

Daftar Pustaka

Buku:

- Adya, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Layanan Prima*, Jakarta : PT Elex Media Kumpotindo Kelompok Gramedia.
- Aquilano, Chase, and Jacobs. 2001. *Operations Manajemen for Competitive, International Edition*. New York: Mc Graw Hill/Irwin.
- Heizer, Jay, dan Barry Render. 2006. *Operations Manajemen*, edisi 7. Diterjemahkan oleh Dwianoegrahwati Setyoningsih dan Indra Almahdy. Jakarta: Salemba empat.
- Kotle, Philip, dan Armstrong. 2002. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Prasetya, Hery dan Fitri Lukiausti. 2009. *Manajemen Operasi*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- PT. Bank Bukopin, Tbk. 2016. *Tumbuh Berkualitas di Era Digital*, Laporan Tahunan 2016.
- Siagian, P. 2006. *Penelitian Operasional: Teori dan Praktek*. Diterjemahkan oleh Sutanto. Universitas Indonesia (UI-press).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal :

- Aulele, Salmon Notje. *Analisis Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Ambon*. Tahun 2014: Universitas Pattimura Ambon.
- Botutihe, Kartika, Jacky S B Sumarauw, Merlyn M Karuntu. *Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado*, Tahun 2018: Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Ginting, Petrus Lajor. *Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus pada Bank X di Kota Semarang)*, Tahun 2013 : Universitas Diponegoro Semarang.
- Irzani, Alfira Mulya Astuti. *Optimalisasi kualitas Layanan Melalui Analisis Antrian Pada Pusat Pelayanan Mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah IAIN Mataram*, Tahun 2012: Universitas Islam Negeri (UIN) atau IAIN Mataram.
- Lamapaha, Maxima Donata. *Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Proses Transaksi Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Larantuka, Flores Timur*, Tahun 2008: Universitas Widyatama.
- Martha, Gde Ngurah Praba, I Komang Gde Sukarsa, I Putu Eka Nila Kenaca. *Analisis Sistem Antrian Pada Loker Pembayaran PT.{LN 9Persero) Area Bali Selatan Rayon Kuta*, Tahun 2012: Universitas Udayana.

Prayogo, Dimas Dwi, Jessy J Pondaag, Ferdinand Tumewu. *Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada PT. Bank Sulutgo*, Tahun 2017: Universitas Sam Ratulangi Manado.

Setyawan, Agung Slamet. *Analisis Sistem Antrian Layanan Pada Teller Pada Bank BRI Kcp Jakenan Pati*, Tahun 2016: Universitas Diponegoro Semarang.

Serlina, Linda. *Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Banar Lampung Menggunakan Model Antrian Multi Channel – Single Phase*, Tahun 2018: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Internet :

Hidayat, Aep Nurul. (2016, 30 Agustus). *Konsep Teori Antrian*: Diakses 27 Maret 2019 dari aepnurulhidayat: <https://aepnurulhidayat.wordpress.com>

Kaharuddin, Andi. (September 2018). *Distribusi Eksponensial*: Diakses 6 April 2019 dari researchgate: https://www.researchgate.net/publication/327645378_Distribusi_Eksponensial

Muni, Cut. *Modul Antrian*: Diakses 3 April 2019 dari academia: https://www.academia.edu/9587754/Modul_antrian

Pernama, Reni. *Model Antrian*: Diakses 27 Maret 2019 dari academia: <https://www.academia.edu/4680632/modelantrian>

PT. Bank Bukopin Tbk. *Riwayat singkat sejarah Bank Bukopin dan Struktur Organisasi Bank Bukopin* : Diakses pada 29 Maret 2019 dari <https://www.bukopin.co.id>

Sijai. (18 Oktober 2018). *Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian*: Diakses 31 Maret 2019 dari <https://sijai.com/teknik-pengumpulan-data/>

Yogie. (2009, 9 Desember). *Elemen dan Karakteristik Sistem Antrian*: Diakses 27 Maret 2019 dari Yogle <https://yog1e.wordpress.com>