

DAFTAR PUSTAKA

- A.K.Erlang. (2011). Sejarah Teori Antrian. In *Modul Manajemen Operasional*. Jakarta.
- Gross dan Harris. (1984). *The Queueing Systems*. New York: Mc Graw-Hill, Inc.
- Kusuma, B. J., Karim, S., Mulyani, Y., & Balikpapan, P. N. (2019). *Studi Perbandingan Kualitas Layanan Pantai Manggar dan Lamaru di Kota Balikpapan dengan Motode SERVQUAL*. 3(1), 29–38.
- Lusiani, M., & Belita, A. (2019). Mengurangi Antrean pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum dengan Pendekatan Simulasi Menggunakan ProModel. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 12(1), 32–41.
- Maulana, A. S. (2007). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT . TOI*.
- Murti, S. G., Yulianto, E., Hidayat, K., Administrasi, F. I., & Malang, U. B. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah*.
- Susanto Herdi, Fuadri, dan Y. (2016). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode servqual di spbu pasti pas Meurebo kabupaten Aceh Barat*. 176–190.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Yuliana, R. (2012). *ANALISIS PENGARUH STRATEGI SERVICE RECOVERY YANG DILAKUKAN PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KOTA SEMARANG*. 4(2), 39–52.