

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Awasthi dan Sharma. 2018. *International Journal Of Engineering, Applied and Management Sciences Paradigms* Vol. 52 No. 4 ISSN: 2320-6608 dengan judul “*M/M/2/K Queuing Model With Encouraged Arrivals, Heterogeneous Service And Reneging*”.
- Charan, Sandeep dan Jain. 2019. *International Journal Of Mathematics In Operational Research* Vol. 14 No. 4 ISSN: 1757-5850 dengan judul “*Analysis Of Bulk Queue With Additional Service, Vacation And Unreliable Server*”.
- Danim. 2018. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bandung: Rineka Cipta.
- Eliyah, Aden dan Sari. 2021. *Jurnal Matematika* Vol. 03 No. 2 ISSN: 2656-9876 dengan judul “*Penerapan Sistem Antrian Pada Fasilitas Pelayanan Pada Loker Pengambilan obat Di Puskesmas Cigudeg Bogor Jawa Barat*”.
- Fares dan Amir. 2021. *International Economic Researcher Review Journal* Vol. 9 No. 1 ISSN: 2335-1748 dengan judul “*Queue Management System (QMS) As A Recent Trend In Improving Service’s Quality*”.
- Gross dan Harris. 2016. *Fundamentals Of Queueing Theory Fourth Edition*. Hoboken: John Willey And Sons.
- Grozev, Georgiev dan Milchev. 2018. *International Scientific Journal* Vol. 2 No. 4 ISSN: 2603-2929 dengan judul “*Applying Queue Theory At Study Of Refusals Of Requests Received In Universal Automotive Service*”.
- Handoko. 2011. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasional*. Yogyakarta: BPFE.
- Heizer dan Render. 2012. *Operations Management. Tenth Edition*. Pearson. USA: New Jersey.

- Iqbal. 2018. Metode Penerapan Analisis Sistem Antrian. Jakarta: Salemba Empat.
- Juliansyah. 2016. Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Alfabeta.
- Kakiay dan Thomas. 2012. Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata. Yogyakarta: Andi.
- Kartika, Sumarauw dan Merlyn. 2018. Jurnal EMBA Vol. 6 No. 3 ISSN: 2303-1174 dengan judul “Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado”.
- Kotler dan Philip. 2014. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Erlangga; Jakarta.
- Kusnaeni. 2014. Model Antrian dengan Pola Kedatangan Berkelompok. FPMIPa Upi Bandung.
- Mauludin. 2017. Model Metode Penerapan Pada Sistem Manajemen. Jakarta. Elex Media.
- Moenir. 2013. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta.
- Pratiwi, Putri, Opriyani dan Anissa. 2019. Jurnal Seminar Nasional Matematika dan Terapan Vol. 1 No. 1 ISSN: 2721-3684 dengan judul “Analisis Antrian Pada Bank Syariah Mandiri Menggunakan Teori Antrian Untuk Menentukan Pelayanan Yang Optimal”.
- Prasmoro, Widyantoro dan Warniningsih. 2020. Jurnal Rekayasa Lingkungan Vol. 20 No. 1 ISSN: 2686-2271 dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Dengan Metode Antrian Pada SPBU ABC”.
- Prayogo, Jessy dan Ferdinand. 2017. Jurnal EMBA Vol. 5 No. 2 ISSN: 2303-1174 dengan judul “Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada PT. Bank Sulutgo”.
- Saputra, Fitriani dan Rois. 2021. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen Vol. 1 No. 2 ISSN: 1358-0394 dengan judul “Analisis Metode Antrian

Untuk Mengoptimalkan Pelayanan Server Pertamina-Pertalite Pada SPBU 34.451.61 Waled Cirebon”.

Saputra, Sumarto dan Purwanto. 2021. Jurnal Widya Ganecwara Vol. 11 No. 1 ISSN: 2723-7125 dengan judul “Analisis Sistem Antrian Tiketing Sebagai Penentu Tingkat Optimalisasi Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ) Surakarta”.

Subagyo dan Pangestu. 2014. Dasar-dasar dalam Operasional. BPFE: Yogyakarta.

Sudarso. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Pada Efektivitas Pelayanan. Yogyakarta. Deepbulish.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.

Sugiyono dan Siagian. 2016. Teknik Sampling. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tanjung. 2019. Manajemen Motivasi Pemasaran. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Thomas. 2016. Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata. Yogyakarta. Penerbit: Andi.

Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Bayumedia Publishing. Jawa Timur.

Yani. 2018. Jurnal Mabiska Vol. 3 No. 2 ISSN: 2541-6006 dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Antrian Untuk Optimalisasi Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS (Studi Kasus Pada RS. Royal Progress)”.