

DAFTAR REFERENSI

Heizer, Jay dan Barry Render, 2011. *Operations Management* - Manajemen Operasi. Edisi 9. Jakarta Salemba Empat.

Kasmir. 2010. Dasar-dasar Perbankan. Edisi 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Pengertian Bank Umum. (www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum)

Jacobs, Robert F dan Richard B. Chase. 2015. *Operations and Supply Chain Management*. Salemba Empat Jakarta.

Hapsari. 2013. Manajemen Industri. Andi. Yogyakarta.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta

Kotler, Philip and Keller, Kevin. Lane. 2016. *Marketing Management*. 15th Global Edition. United States of America : Pearson Education Limited.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi, Jakarta: Salemba Empat.

Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi

Sejarah dan Visi Misi PT Bank Central Asia: <https://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA>

Ricky W Griffin. 2002. Manajemen. Jilid 1 Edisi 7. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal: Darsini, Anastasia Padmitasari KA dan Suprpto (2020). Optimalisasi Antrian Dengan Metode *Multi Chanel Single Phase* (M/M/S).

Jurnal: Yashinta Mayangsari dan Estik Hari Prastiwi (2016). Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi.

Jurnal: Aulia Hawadini (2020). ANALISIS SISTEM ANTRIAN DAN OPTIMALISASI LAYANAN TELLER UNTUK MENINGKATKAN

KEPUASAN NASABAH DALAM PERSPEKTIF LEMBAGA KEUANGAN ISLAM (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Tanggamus).

Jurnal: Dimas Dwi Prayogo, Jessy J Pondaag dan Ferdinand Tumewu (2017). ANALISIS SISTEM ANTRIAN DAN OPTIMALISAI PELAYANAN TELLER PADA PT. BANK SULUTGO.

Jurnal: Kartika Botutihe, Jacky S B Sumarauw, Merlyn M Karuntu (2018). ANALISIS SISTEM ANTRIAN TELLER GUNA OPTIMALISASI PELAYANAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (BNI) 46 CABANG UNIT KAMPUS MANADO

Jurnal: Ripit Budiman, Djoni Hatidja, Marline S Paendong (2019). Analisis Sistem Antrian Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado

Jurnal: Eshetie Berhan (2015). *Bank Service Performance Improvements using Multi-Sever Queue System.*

Jurnal: Eze, Everestus Obinwanne, Odunukwe dan Adaora Darlingtina (2015). *On Application of Queuing Models to Customers Management in Banking System.*