

DAFTAR PUSTAKA

- Anaviroh., 2011, Model Antrian Satu Server dengan Pola Kedatangan Berkelompok (*Arrival Batch*), Universitas Negeri Yogya
- Buffa, Elwood & Sarin, Rakesh, 1999, Manajemen Operasi/Produksi, Edisi Kedelapan, Jilid 2, Jakarta: Binarupa Aksara
- Chase, Richard B., F. Robert Jacobs, and Nicholas J.Aquilano. *Operations Management for Competitive Advantage*, 11th ed. New York: McGraw-Hill, 2006.
- Fitri, Elida., 2009, Simulasi Antrian dan Implementasinya, Universitas Sumatera
- Fitri T, Meirdania., Marsudi., Widodo , Agus., 2012, Analisis Model Antrian *Call Center* 108, Universitas Brawijayaa
- Goldstein D. Sheldon., 2009, *Improved Customer Satisfaction Through Dedicated Service Channel*, Indiana Institute of Technology
- Heizer, Jay & Render, Barry, 2008,Manajemen Operasi, Edisi 7, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat
- <http://www.yakestelkom.or.id/index.php?option=content&id=12>,
diaksespada 26 Oktober 2013, pk 19.20 WIB
- <http://www.yakestelkom.or.id/index.php?option=content&id=13>,
diakses pada 26 Oktober 2013, pukul 19.20 WIB
- Ilman Hindami, Zulfahmi, 2013, Analisis Perbandingan Kinerja Sistem Antrian Gardu Konvensional dengan Gardu Otomatis di Pintu Tol Pasteur Bandung pada Bulan Desember 2012, Telkom University
- Indriantoro, Nur dan Supom, 199. “Metodologi Penelitian Bisnis”. Edisi 1. Yogyakarta
- Kotler, Philip & Lane Keller, 2009, Manajemen Pemasaran, Edisi kedua belas. Jakarta: Indeks
- Majewski, K., 2006, *Sample Path Large Deviation for Multiclass Feedforward Queueing Networks in Critical Loading*, Institute of Mathematical Statistic.
- Moh.Nazir, 2005, “Metode Penelitian”, Penerbit Ghalia Indonesia Jakarta
- Prabowo, Fajar & Bodroastuti, Tri., 2012, Penentuan Jumlah Teller yang Optimal berdasarkan Metode Antrian, STIE Widya Manggala
- Rizkika, 2011, Analisis Sistem Antrian untuk Menentukan Jumlah Loker Pendaftaran ASKES yang Optimal di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, Universitas Padjajaran
- Rozqoh Ulyahuna, Umi., 2013, Penerapan Model Antrian untuk Mengetahui Utilitas Pelayanan pada Loker Ekspedisi, Universitas Brawijaya
- Russel, Roberta, and Bernad W.Taylor III. *Operations Managements: Proseses and Quality and Competitiveness*, 5th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2006

- Sekaran, U.2003,*Research Methods for Business : A Skill Building Approach 2nd Edition*, John Wiley and Son. New York.
- Siswanto, 2007., “Operations Research”Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Schroeder, 1996., “Management Operations”Jilid 1. Edisi 3. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono, 2004, Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Keenam, Bandung: Alfabeta
- Suka, Wiranata., 2011, Sistem Antrian Nasabah dengan Metode FCFS (*First Come First Serve*) di Bank BPR PK Bongas Indramayu, Universitas Komputer Indonesia
- Taha, Hamdy A., 2007, “*Operations Research*” : An Introductions, 8th ed., Upper Sadle River, New Jersey: Prentice Hall
- Taufik, Rustam. 2012, Analisis Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin, Universitas Hasanuddin
- Yusro, M.M, Hidayat, N., & Maharani. 2005. Pengembangan Simulasi Komputer Model Antrian Nasabah untuk Menganalisa Unjuk Kerja Layanan Teller Bank. *Penelitian Dosen*. Universitas Jenderal Soedirman.