

DAFTAR REFERENSI

- Bank Negara Indonesia. 2020. *Sejarah BNI*. Diunduh tanggal 5 Maret 2020, www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah.
- Budiman, R., Hatidja, D., dan Paendong, M. S. 2019. Analisis Sistem Antrian di PT . Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk . Kantor Cabang Manado. *D ' CartesiaN Jurnal Matematika Dan Aplikasi*, 9, 8–15.
- Eze, Obinwanne, E., Odunukwe, dan Darlingtina, A. 2015. On Application of Queuing Models to Customers Management in Banking System. *American Research JOURNAL of Bio Sciences*, 1(2), 14–20.
- Harsanto, B. 2013. *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*. Bandung : Unpad Press.
- Heizer, J., dan Render, B. (2017). *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasok* (11th ed.) (Hirson Kurnia, Ratna Saraswati, David Wijaya : Penerjemah). Jakarta : Salemba Empat.
- Hidayat, H. 2014. *Manajemen Operasi - Dasar*. Jakarta : Universitas Atma Jaya
- Jhala, N., dan Bhathawala, P. 2016. Application Of Queuing Theory In Banking Sector. *IOSR Journal of Mathematics*, 12(2), 73–75.
- Kakiay, T. J. 2014. *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan nyata*. Jakarta : Andi (Andi Offset)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring. 2020. Diunduh tanggal 9 November 2019.
- Konsep Teori Antrian. 2020. Diunduh tanggal 6 April 2020.
- Muktar, B. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Nadya, dan Permana, D. 2019. Model Antrian Pada Layanan Teller Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang. *UNP Journal Of Mathematics*, 2(4), 24–28.
- Nsude, F. I., Elem-Uche, O., dan Uwabunkonye, B. 2017. Analysis of Multiple-queue Multiple-server Queuing System: A Case Study of First Bank NIG. PLC, Afikpo Branch. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(1), 1700–1709.
- Putra, A., dan Saraswati, D. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya : CV. Jakad Media Publishing.
- Reski, G., Asdi, Y., dan Maiyastri. 2019. *Analisis Model Antrian pada Layanan*

- Teller Umum Bank Nagari Cabang Universitas Andalas*. *Jurnal Matematika UNAND*. VIII(1), 91–98.
- Sari, N. P., Sugito, dan Warsito, B. 2016. Penerapan Teori Antrian Pada Pelayanan Teller Bank X Kantor Cabang Pembantu Puri Sentra Niaga. *Jurnal Gaussian*, 6(1), 81–90.
- Setyawan, A. S., dan Sudaryanto, B. 2016. Analisis Sistem Antrian Layanan Teller Pada Bank BRI KCP Jakenan Pati. *Diponegoro Journal Of Management*, 5(3), 2.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suryani, dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Apikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta : PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Tampubolon, P. D. M. P. 2014. *Manajemen Operasi & Rantai Pemasok*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Tumpi Readhouse. 2017. *Logo Bank Negara Indonesia (BNI)*. Diunduh tanggal 5 Maret 2020, tumpi.id.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.