

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000. Analisis : *Teori dan Kasus Solusi*. BPFE. Yogyakarta
- Ambariki, Nita S.E., 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Teller Pada Bank Permata Area Jakarta. *Jurnal Ilmiah*. Diakses pada tanggal 27 Juli 2013
- Aminudin, 2005. Prinsip-prinsip Riset Operasi. Erlangga. Jakarta
- Bank, Accounting. 2012. *Apa saja tugas teller bank*. Sumber: <http://accounting-bank.blogspot.com/2012/06/apa-saja-tugas-teller-bank.html>. Diakses pada tanggal 16 Agustus 2013
- Bappenas. 2013. Proyeksi Ekonomi 2013: Pertumbuhan Ekonomi Akan Tumbuh Diatas Fondasai Yang Kokoh. Sumber: <http://www.bappenas.go.id/print/3713/proyeksi-ekonomi-2013---pertumbuhan-ekonomi-akan-tumbuh-di-atas-fondasi-yang-kokoh/>. Diakses tgl 16 juli 2013
- Buffa, Elwood S. *Manajemen Produksi Operasi*. Edisi 6. Jilid 2. Penerbit Erlangga. Jakarta Pusat
- Cernea, Sidonia, Michaela, Moh.Jaradat. 2010. Characteristics Of Waiting Line Model- The Indicators Of The Customer Flow Management System Efficiency. *Annale Univestatis Apulensis Series Oeconomica* 12(2). 2010. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2013.
- Chase, Davis, Aquilano. 1999. *Fundamentals of Operations Management*. 3rd Ed. International Edition. Irwin Mc. Graw- Hill.
- Daulay, Iwan Nauli, Meksi Aleksander dan Wahyu Indra Permata. 2012. Study of Queuing Theory M/M/m dan Optimization Services Teller at Retail Banking. *Jurnal Ekonomi* Volume 20. Nomor 4 Desember 2012. Diakses pada tanggal 9 Juli 2013
- Faisal, Fachri. 2005. Pendekatan Teori Antrian: Kasus Nasabah Bank pada Pukul 08.00-11.00 WIB di Bank BNI 46 Cabang Bengkulu. *Jurnal Gradien* Vol.1 No. 2 Juli 2005: 90-97 ISSN 0216-2393. Diakses pada tanggal 16 Agustus 2013.
- Gross dan Harris, 1984, *The Queueing Systems*, New York: McGraw-Hill, Inc
- Handoko, T. Hani. 1998. Manajemen Produksi dan Operasi : Latihan Pemecahan Soal. Edisi 3. Penerbit BPFE. Yogyakarta

- Hapsari, Nurul Pramita. 2013. Penerapan Metode Waiting Line Untuk Meningkatkan Layanan Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia Cabang Sisingamangaraja Semarang) *Jurnal Ekonomi*. Diakses pada tanggal 16 Agustus 2013.
- Hartono. Bernardus Budi. 2010. Analsisi Antrian. Sumber: <http://id.pakhartono.wordpress.com/Analsis#Antrian>. Diakses pada tanggal 9 Juli 2013.
- Hasan, Irmayanti. 2011. Model Optimasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Metode Antrian (Queuing System). *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 15. Nomor 1 Januari 2011. Hlm. 151-158. Terakreditasi SK. No. 64a/DIKTI/Kep/2010. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2013.
- Hastuti, Sri dan Surawan. 2010. *Modul Komputer 3 – POM dan SPSS (Jurusan Manajemen)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “Solusi Bisnis Indonesia” (STIE SBI) Program Sarjana (S1).
- Heizer, Jay dan Rander, Barry. 2005. *Manajemen Operasi* (Edisi Ketujuh). Salemba Empat. Jakarta
- Husnan, Drs. Suad, MBA. 1982. *Teori Antrian: Arti dan Kegunaannya bagi Management*. BPFE Yogyakarta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2010. Ed. Ketiga. Departemen Pendidikan Nasioanal: Balai Pustaka.
- Kamus Bisnis Bank. Defenisi Teller*. Sumber: <http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/teller.aspx>. Diakses pada tanggal 16 Agustus 2013
- Kaynak, E. 2005. American consumers' attitudes towards commercial banks, *The International Journal of Bank Marketing*, Vol.23, No. 1, pp 73-89
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2, Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Martha. Sukarsa dan Kencana. 2011. Analisis Sitem Antrian pada Loker Pembayaran PT.PLN (PERSERO) Area Bali Selatan Rayon Kuta. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2013.
- Mazyudho, 2012. Daftar Bank di Indonesia. Sumber; <http://mazyudho.wordpress.com/daftar-bank-indonesia/>. Diakses pada tanggal 29 Juli 2013.
- Nui, Maret 2012. Teori Antrian (Queeing Theory). Sumber: <http://nui-duniamahasiswa.blogspot.com/2012/03/teori-antrian-queueing-theory.html>. Diakses tanggal 29 Juli 2013.

- Pangestu, Subagyo, 2000. *Manajemen Operasi* Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Pengertian Bank. Pengertian, Fungsi dan peranan, Jenis dan Ruang Lingkup Bank. Sumber: <http://id.wikipedia.org/wiki/Bank#Pengertian>. Diakses pada tanggal 25 Agustus 2013.
- Poerwanto, Hendra. Referensi Manajemen Operasi dan Manajemen Proyek: Konsep Teori Antrian. Sumber: <https://sites.google.com/site/operasiproduksi/teori-antrian>. Diakses pada tanggal 29 Juli 2013
- Prabowo, Fajar. Tri Bodroastuti. Penentuan Jumlah Teller Yang Optimal Berdasarkan Metode Antrian (Studi Pada Bank Mega Cabang Pemuda Semarang) *Jurnal* Volume 1 Tahun 2012. Diakses pada tanggal 9 Juli 2013
- Reksohadiprodjo, Prof. Sukanto, M.Com., M.A., Ph.D., 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi 2. BPFE Yogyakarta.
- Schroeder, Roger. G. 1989. *Manajemen Operasi: Pengambilan Keputusan dalam Suatu Fungsi Operasi*. Edisi Ketiga. Jilid 1. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Siagian, P, 1987. *Penelitian Operasional Teori dan Praktek*. Jakarta : UI PRESS.
- Subagyo dkk, 1999. *Dasar-dasar Operation Research*. Jogjakarta : BPFE.
- Sugito, Moch Abdul Mukid. 2011. Distribusi Poisson Dan Distribusi Eksponential Dalam Proses Stokastik. *Jurnal Media Statistik* Vol.4, No.2 Desember 2011. Hal:113-120. Diakses pada tanggal 15 Juli 2013.
- Suparman. 2003. Pengendalian Tenaga Kerja Dengan Menggunakan Teori Antrian di PT. BANK NISP Tbk. Cabang Kesatuan Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesatuan* Nomor 2 Volume 5. Diakses pada tanggal 9 Juli 2013
- Supranto, J. 2001. *Statistik : Teori dan Aplikasi*. Edisi Keenam. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Supranto, Johannes. 1987. *Riset Operasi : Untuk Pengambilan Keputusan*. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Susanti, R. 1996. *Kajian dan Aplikasi Teori Antrian*. Fakultas MIPA Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Taha, H. A. 1997. *Operations Research; an Introduction*. 6th edition, Prentice – Hall, Upper Saddle River,NJ

Tampubolon, P. Dr. Manahan. 2004. *Manajemen Operasi (Operation Management)*. Edisi Pertama. Penerbit Ghalia Indonesia Anggota AKAPI

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayumedia Publishing. Jawa Timur.

Website BUMN : www.bumn.go.id