

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, dkk. 2011. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Bahar, M. Safril dkk, 2018. Model Sistem Antrean dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM Resort Kepolisian Manado. Jurnal Matematika dan Aplikasi Decartesian, ISSN : 2302 – 4224.
- Bambang, W. 2016. Analisis Sistem Antrean. Lampung : Duta Graha Solusi.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2010. Manajemen Operasi. Edisi Ketujuh Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2011. *Operations Management*. Edisi Kesembilan Buku 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2016. Manajemen Operasi. Edisi Sebelas. Jakarta : Salemba Empat.
- Iman, Masfuhurizqi dkk, 2014. Penentuan Model dan Pengukuran Kinerja Sistem Pelayanan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Layanan Tembalang. Jurnal Gaussian, Vol.3, No.4, Hlm. 741 – 749, ISSN : 2339 – 2541.
- Jatmika, Sunu dkk. 2017. Analisis Antrean Model *Multi Channel – Single Phase* Dan Optimalisasi Layanan Akademik (Studi Kasus : STMIK Asia Malang). Jurnal Positif, Vol.3, No.1.
- Listiyani, Rika dkk, 2019. Analisis Proses Produksi Menggunakan Teori Antrean Secara Analitik dan Simulasi. Jurnal Rekayasa Sistem Industri, Vol.8, No.1, ISSN : 2339 – 1499.

- Noviara, Youlinda dkk. 2015. Analisis Penerapan Sistem Antrean *Single Channel Multi Phase* Pada *Engine Overhaul* di PT. ALTRAK 1978 Branch Samarinda. Jurnal Eksponensial, Vol.6, No.1, ISSN : 2085 – 7829.
- Prof. Dr. Sugiono. 2011. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D). Bandung : Alfabeta.
- Sari, Nia Puspita dkk, 2016. Penerapan Teori Antrean Pada Pelayanan Teller Bank X Kantor Cabang Pembantu Puri Sentra Niaga. Jurnal Gaussian, Vol.6, No.1, Hlm. 81 – 90, ISSN : 2339 – 2541.
- Silaen, Sofar. 2018. Riset Operasi. Bogor. Penerbit IN MEDIA.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Wahyuningtias, Rany dkk, 2013. Analisis Antrean Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Kariadi Bagian Poliklinik, Laboratorium, dan Apotek. Jurnal Gaussian, Vol.2, No.4, Hlm. 369 – 374.
- Wijaya, Andi. 2012. Pengantar Riset Operasi Edisi 2. Mitra Wicana Media, Jakarta.