 2014. Analisis Sistem Antrian dan Optimasi Layanan Teller (Studi Kasus pada Bank X di Kota Semarang). *Jurnal Studi Manajemen dan Organisa*. Vol. 11, 181-187.