

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Febrianti, “Analisis Sistem Antrian Pada Customer Service Representative (CSR) Di PT. Telkom Indonesia Kandatel Bandung (Studi Kasus : Plasa Lembong Dan Rajawali),” *Indones. Membangun*, vol. 19, no. 1, pp. 31–45, 2020.
- [2] H. Oktaviyanty, N. K. Dwidayati, and A. Agoestanto, “Optimasi Sistem Antrian pada Pelayanan Servis Sepeda Motor Berdasarkan Model Tingkat Aspirasi Studi Kasus Bengkel Ahass Handayani Motor (1706) Semarang,” *UNNES J. Math.*, vol. 7, no. 2, pp. 181–191, 2018.
- [3] S. P. Aji and T. Bodroastuti, “Penerapan Model Simulasi Antrian Multi Channel Single Phase Pada Antrian Di Apotek Purnama Semarang Applications of Multi Channel – Single Phase Simulation Model on the Queue At Semarang Purnama Pharmacy,” *J. Kaji. Akunt. dan bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 1–16, 2012.
- [4] A. Nurulinzany, “Penerapan Sistem Antrian Model Multiple Channel Query Sistem (M/M/s) pada Proses Pelayanan Head Truck di Pintu Masuk Terminal Petikemas Makassar,” *J. Ris. Multidisiplin untuk Menunjang Pengemb. Ind. Nas. - Semin. Nas. Mesin dan Ind. (SNMI XI)*, vol. XI, pp. 294–303, 2017.
- [5] A. P. Pertama, S. Afriani, and I. A. M. E. M. Gayatri, “Analisis Sistem Antrian Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bengkulu,” *J. Ekon. Manajemen, Akunt. dan Keuang.*, vol. 3, no. 1, pp. 70–80, 2022.
- [6] M. A. Putranto, “Analisis Masalah Sistem Antrian Model Multi Phase Pada Kantor SAMSAT Yogyakarta,” Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.
- [7] L. J. Krajewski and M. K. Malhotra, *Operations Management Processes and Supply Chains*, 13th ed. London: Pearson, 2021.
- [8] B. L. V. Bataona, A. E. . Nyoko, and N. P. Nursiani, “Analisis Sistem Antrian dalam Optimalisasi Layanan di Supermarket Hyperstore,” *J. Manag.*, vol. 12, no. 2, pp. 225–237, 2020.
- [9] J. Haizer and B. Render, *Operations Management*, 10th ed. Tokyo: Pearson, 2012.
- [10] H. A. Taha, *Operations Research An Introduction*, 10th ed. England: Pearson, 2017.
- [11] D. R. Sari, “Analisis Sistem Antrian Multi Channel Single Phase dalam Penerapan Protokol Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Merdeka Walk Medan,” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2022.
- [12] A. P. Tinambuan, “Analisis Sistem Antrian pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar (SPBU) Kopkar Nusa Tiga Jl. Sunggal Medan,” *J. Manaj. dan bisnis*, vol. 16, no. 1, pp. 14–34, 2017.

- [13] N. W. Ekantari, N. K. TariTastrawati, and K. Sari, "Penerapan Model Antrean Multi Channel Single Phase Pada Sistem Pelayanan Restoran Cepat Saji," *E-Jurnal Mat.*, vol. 10, no. 3, pp. 163–167, 2021.
- [14] Herniati, "Analisis Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Makassar," Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018.