

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyatni, Putri. (2017). *Analisis Metode Antrian Untuk Meminimumkan Waktu Tunggu Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu*. Skripsi pada Universitas Kristen Maranatha.
- Assauri, Sofjan. (2011). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Aulele, N.S. (2014). Analisis Sistem Antrian Pada bank Mandiri Cabang Ambon. *Jurnal Barekeng*, 8(1), 45-49.
- Darmadi, Hamid. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Heizer, Jay and Render, Barry (2009) *Operations Management*. Edition 9th. New Jersey : Pearson Education Inc.
- Heizer, Jay and Render, Barry (2011) *Operations Management*. Edition 10th. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Heizer, Jay dan Render, Barry (2011) *Manajemen Operasi*. Edisi 9 Buku 1. diterjemahkan oleh Chriswan Sungkono. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Render, Barry (2011) *Manajemen Operasi*. Edisi 9 Buku 2. diterjemahkan oleh Chriswan Sungkono. Jakarta: Salemba Empat.
- Krajewski, L.J., Ritzman, L.P., and Malhotra, M.K (2013) *Operations Management Processes and Supply Chains 10th Edition*. Pearson. New York: Education.
- Kusuma, Hendra (2012). *Manajemen Produksi Perencanaan dan Pengendalian Produksi*. Yogyakarta : Andi
- Juliano, Vinshensius Billy (2014) *Analisis Penerapan Sistem Antrian terhadap Proses Transaksi untuk Meminimumkan Waktu Menunggu pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kopo*. Skripsi pada Universitas Kristen Maranatha.
- Mulyono, Sri. (2010) *Teori Pengambilan Keputusan*. Edisi Revisi. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Mayangsari, Yashinta. (2016). Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi. *Journal Ekonomi & Bisnis* Volume 1 Nomor 1, Maret 2016. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945, hal 49-60.

Putri, Dian Pertiwi (2015) *Analisis Sistem Antrian Guna Meminimalkan Waktu Menunggu Proses Transaksi di Teller (Studi Kasus pada Mandiri KCP Pajajaran)*. Skripsi pada Universitas Kristen Maranatha.

Stevenson William J, (2009) *Operations Management*. London: Prentice Hall.

Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Tampubolon, Manahan P, (2004). *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Erlangga.

Yusuf, Nilawaty. (2007). Penerapan Model Antrian Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo. *Jurnal Inovasi* Volume 4 Nomor 3 September 2007. Gorontalo : Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo, hal. 94 –105.

