

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, S. P., & Bodroastuti, T. (2013). Penerapan Model Simulasi Antrian *Multi Channel Single Phase* Pada Antrian Di Apotek Purnama Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1), 1–16.
- Erna Frasisca Angela Sihotang, Sugito, Moch Abdul Mukid. (2019). Analisis Antrean dan Kinerja Sistem Pelayanan Gardu Tol Otomatis Gerbang Tol Muktiharjo (Studi Kasus: Gardu Tol Otomatis Gerbang Tol Muktiharjo)
- Ferianto Erin Juni. 2016. Optimasi Pelayanan Antrian *Multi Channel* (M/M/c) Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Sagan Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta : Skripsi.
- Firmansyah, H., & Syamsudin, A. (2016) Organisasi dan Manajemen Bisnis.
- Hasanuddin, Eduart Wolok, Jamal Darusalam Giu. Nanang Sugianto.(2023) Analisis Sistem Antrian Pembelian Tiket Di Pelabuhan penyebrangan Gorontalo Menggunakan Aplikasi Promodel.
- Heizer, Jay dan Render, Bary. 2016. Manajemen Operasi. Edisi sebelas. Jakarta : Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. *Operation Management*. Terjemahan oleh Dwianoegrawati Setyoningsih dan Indra Almahdy. Edisi 7. Buku I. Jakarta: Salemba Empat.
- Istighfarini, K. (2020). Simulasi Pengaturan Durasi Traffic Light di Kota Gresik sebagai Alat Bantu Pengambilan Keputusan untuk Meminimumkan Antrian Kendaraan. Gresik. Universitas Internasional Semen Indonesia.
- Igbinoba, J.O, O.K Sule, A.P Ugboya, M. Akinwunmi. 2019. *Aplication Of Queueing Theory In Optimization Of Service Process, A Study Of Gt Plaza Fast Food. Journal of Multidisciplinary Engineering Science and Technology* : Volume 6 (1), 2458-9403.
- Jay dan Rander, Barry. 2006. Manajemen Operasi (Edisi Ketujuh). Salemba Empat, Jakarta.
- Kelton, D. W., Sadowski, R. P., and Sturrock, D. T. 2007. *Simulation with arena* (4 ed.). New York: McGraw-Hill.

- Kelton, W. D., Sadowski, R. P., & Zupick, N. B. (2015). *Simulation with Arena Sixth Edition (6th)*. McGraw-Hill Education. Retrieved from [www.mhhe.com](http://www.mhhe.com)
- Kotler, P. (2016). *Marketing Managemen*. Pearson Education, Inc, New Jersey.
- Law, A. M., & Kelton, W. D. (2000). *Simulation Modeling and Analysis (3 ed.)*. (W. D. Kelton, Ed.) McGraw-Hill.
- M Arifin, *Simulasi Sistem Industri*. (2009).
- Parasuraman, A & Zeithaml, Valarie A. (2004). *Service Quality. Marketing Science Institute*.
- Posolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Makasar. Alfabeta.
- S.Dewanto and A. Santosa, "Simulasi Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Menggunakan Simulasi Kejadian Diskrit," *Ina. J. Ind. Qual. Eng.*, vol. 8, no. 1, 2020, doi: 10.34010/iqe.v8i1.2725.

