

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A., & Prasetya, J. T. (2005). *Strategi Belajar Mengajar*. Bandung: Pustaka.
- Ahse, N. S., Deoranto, P., & Dania, W. P. (2015). ANALISIS SISTEM ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN TINGKAT PELAYANAN YANG OPTIMAL PADA KASIR (SERVER) RUMAH MAKAN KOBER MIE SETAN MALANG DENGAN METODE SIMULASI. *Jurnal Teknik Industri*.
- Bahar, M. S., Mananohas, M. L., & Montolalu, C. E. (2018, Maret). Model Sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM Resort Kepolisian Manado. *Jurnal Matematika dan Aplikasi deCartesiaN*, VII, 15-21.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyadi. (2018). PENGARUH PELAYANAN SISTEM ANTRIAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR CABANG PEMBANTU UNMUL SAMARINDA. *eJournal Administrasi Bisnis*, 1023-1036.
- Dimiyati, T. T., & Dimiyati, A. (2011). *Operations Research Model-model Pengambilan Keputusan*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Gross, D. (2008). *Fundamentals of Queuing Theory*. New York: John Willy and Sons.
- Harrel, G., & Bowden. (2000). *Simulation Using ProModel*. New York: McGraw-Hill.
- Hasion, D. P., & Putra, A. K. (2010). SIMULASI PELAYANAN PENGISIAN BAHAN BAKAR DI SPBU GUNUNG PANGILUN. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 9, 31-36.
- Heizer, j., & Render, B. (2015). *Operations Management (Manajemen Operasi)* (11 ed.). (D. A. Wati, & I. Almahdy, Penerj.) Jakarta: Salemba Empat.
- Hoover, S., & Perry, R. (1989). *Simulation : A problem Solving Approach*. Boston: Addison-Wesley Longman Publishing Co.,inc.
- Kappiantari, M. A. (2009). *Verifikasi dan Validasi Model*. New York: McGraw-Hill.
- Kelton, W. (2002). *Simulation With Arena*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed., Vol. I). Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Law, A. M., & Kelton, W. (1991). *Simulation Modelling & Analysis* (2nd ed.). International: McGraw-Hill.
- Martha, G. N., Sukarsa, I. G., & Kencana, I. E. (2017). Analisis Sistem Antrian Pada Loket Pembayaran PT. PLN (persero) Area Bali Selatan Rayon Kuta. *e-Jurnal Matematika, I*, 6-11.
- Maziyah, I. U. (2016). Implementasi Model Single Channel - Single Phase dalam Berbagai Variasi Kejadiannya Untuk melihat Tingkat Efektifitas Pelayanan pada sistem pembayara. *Skripsi*.
- Mulyono, S. (1991). *Operation Research*. Jakarta: FE-UI.
- Nurfitria, D., Nur'eni, & Utami, I. (2017, April). Analisis Antrian Dengan Model Single Channel Single Phase Service Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) I Gusti Ngurah Rai Palu. *Jurnal Scientific Pinisi, III*, 65-71.
- Prasetya, H., & Lukiastruti, F. (2009). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Raharjo, S. (2019, Mei 14). *Cara Uji Paired Sample T-Test dan Interpretasi dengan SPSS*. Diambil kembali dari SPSS Indonesia Ola Data Statistik dengan SPSS: <https://www.spssindonesia.com/2016/08/cara-uji-paired-sample-t-test-dan.html>
- Raharjo, S. (2019, Mei 10). *Uji Chi Square dengan SPSS Serta Interpretasi Lengkap*. Diambil kembali dari SPSS INDONESIA ; Olah Data Statistik dengan SPSS: <https://www.spssindonesia.com/2015/01/uji-chi-square-dengan-spss-lengkap.html>
- Robinson, S. (2004). *Simulation: The Practice of Model*. John Willey & Sons.
- Santoso, S. (2014). *SPSS 22 from Essential to Expert Skills*. Jakarta: Gramedia.
- Sari, N. P., Sugito, & Warsito, B. (2016). Penerapan Teori Antrian Pada Pelayanan Teller Bank X Kantor Cabang Pembantu Puri Sentra Niaga. *JURNAL GAUSSIAN, VI*, 81-90.
- Setiawan, S. (1991). *Simulasi Teknik Pemrograman dan Metode Analisis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Siswanto. (2007). *Operations Research* (Vol. II). Jakarta: Erlangga.
- Sudaningtyas, S. (2012, Agustus 2). Penentuan Jumlah Operator Optimal dengan Metode Simulasi. *Jurnal Teknik Industri, 13*, 177-185.
- Suhartina, S. I. (2018). Analisis Sistem Antrian dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Veteran Selatan). *Skripsi*.

- Taha. (1997). *Riset Operasi*. (D. Wirajaya, Penerj.) Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Wahyono, G. W. (2015). ANALISIS SISTEM ANTRIAN SERVICE MOBIL DI PT. TUNAS MOBILINDO PERKASA DENGAN MENGGUNAKAN SIMULASI ARENA. *SKRIPSI*.
- Wardan, I. K., Pratiwi, I. P., & Liquiddanu, E. (2018). ANALISIS KINERJA ANTRIAN MENGGUNAKAN SOFTWARE ARENA 15.0 (Studi Kasus Bioskop Z). *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2008). *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies, Inc.