

DAFTAR PUSTAKA

- Bain, L. J., & Engelhardt, M. (1992). *Introduction to Probability and Mathematical Statistics*. California: Duxbury
- Berhan, E. (2015). Bank Service Performance Improvements using Multi-Server Queue System. *Journal of Business and Management*, 65-69.
- BPS. (2015). *Perkembangan Beberapa Agregat Pendapatan dan Pendapatan per Kapita Atas Dasar Harga Berlaku, 2010-2015*. Diakses dari www.bps.go.id pada tanggal 01 April 2017, jam 01.44 WIB.
- Bronson, R. (1996). *Teori dan Soal-Soal Operations Research (Terjemahan Hans Wospakrik)*. Jakarta: Erlangga.
- Purnawan, D. (2013). *Analisis Model Antrian Perbaikan Sepeda Motor dengan Menggunakan Program Visual Basic*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Dimiyati, T. T., & Dimiyatti, A. (2002). *Operations Research Model-model Pengambilan Keputusan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Djauhari, M. A. (1990). *Statistik Matematik*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Dwi, V. R., Sugito, & Yasin H. (2013). Analisis Model Waktu Antar Kedatangan dan Waktu Pelayanan pada Bagian Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Statistika*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ecker, J, & Kupferschimd, M. (1998). *Introduction to Operation Research*. New York: John Willey & Sons.
- Gross, D., Shortle, J. F., Thompson, J. M., & Harris, C. M. (2008). *Fundamentals of Queueing Theory Fourth Edition*. Hoboken: John Willey & Sons.

- Heizer, J., & Render, B. (2001). *Operation Management, 6th edition*. Upper Saddle River: Prentice-Hall Inc.
- Harinaldi. (2005). *Prinsip-prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*. Jakarta: Erlangga.
- Kakiay, T. (2004). *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta: Andi.
- Lazada. (2017). *Harga Komputer, Meja Kerja dan Kursi*. Diakses dari <http://www.lazada.co.id> pada tanggal 01 April 2017, jam 02.13 WIB.
- Little, J. D. (1961). A proof for the queueing formula $L=\lambda W$. *Operations Research* 9A, 383-387.
- Nozaki, S. A., & Ross, S. M.(1978). Approximations in Finite-Capacity Multi-Server Queues with Poisson Arrivals. *Journal Applied Probability*, 826-834
- Qerja. (2017). *Gaji Customer Service pada Perusahaan Asuransi*. Diakses dari <http://www.qerja.com/search?keyword=customer+service> pada tanggal 01 April 2017, jam 01.52 WIB.
- Ross, S. M. (1997). *Introduction to Probability Models Sixth Edition*. Barkeley: Academic Press.
- Sekar, A. K. & Mulyati, H. (2011). Analisis Sistem Antrian pada Proses Penyelesaian Klim di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bogor. *Jurnal Manajemen*, 1-12.
- Shanmugasundaram, S. & Punitha, S. (2014). A Study on Multi Server Queuing Simulation. *Jurnal of Science and Research*, 1519-1521.
- Siegel, S. (2011). *Statistik Nonparametrik*. Jakarta: PT Gramedia Jakarta.
- Sinalungga, S. (2008). *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Siswanto. (2007). *Operations Research: Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryono. (2012). *Statistika Probabilitas - Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugito & Fauziah M. (2009). Analisis Sistem Antrian Kereta Api di stasiun Besar Cirebon dan Stasiun Cirebon Prujakan. *Jurnal Statistika*, 111-120.
- Supranto, J. (2013). *Riset Operasi untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sutalaksana, I. Z., Anggawisastra, Ruhana, Tjakraatmadja & John H. (1979). *Teknik Tata Cara Kerja*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Taha, H. (2007). *Operations Research and Introduction*. Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Walpole, R. E. (1992). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yakub, S. (2012). *Modul Statistika Probabilitas*. Medan: Triguna Dharma.