

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Geby Yogita. 2020. "Analisis Model Sistem Antrian Pada Pelayanan Kober Mie Setan Jember". *Jurnal Manajemen*. 11 (1), 102-116.
- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Anisah, Siti dkk. 2015. "Analisis Antrian Dalam Optimalisasi Sistem Pelayanan Kereta Api Di Stasiun Purwosari Dan Solo Balapan". *Jurnal Gaussian*. 4 (2), 60-70.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Bataona, Benekdiktus L.V dan Antonio E.L Nyoko. 2020. "Analisis Sistem Antrian Dalam Optimalisasi Layanan Di Supermarket Hyperstore". *Journal Of Management*. 12 (2), 96-125.
- Chase, Richard B dkk. 1998. *Production and Operations Management : Manufacturing and Services*. USA : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Darmayanti, Tika. 2021. "Analisis Model Antrian M/M/1 Untuk Meningkatkan Pelayanan Kasir Di Toko Swalayan Omi Cempaka Indah Jakarta Pusat". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 7 (1), 88-90.
- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haming, Murdifin dan Muhfud Nurnajamuddin. 2007. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Handoko, 2011. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasional*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyani, Rini. 2013. "Analisis Penerapan Antrian Pada Sistem Pembayaran Supermarket Di Golden Market Jember". *Jurnal Manajemen*. 12 (1), 60-89.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2011. *Operation Management*. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.

- Hendra dan Helfi Nasution. 2012. “Analisis Efisiensi Waktu Pelayanan pada Sistem Administrasi Perpustakaan Menggunakan Metode Sistem Antrian”. *Jurnal Elkha*. 4 (2), 112-115..
- Hendra dan Helfi Nasution. 2012. “Analisis Efisiensi Waktu Pelayanan pada Sistem Administrasi Perpustakaan Menggunakan Metode Sistem Antrian”. *Jurnal Elkha*. 4 (2), 112-115.
- Herniati. 2018. “Analisis Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. POS Indonesia (Persero) Makassar”. *Jurnal Manajemen*. 7 (2), 35-44.
- Iqbal, Mohammad. 2013. *Pelayanan Yang Memuaskan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Khoirunnisa, Gina dan Nelly Martini. 2021. “Analisis Sistem Antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*. 12 (1), 60-73.
- Manalu, Careca dan Indrie Palandeng. 2019. “Analisis Sistem Antrian Sepeda Motor Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu) 74.951.02 Malalayang”. *Jurnal EMBA*. 7 (1), 80-99.
- Prawirosentono, Suyadi. 2008. *Managemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia Edisi Kedua*. Yogyakarta : BPFE.
- Prayogo, Dimas Dwi dkk. 2017. “Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada PT Bank Sulutgo”. *Jurnal EMBA*. 5 (2), 30-57.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sari, Putri Puspita Ganda dkk. 2020. “Analisis Sistem Antrian Untuk Pengoptimalan Pelayanan Pada PT Bank Central Asia Tbk. Sragen”. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. 10 (2), 111-119.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Soegito, Eddy Soeryatno. 2007. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Stevenson dkk. 2015. *Manajemen Operasi :Perspektif Asia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Stoner dkk. 2018. *Manajemen*. Englewood cliffs, N.J : Prentice Hall, Inc.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2011. *Managemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : CV ALFABETA.
- Tasua, Afrylistiani Rissa. 2021. “Analisis Sistem Antrian Sepeda Motor Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) 45.574.31 Tarubasan Karangnom”. *Jurnal of Economic*. 4 (1), 55-68.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Triyono, Sigit. 2006. *Sukses Terpadu Bisnis Ritel*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Utama, Roni Edward dkk. 2019. *Manajemen Operasi*. Tangerang: UM Jakarta Press.
- Wulandari, Dwi. 2014. “Analisis Penerapan Teori Antrian Pada Supermarket Roxy Square-Mandiri Land Di Jalan Hayam Wuruk Jember”. *Jurnal Manajemen*. 4 (2), 79-101.