

DAFTAR REFERENSI

- Bank, P T, Central Asia, T B K Kantor, Cabang Ahmad, Yani Makassar, Central Asia, and others, 'Analysis of Queue Systems of Customer Satisfaction At Pt . Bank', 3 (2020), 19–25
- Botutihe, Kartika, Jacky S B Sumarauw, Merlyn M Karuntu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, and Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, 'Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado', *Jurnal EMBA*, 6.3 (2018), 1388–97
- Dampak, Analisis, Digital Banking, Dan Kualitas, Pelayanan Terhadap, Kepuasan Nasabah, Pada Sebuah, and others, 'Kompetitif', 3.2 (2020), 79–83
- Fadlilah, Melati Puspa Nur, Sugito, and Rita Rahmawati, 'Sistem Antrian Pada Pelayanan Customer Service Pt. Bank X', *Jurnal Gaussian*, 6.1 (2017), 71–80
- Idris, Muhammad, and Rully Trihantana, 'Analisis Mutu Layanan Electronic Delivery Channel Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bni Syariah)', *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 2.1 (2016), 160
<<https://doi.org/10.30997/jn.v2i1.237>>
- Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', *Inovator*, 7.1 (2018), 14
<<https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>>
- Maryana, Anisa Dian, 'Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada Pt . Bank Dki Cabang Tanjung Priok Menggunakan Model Antrian Multi Channel-Single Phase', *Jurnal STEI Ekonomi*, XX.Xx (2020), 1–15
- OJK, 'Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum', *Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum*, 2016

- Prayogo, Dimas, Jessy J Pondaag, and Ferdinand Ferdinand Tumewu, 'Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada PT. Bank Sulutgo', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5.2 (2017), 928–34
- Purba, Antonius, and Insan Taufik, 'Penerapan Sistem Antrian Registrasi Dengan Metode Multi Channel-Multi Phase', *Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Prima (JUTIKOMP)*, 1.2 (2018), 67–74
<<https://doi.org/10.34012/jutikomp.v1i2.244>>
- Ridwan, Muhammad, 'Analysis of E-Banking Effect on the Services and Convenience', 6.2 (2020), 221–43
- Rugian, V, S S Pangemanan, S S E Mintalangi, Evaluasi Sistem, Pengendalian Manajemen, Pada Bank, and others, 'KOTA BITUNG Jurnal EMBA Vol . 9 No . 3 Juli 2021 , Hal . 1 - 6', 9.3, 1–6
- Sutabri, Tata, 'Analisis Sistem', *Analisis Sistem Informasi*, 2014, 27–50
- Tri Prasetyo, Broto, 'Analisis Antrian Model Multi Channel - Singel Phase Dan Optimalisasi Layanan Akademik (Studi Kasus Pada STMIK ASIA Malang)', *Positif*, 3.1 (2017), 41–46
- Wahyuningsih, Nining, and Nurul Janah, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat', *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10.2 (2018), 295
<<https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>>
- Wirdayani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru', *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2.1 (2017), 51–66
<<http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>>

¹Bahar, Safril, Mans Lumiu Mananohas, and Chriestie Montolalu, 'Model Sistem Antrian Dengan Menggunakan Pola Kedatangan Dan Pola Pelayanan Pemohon SIM Di Satuan Penyelenggaraan Adminstrasi SIM Resort Kepolisian Manado', *D'CARTESIAN*, 7.1 (2018), 15 <<https://doi.org/10.35799/dc.7.1.2018.19549>>

Levana Puspanegara, Ella, Abraham Lomi, and Julianus Hutabarat, 'Simulasi Penjadwalan Teller PT Bank ABC Untuk Memangkas Waktu Tunggu Antrian Nasabah', *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 6.1 (2020), 1–5 <<https://doi.org/10.36040/jtmi.v6i1.2622>>

Pardede, Akim Manaor Hara, 'Simulasi Antrian Pelayanan Bank Menggunakan Metode Eksponensial', 2.1 (2018), 9–19 <<https://doi.org/10.31227/osf.io/3857f>>

Rahayu, Ujiati Suci, Rochdi Wasono, and Tiani Wahyu Utami, 'Analisis Sistem Antrian Model Multi Phase-Multi Channel Pada Sentra Pelayanan Kios 3 in 1 Bbplk Semarang', *Seminar Nasional Pendidikan, Sains Dan Teknologi Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Muhammadiyah Semarang*, 2016, 323–30

Zulkifli, Zulkifli, 'Analisis Pemasaran Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru', *Al-Hikmah: Jurnal Agama Dan Ilmu Pengetahuan*, 12.2 (2015), 163–81 <[https://doi.org/10.25299/jaip.2015.vol12\(2\).1165](https://doi.org/10.25299/jaip.2015.vol12(2).1165)>
