

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, B. (2018). Peranan Manajemen Strategi dan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di SMPN 13 Depok, Jabar). *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 57–66.
- Aeni, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Eqien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 94-100.
- Bahar, M. Safril, Mananohas, Mans Lumiu, dan Montolalu, Chriestie E. J. C. (2018). Model sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Adminstrasi SIM Resort Kepolisian Manado. *deCartesiaN*, 7 (1): 15-21.
- Galankashi, M.R., Fallahiazezoudar, E., Moazzami, A., Yusof, N.M., & Helmi, S. A. (2016) *Performance evaluation of a petrol station queuing system: A simulation-based design of experiments study. Advances in Engineering Software*, 92, 15-26.
- Harsanto, Budi. (2013). *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*. Bandung : Unpad Press
- Heizer dan Render. (2013). *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*. Bandung : Unpad Press.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2016). *Manajemen Operasi*. Edisi Sebelas. Jakarta: Salemba Empat.
- Hidayat, Herlin. (2019). *Manajemen Operasi Dasar*. Jakarta : Univeritas Atma Jaya.
- Hilman, M., N, N. K., & Utomo, P. N. (2019). Banjarsari Dengan Metode Antrian *Multiple Channel Single Phase*. 1(1), 30–41.
- Iskandar, B., & Hamdani, A. U. (2017). Desain dan Pengujian Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Studi Kasus: PT. XYZ. *Semnasteknomedia Online*, 5(1), 1-2.
- Kurniawati, A. (2018). Pengaruh Reliability Dan Tangible Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Di Pelabuhan Tanjung Mas Semarang. *Jurnal Sains*

Dan Teknologi Maritim, 17(2).

- Manalu, C., & Palandeng, I. (2019). Analisis Sistem Antrian Sepeda Motor Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar (SPBU) Malalayang. *Jurnal EMBA, 7(1)*, 551–560.
- Maryana, A. D. (2020). Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Teller Pada Pt . Bank Dki Cabang Tanjung Priok Menggunakan Model Antrian Multi Channel-Single Phase. *Jurnal STEI Ekonomi, XX(Xx)*, 1–15.
- Muh. Rusli Junaid, Firmansyah, & Saputra, A. C. (2020). Analysis of Queue Systems of Customer Satisfaction At PT Bank BCA Ahmad Yani Branch Makasar. *Bongaya Journal of Research in Management, 3*, 19–25.
- Mukhlizar, M. (2018). Simulasi Sistem Antrian pada SPBU 14.236.100 Menggunakan Promodel. *Jurnal Optimalisasi, 2(3)*, 269–280.
- Nurfitria, D., Nureni, N., & Utami, I. T. (2017). Analisis Antrian Dengan Model Single Channel Single Phase Service Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu) I Gusti Ngurah Rai Palu. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Terapan, 12(2)*, 65–71.
- Santoso, V. C. (2017). Bisnis, Program Manajemen Manajemen, Program Studi Petra, Universitas Kristen Siwalankerto, Jl. *Bisnis, Program Manajemen Manajemen, Program Studi Petra, Universitas Kristen Siwalankerto, Jl, 5(1)*, 9.
- Sudarwadi, D., Suruan, T. M., & Hutabarat, M. M. (2021). Analisis Sistem Antrian Sepeda Motor di SPBU 83.983. 02 Sowi Kabupaten Manokwari. *Lensa Ekonomi, 15(01)*, 104-112.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal, 2(1)*, 143-154.
- Tjiptono. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Toriq, M., & Martoatmodjo, S. (2014). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612. 64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, 3(8)*.

Wolla, F., Foenay, C. C., & Timuneno, T. (2019). Analisis Model Antrian pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Liliba. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 10(3), 311-325.

