

Daftar Pustaka

- Addina, Dwinda Asyfi et al, (2018). Simulasi Dan Pemodelan Sistem Antrian Bahan Bakar Pertalite Di Spbu Jl. Monginsidi, Surakarta Dengan Menggunakan *Software Arena*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Andika et al, (2018). Simulasi Antrian Pelayanan Bank Menggunakan Metode Eksponensial. Binjai: STIMIK KAPUTAMA.
- Arissetya, Fatkhan et al, (2014). Penentuan Model Dan Ukuran Kinerja Proses Antrian Pada Unit Pelayanan Teknik Dinas Puskesmas Limbangan Kabupaten Kendal. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Botutihe, Kartika et al, (2018). Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Deviana, Fatma Septy et al, (2014). Analisis Pelayanan Servis Di Bengkel Nasmoco Cabang Solo Baru Dengan Metode Antrian. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gandure, J. and S. Mhlanga, (2009). *Performance Analysis Of Immigration Operation By Discrete Event Modelling And Simulation*. Botswana: Botswana International University of Science and Technology
- Hasian, Dio Putra dan Aldie Kur'anul Putra, (2010). Simulasi Pelayanan Pengisian Bahan Bakar Di Spbu Gunung Pangilun. Padang: Universitas Andalas.
- Kang, Donghun and Byoung K. Choi, (2010). *Visual Modeling And Simulation Toolkit For Activity Cycle Diagram*. Korea Selatan, Daejeon: KIST
- Kusuma, Otniel Reza, (2016). Pemodelan dan Simulasi Pelayanan Pasien Pada Poli Umum Puskesmas Dr. Soetomo Surabaya. Surabaya: STMIK STIKOM.
- Lal, Jawahar dan Seema Srivastava, (2009). *Cost Accounting*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited.

- Melinda, Intan Dewi, (2018). Analisis Sistem Antrian Restoran Cepat Saji Mcdonald's Dengan Menggunakan Simulasi Arena. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Nashrulhaq, Mochamad Iqbal et al, (2014). Model Simulasi Sistem Antrean Elevator. Bandung: Institut Teknologi Nasional.
- Nugroho, Bernardus Y. et al, (2012). Metode Kuantitatif Edisi 2. Jakarta: Salemba Humanika.
- Oktrima, Bulan, (2017). Analisis Antrian Di Kasir Hypermart Mall Wtc Matahari Serpong. Banten: Universitas Pamulang.
- Paul, Ray J, (1993). *Activity Cycle Diagrams And The Three Phase Mfi7iod*. London, Brunel: The University of West London.
- Prayogo, Dimas Dwi et al, (2017). Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada Pt. Bank Sulutgo. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Ratnasari, Sintya et al, (2018). Pemodelan Dan Simulasi Sistem Antrian Pelayanan Konsumen Gerai Mcd Solo Grand Mall Dengan Arena. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Rosadi, Dadi dan Purnomo, (2012). Simulasi Kredit Pemasaran mobil Bekas Berbasis Web Menggunakan *Codeigniter Framework*. Bandung: STMIK Mardika Indonesia.
- Siregar, Kiman, (2016). SIMULASI DAN PEMODELAN. Yogyakarta: Deepublish.
- Sucihati, Roos Nana dan Rizki Gusferdiansyah, (2017). Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Pada Bank Bri Kantor Cabang Sumbawa). Sumbawa: Universitas Samawa.
- Sugiyono, Prof. Dr, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suparti, Hermantoro, (2014). Optimasi Sistem Antrian Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan Pendekatan Simulasi Menggunakan Software ARENA (Studi Kasus di Kantor Samsat Kabupaten Temanggung). Surakarta: Universitas Setia Budi.

Suryani, Erma, (2006). PEMODELAN & SIMULASI. Yogyakarta: Graha Ilmu.

T S, Kusumaningtyas et al, (2018). Simulasi Antrian Pengisian Bahan Bakar Di Spbu Pucangsawit. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Wardhani, Iga Kusuma et al, (2018). Analisis Kinerja Antrian Menggunakan *Software Arena 15.0*.(Studi Kasus Bioskop Z). Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Wereh, Hendra S. et al, (2014). Analisis Sistem Antrian Pada Pt. Sinar Pasifik Internusa Manado. Manado: Universitas Sam Ratulangi

Wulan, Elis Ratna dan Neng Sri Wahyuni, (2015). Model Antrian Multi Server ($M[X]/M/C;C-1/Fcfs$) Dengan Gangguan Pelayanan Dengan Pola Kedatangan Berkelompok. Bandung: Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.

Yuliana, Rahmi, (2012). Analisis Pengaruh Strategi *Service Recovery* Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang. Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang.

