

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, N., Hendikawati, P. (2014). Aplikasi Matriks Laboratory untuk Perhitungan Sistem Antrian dengan *Server* Tunggal dan Majemuk. *Scientific Journal of Informatics*, Vol. 1, No. 1.
- Bonga, Wellington G. (2012). An empirical analysis of the queuing theory and customer satisfaction: Application in Small Medium Enterprise. *SSRN Electronic Journal*.
- Bozikovic, R., dan Bozikovic, Z. (2009). Waiting Line Simulation using WinQSB Software. *13th International Research/Expert Conference*.
- Bunday, B.D. (1996). *An Introduction to Queuing Theory*. New York: Halsted Press.
- DaisiFamule Festus (2010). Analysis Of M/M/1 Queueing Model With Applications To Waiting Time Of Customers In Banks. *Global Journal of Computer Science and Technology*. Vol. 10 Issue 13 (Ver. 1.0).
- Gian, Gargentiana. (2013). Analisis Efektivitas Sistem Antrian Teller Bank BNI dengan Visualisasi ProModel. *LIB UI*
- Gross, D., Harris, C.M. (1998). *Fundamentals of Queuing Theory*. New York: John Wiley, Second Edition.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2009). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat, Edisi 9.
- Kakiay, Thomas J. (2004). *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta: Andi
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2008). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugito, Hoyyi, A. (2013). Proses Antrian dengan Kedatangan Berdistribusi Poisson dan Pola Pelayanan Berdistribusi General. *Media Statistika*, Vol. 6, No.1
- Sinulingga, Sukaria. (2008). *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Walpole, Ronald, E. (1988). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, Edisi ke – 3.