

DAFTAR PUSTAKA

- A. Taha, H. 2014. *Riset Operasi. Jilid 2*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Affandi, P. 2019. Buku Ajar Riset Operasi. In *Cv. Irdh*.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2015. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bahar, S., Mananohas, M. L., & Montolalu, C. 2018. Model Sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM Resort Kepolisian Manado. *D'CARTESIAN*, 7(1), 15. <https://doi.org/10.35799/dc.7.1.2018.19549>
- Dahoklory, O. E., & Ismail, R. S. 2017. *Evaluasi Pelayanan Terhadap Antrian Nasabah*. 41–52.
- Indriyani, D.D. 2010. *Pengoptimalan Pelayanan Nasabah Dengan Menggunakan Penerapan Teori Antrian Pada PT. BNI (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Melawai Raya*. Thesis, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Dona, E. 2009. Pelayanan Nasabah Dengan Sistem Antrean dan Pengaruhnya Terhadap Layanan ONLINE (Pada Bank Bukopin Syariah Cabang Melawai Jakarta). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Haming, M., & Mahfud, N. 2017. *Manajemen Produksi Modern : Operasi Manufaktur dan jasa* (Edisi Ketiga). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Heizer, J., & Render, B. 2016. *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan* (Edisi Sebelas). Jakarta: Salemba Empat.
- Herniati. 2018. Analisis Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia(Persero) Makassar. In *Analytical Biochemistry* (Vol. 11).
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kinasih, A. S. 2011. *Pada Proses Penyelesaian Klaim di PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Bogor*. IPB (Bogor Agricultural University).
- Maghfirah. 2018. *Analisis Penerapan Sistem Antrean Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa*. 9(1), 1.

- Nuryadin, R., & Pebriani, E. 2020. Analisis Tingkat Utilitas Sistem Antrian Model M/MS Pada Proses Transaksi Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Sidrap Unit Pangkajene. *Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 37–45.
- Ratminto & AS Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sofjan, A. 2016. *Manajemen Operasi Produksi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Subagyo, & Purnomo, H. 2022. *Manajemen UMKM* (1st ed.). Bandung: Media Sains Indonesia, Bandung. Retrieved from <https://books.google.co.id/books/about?id=ZmJzEAAAQBAJ>
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suseno, A., & Arifin, J. 2020. Analisis Sistem Antrean sebagai Upaya Mengoptimalkan Layanan Teller di Bank BRI Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jiems (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1), 41–46. <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2180>
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. 2016. *Service, quality dan satisfaction* (Edisi Empat). Yogyakarta: Andi Offset.
- Trihudyatmanto, M. 2018. *Riset Operasional (operations Research) & Penyelesaian Menggunakan Software WinQSB*. Wonosobo: Fakultas Ekonomi Universitas Sains Al- Qur'an (UNSIQ).