

## DAFTAR PUSTAKA

- Ginting, Petrus Lajor. 2013. Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan *Teller* (Studi Kasus pada Bank X di Kota Semarang). Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hapsari, Nurul Pramita. 2013. Penerapan Metode *Waiting Line* Untuk Meningkatkan Layanan Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia Persero Cabang Sisingamangaraja Semarang). Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro
- Hartono, Jogiyanto. 2013. Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman, Edisi Keenam, Yogyakarta : BPFE.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2009. Manajemen Operasi,. Edisi 7, Buku 2, diterjemahkan oleh Dwianoegrawati Setyoningsih dan Indra Almahdy, Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2011. *Operations Management*, Global Edition 10th Edition. New Jersey : Pearson Education Inc.
- Krajewski, Larry P.R, and Manoj K. Malhotra. 2009. *Operations Management: Processes and Value Chains*. 9th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- M. Syamsul Ma'Arif dan Hendri Tanjung. 2006. Manajemen Operasi. Jakarta: Grasindo.
- Russell, Roberta and Bernard W. Taylor, III. 2006. *Operations Management*, 5th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Stevenson, William.J. 2009. *Operations Management*, 10th Edition. Boston : McGraw-Hill.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung : Alfabeta.

Suliyanto. 2006. Metode Riset Bisnis. Yogyakarta : Andi.

Sutanto. 2009. Teori Antrian. Diakses pada 16 Juli 2016, dari <http://sutanto.staff.uns.ac.id/files/2009/03/bab10a.pdf> .

<http://www.kfcku.com/>

