

DAFTAR REFERENSI

- Anisa Dian Maryana. (2020). Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada Pt . Bank Dki Cabang Tanjung Priok Menggunakan Model Antrian Multi Channel-Single Phase. *Jurnal STEI Ekonomi, Vol XX, No, 1–15*.
- Berhan, E. (2015). Bank Service Performance Improvements using Multi-Sever Queue System. *Business and Management (IOSR-JBM)*.
- Broto Poernomo Tri Prasetyo. (2017). Analisis Antrian Model Multi Channel - Singel Phase Dan Optimalisasi Layanan Akademik. *Jurnal POSITIF, Vol 3, 41–46*.
- Eze, Everestus Obinwanne, O. dan A. D. (2015). On Application of Queuing Models to Customers Management in Banking System. *American Research Journal of Bio Sciences*.
- Heizer, J., & Render, B. (2016). Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan. *Manajemen Operasi, edisi 11*.
- Hilda. (2018). Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku. *JURNAL ILMU MANAJEMEN UNIVERSITAS TADULAKO, Vol. 4, No, 201–210*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Mandiri. (n.d.).
- Ilham, H. H. M. S. dan A. (2020). Analisis Sistem Pelayanan Antian Pada Bank BNI Syariah Cabang Kota Palu. *Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*.
- JOANNI PRATIWI. (2017). *ANALISIS PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KOMITMEN NASABAH PADA PT BANK MANDIRI (PERSERO)TBK CABANG TEBING TINNGI*.
- M. P. N. Fadlilah, S. Sugito, and R. R. (2017). Sistem Antrian Pada Pelayanan Customer Service Pt. Bank X. *Jurnal Gaussian, Vol. 6.1, 71–80*.
- Marpaung, N. N. S. dan F. (2018). Optimasi Sistem Antrian Pelayanan Teller di BRI Unit Sumbul Kabupaten Dairi. *Jurusan Matematika, FMIPA, Universitas Negeri Medan, Vol 42, No*.
- Nuryadin, R. (2020). ANALISIS TINGKAT UTILITAS SISTEM ANTRIAN MODEL M/M/S PADA PROSES TRANSAKSI DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG SIDRAP UNIT PANGKAJENE. *Ekonomi Dan Bisnis, Volume 3, 37–45*.
- Pebriani, R. N. dan E. (2020). Analisis Tingkat Utilitas Sistem Antrian Model M/M/S Pada ProsesTransaksi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor CabangSidrap Unit Pangkajene. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol 3, No*.
- Prayogo, Dimas, Jessy J Pondaag, and F. F. T. (n.d.). Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisai Pelayanan Teller Pada PT. Bank Sulutgo. *Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 5.2 (2017), 928–934*.
- RUSBY, Z. (2015). Analisis Pemasaran pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang

Syariah Ahmad Yani Pekanbaru. *Jurnal Al-Hikmah*, Vol. 12, 163–181.

Tanzila Azad, Amitsaha, H. S. S. dan R. R. (2020). Performance improvements using multi server queuing model by reducing customer wait time of a bank. *Management Sciences*.

Try Ramdhani Rachmat. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*.

Ujiati Suci Rahayu¹), Rochdi Wasono²), T. W. U. (2016). Analisis Sistem Antrian Model Multi Phase-Multi Channel Pada Sentra Pelayanan Kios 3 in 1 Bbplk Semarang. *Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Muhammadiyah Semarang*, 323–330.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tentang Perbankan

Wiwik. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER (CUSTOMER SERVICE, TELLER,dan SECURITY) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI DIPERBANKAN*.

Yulianti. (2019). *PENGARUH PELAYANAN TELLER DAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PALANGKA RAYA*.