

DAFTAR REFERENSI

- Balaji, N. (2017). Optimal Resource Model Using Matlab / Simulink Controlled Queuing System Using Multiserver At Major Fuel Stations. *Inter National Journal of Pure and Applied Mathematics*, 113(12), 221–229.
- Basuki, K. (2019). Analisis Sistem Antrian Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Studi Kasus Pada Pengisian Solar Di (Spbu) 84-983-02 Jalan Esau Sesa Kabupaten Manokwari. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699.
- Daeng Polewangi, Y. (2018). Penerapan Sistem Antrian Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) 14.203.1165 PT. Kawasan Industri Medan II. *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 2(2), 65–70.
- Eddy Herjanto. (2015). *Manajemen Operasional (Ketiga)*. Grafindo.
- Firdaus, A. (2016). Analisismodel Antrianpada Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus Pengisian Bahan Bakar Pada Spbu Kota Jambi) Analysis Of The Queuing Models On Customer Service (a Case Study of Refueling at Gas Stations of The City of Jambi). *J-Mas* , 1(1), 83–97.
- Fuad Dwi Hanggara, & Putra, R. D. E. (2020). Analisis Sistem Antrian Pelanggan SPBU Dengan Pendekatan Simulasi Arena. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 6(2), 155–162.
- Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(01), 23 - 35. <https://doi.org/10.36406/jam.v15i01.142>
- Ruskamto, M., Pragiwani, M., & Anhar, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Citra Instansi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Administrasi Hukum Umum Cikini Jakarta (KEMENKUMHAM). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Citra Instansi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Administrasi Hukum Umum Cikini Jakarta (KEMENKUMHAM)*.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Rahmanasari, T. E. (2017). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Soerabi Bandung Enhaii Cabang Rawamangun). *Media Studi Ekonomi*, 20(1).
- Handoko. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. In 2017 (Jakarta Bumi Aksara). P Gramedia Pustaka.
- Handoko, O. :, & Astuti, S. W. (2017). Analisis Antrian Di Stasiun Tugu Yogyakarta. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 1(2), 105–1115.

- Heizer, J., & Render, B. (2016). *Manajemen Operasi. Edisi Sebelas.. Jakarta: Salemba Empat.*
- Ikhsandi, A., Erwan, K., & Kadarini, S. N. (2020). Analisis Antrian SPBU Imam Bonjol Dan Pengaruhnya Terhadap Ruas Jalan Imam Bonjol. *Journal PWK, Laut, Sipil, Tambang*, 1–9. htt
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (Pearson (ed.); 15 Global Edition).
- Manalu, C., & Palandeng, I. (2019). Analisis Sistem Antrian Sepeda Motopr Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar (SPBU) Malalayang. *Jurnal EMBA*, 7(1), 551– 560.
- Nurfitria, D., Eni, N., & I.T, U. (2016). Analisis Antrian Dengan Model Singel Channel Singel Phase Service Pada Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) I Gusti Ngurahrai Palu. *JIMT*, 12(2), 125–138.
- Nurrohman. (2017). Optimalisasi Pelayanan E-Ktp Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal KAPemda - Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 11(6), 68–94.
- Onoja, A. A., Kembe, M., & Gbenimako, J. C. (2017). Application of Queueing Theory to Customers Purchasing Premium Motor Spirit (PMS) at a Filling Station Markov birth and death processes View project Applications of Supervised Learning Machine Classifications to ordinal dataset problems View project. *Journal of Statistics and Mathematical Sciences*, 3(1), 31–40.
- Prasmoro, V. A., Widyantoro, M., & Warniningsih. (2020). Optimalisasi Pelayanan Dengan Metode Antrian Pada SPBU ABC. *Jurnal Rekayasa Lingkungan*, 20(1), 42–51.
- Safiril Bahar, M., Mananohas, M. L., & Montolalu, C. E. J. C. (2018). Model Sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Adminstrasi SIM Resort Kepolisian Manado. *Jurnal Matematika Dan Aplikasi DeCartesian*, 7(1), 15–21.
- Sofyan, D. K., & Meutia, S. (2017). Penerapan Metode Antrian Dalam menentukan Dasilitan yang Optimal Pada SPBU Mawaddah. *Jurnal Optimalisasi*, 3(5), 77– 88.
- Sondang P. Siagian. (2016). Sistem Informasi Manajemen. In *Bumi Aksara, Jakarta* (Issue 2004).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.* <https://massugiyantojambi.wordpress.com/2011/04/15/teori-motivasi/>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Anastasia Diana (ed.); I). CV. Andi Offset.

- Wirakanda, G. G., & Putri, I. S. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, *10*(2), 1–11.
- Wolla, F., Foenay C, C., & Timuneno, T. (2019). Analisis Model Antrian Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu) Liliba. *Jurnal Of Management*, *10*(3), 311–325.
- Xu, G., Xu, M., Wang, Y., Liu, Y., & Assogba, K. (2018). Optimization of energy supply system under information variations based on gas stations queuing analyses. *Systems Science and Control Engineering*, *6*(2), 10–23.
- <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2001/22TAHUN2001UUPenj.htm>
<https://kemitraan.pertamina.com/dashboard/info.html>
<https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/jumlah-kendaraan-bermotor.htm>
<https://jakarta.bps.go.id/backend/images/kendaraan-bermotor-2020-ind.JPG>