

DAFTAR REFERENSI

- Asogwa, O. C., Eze, C. M., & Edeaja, M. T. (2018). On The Application of Queuing Model in Nigeria Banking Sector : a Case Study of On The Application of Queuing Model in Nigeria Banking Sector : a Case Study of Zenith Bank Plc , Abakaliki Branch. *International Journal of Scientific Research in Multidisciplinary Studies*, 4(11), 51–58.
- Bank Negara Indonesia. 2021. *E-Banking*. Diunduh tanggal 18 Maret 2021, <https://www.bni.co.id/id-id/ebanking>.
- Bank Negara Indonesia. 2021. *Sejarah BNI*. Diunduh tanggal 20 Maret 2021, <https://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>.
- Botutihe, K., B Sumarauw, J. S., Karuntu, M. M., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2018). Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado Analysis of Queue System and Optimization of Teller Service At Pt.Bank Negara Indonesia Branch of the Campus Manado. *Analisis Sistem..... 1388 Jurnal EMBA*, 6(3), 1388–1397.
- Budiman, R., Hatidja, D., & Paendong, M. S. (2019). Analisis Sistem Antrian Di PT . Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk . Kantor Cabang Manado. *D ' CartesiaN Jurnal Matematika Dan Aplikasi*, Vol 9(No 1), Hal 8-15.
- Cyemezo, H., Mung'atu, J. K., & Ndanguza, D. (2017). Multi-Channel Queuing Modeling on System Delivery Service: A Case Study of Banque Populaire Du Rwanda Kimironko Branch. *International Journal of Scientific Engineering and Technology*, 6(10), 331.
- Dr. Kasmir. (2014). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014*. Rajawali Pers.
- Heizer, J., & Render, B. (2016). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, edisi 11*. Jakarta : Salemba Empat.
- Hilda, Saharuddin, K., & Husein, M. S. (2018). Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku. *Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 4(3), 201–210.
- Ilham, Husein, M. S., & Asngadi. (2020). Analisis Sistem Pelayanan Antrian Pada Bank BNI Syariah Cabang Kota Palu. *Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 6(1), 20–31.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mayangsari, Y., & Prastiwi, E. H. (2016). Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi. *Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 49–60.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. Alfabeta.
- Trianah, L., & Avianti, I. (2016). Analisis Sistem Antrian Pada KCP Bank BRI Meester Jatinegara Jakarta Timur. *Stei Ekonomi*, 25(01), 137–152.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tantang Perbankan.
- Zewude, B. T. (2016). Comparison of Banking System of Commercial Bank of Ethiopia and Dashen Bank using Queuing Modelling Approach: The Case of Wolaita Zone, SNNPR, Ethiopia. *Global Journal of Management and Business Research*, 16(9).