

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan Ali. 2008. *Marketing*. Cetakan pertama. Yogyakarta : MedPress
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2004. *Manajemen Operasi* (Edisi Ketujuh). Salemba Empat : Jakarta
- Kaklay J Thomas. 2004. *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata*. Edisi ke 1, Yogyakarta : Andi
- Kotler Philip dan Keller Lane Kevin, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 12. Penerjemah Benyamin Molan. Jakarta: Indeks.
- Ma'arif. M. S dan Tanjung. H. 2003. *Manajemen Operasi*. Gramedia Widiasarana. Indonesia, Jakarta
- Nazir Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Russel, R. S. dan B. W. Taylor. 2003. *Operations Management*. Prentice Hall, New Jersey.
- Romadhona, R. Kalkulasi dan Analisa Model Antrian M/M/I pada Bagian *Teller Service* Bank Syariah Mandiri. 2007. Jurnal pada Universitas Gunadarma, Depok.
- Suryabrata Sumadi. 2003. *Metodologi Penelitian*, Raja Grafindo Persada, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Cetakan ketujuh. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- <http://www.google.co.id/search?hi=id&q=teori+sifat+fasilitas+pelayanan&meta>
- <http://www.pemimpinunggul.com/jasa.html> Suryanto, Transformational Leadership: Terobosan Baru Menjadi Pemimpin Unggul.