

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yuliza., Alim, Rum, M. dan Lestari, Rahayu. 2019. Analisis Optimalisasi Waktu Layanan Potong Rambut Pada Takilish Barbershop Dengan Model Antrean. *Jurnal Manajemen* Vol 15 No 2 : 1-130. ISSN : 1411 1438
- Adi, Siken H. Eddy Soegiarto K. "Antrean pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) 64-755-01 Blintut Barong Tongkok Kutai Barat." *Ekonomia* Vol 5 No 2: 1-7.
- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 210-223.
- Aminudin. 2005. *Prinsip-Prinsip Riset Operasi*. Jakarta: Erlangga.
- Bahar, S., Mananohas, M. L., & Montolalu, C. (2018). Model Sistem Antrean dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM Resort Kepolisian Manado. *d'CARTESIAN: Jurnal Matematika dan Aplikasi*, 7(1), 15-21. ISSN : 2302 4224
- Caesaron, D., & Simatupang, S. Y. P. (2015). Implementasi pendekatan DMAIC untuk perbaikan proses produksi pipa PVC (studi kasus PT. Rusli Vinilon). *Jurnal Metris*, 16(02), 91-96.
- Dominikus Dolet Unaradjan. Metode Penelitian Kuantitatif. (2019). Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- Fajarianto, O. (2017). Prototype Pelayanan Akademik Terhadap Komplain Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal Lentera ICT*, 3(1), 54-60.
- Ghozali, Imam. 2012. *Apli* Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- kasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gross, dan Haris, 2008. *The Queueing Systems*, McGraw-Hill, Inc, New York.
- Gusferdiansyah, R., & Suchiati, R. Nana, "Analisis Sistem Antrean Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Pada Bank BRI Kantor Cabang Sumbawa)," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Vol 14 No3. 230-31. ISSN : 2089 1210
- Haming & Nurjanamuddin. (2014). Manajemen Produksi Modern: *Operasi Manufaktur dan Jasa (Buku 1 Edisi 3)*. Indonesia: Bumi Aksara.

- Hayati, E. (2020). Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Penjualan Pada Pizza Hut Delivery Kayutangi Banjarmasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Heizer, J. & Render, B. 2005. *Operation Management*. Edisi 7. Buku I, Jakarta: Salemba Empat.
- Herjanto, E. (2011). Sains Manajemen. Jakarta: Grasindo
- Jaya, I. M. L. M.. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Kakiay, T. J. 2004. *Dasar Teori Antrean untuk Kehidupan Nyata*, Yogyakarta: Andi, 2004.
- Kartini, I., dkk (2022). Manajemen Proyek. *Cendikia Mulia Mandiri*.
- Khairani, R., dkk. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Matahari Putera Prima (Hypermart). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 129-136.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi* : Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis. Jakarta: Erlangga.
- Lelono, V. D. A., & Vikaliana, R. (2020). Pengaruh Antrean Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet Home Di Branch Kelapa Gading. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 661-672.
- Lovelock and Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd edition, Prentice Hall.
- Lucyantoro, B. I., & Rachmansyah, M. R. (2017). Penerapan Strategi Digital Marketing, Teori Antrean Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan: (Studi Kasus di MyBCA Ciputra World Surabaya). *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 5(1), 38-57.
- Nengsih, M. K., & Yustanti, M. V. (2017). Analisis Sistem Antrean Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Padmalalita Muntilan. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol 12 No 1, 68-78. ISSN: 1978 3884
- Purnawan, D., Hendikawati, P., & Muslim, M. A. (2013). Analisis Model Antrean Pada Perbaikan Sepeda Motor Dengan Mnggunakan Program Visual Basic. *Unnes Journal of Mathematics*, 2(1).
- Riyanto, Astim. 2007. *Kapita Selektta Hukum Dalam Dinamika*, Cetakan kedua. Bandung: Penerbit YAPEMDO.
- Setiawati, S., & Syahrizal, R. A. D. (2017). Penerapan metode CPM Dan PERT pada penjadwalan proyek konstruksi (Studi kasus: Rehabilitasi/perbaikan

dan peningkatan infrastruktur irigasi daerah Lintas Kabupaten/Kota DI Pekon Dolok). *Jurnal Teknik Sipil USU*, 6(1), 1-15.

- Setyawan, A. S., & Sudaryanto, B. (2016). Analisis Sistem Antrean Layanan Teller pada Bank BRI KCP Jakenan Pati. *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 550-558. ISSN: 2337 3792
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Taha, H.A. 1996. *Riset Operasi: Jilid 2*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Tannady, H., & Adianto, E. (2014). Analisis Studi Gerakan Dan Simulasi Antrean Untuk Peningkatan Produktivitas Pada Pelayanan Servis Motor. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol 2 No 2 : 109-114. ISSN : 2337 5841
- Taroreh, C. T., Kindangen, P., & Sumarauw, J. S. (2020). Analisis Sistem Antrean Pada Bpjs Kesehatan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(4).
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Bayu Media.
- Utomo, G., Hendriyani, I., & Aida, S. N. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Proyek Drainase Dengan Metode CPM Dan PERT: Drainage Project Implementation Evaluation With The CPM And PERT Method. *Media Ilmiah Teknik Sipil*, 9(1), 44-52.
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Wijaya, T., Suyoto, Y. T., & Hulu, D. (2019). Analisis dan Optimasi Sistem Antrean Di Gerai Minuman Cepat Saji. *Seminar Nasional Teknik Industri 2019* Vol. 4, No. 1 : 1-9. ISSN : 2338 7122
- Zulfikarijah. 2004. *Riset Operasi*. Malang: Bayu Media.