

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (2010). Logo BPJS Kesehatan [Online] <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/home> [7 Februari 2015]
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (2010). Visi dan Misi [Online] <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/2> [7 Februari 2015]
- Chase, Richard B. dan F. Robert, Jacobs. (2006). *Operations and Supply Chain Management, Eleventh Edition*. California, United States of America: McGraw-Hill Irwin.
- Ersyad, Zul Ahmad, dan Dodi, Devianto. (2012). Identifikasi Model Antrian Pada Antrian Bus Kampus Universitas Andalas Padang. *Jurnal Matematika UNAND* Vol 1 no.2 Hal 44-51.
- Fitri, Elida. (2009). Simulasi Antrian dan Implementasinya. Skripsi Sarjana S1 pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam USU: tidak diterbitkan.
- Goldstein D. Sheldon., 2009, *Improved Customer Satisfaction Through Dedicated Service Channel*, Indiana Institute of Technology
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2008). *Operation Management* (Edisi Ketujuh). Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jay & Render, Barry. (2010). *Operation Management*, 10th ed., New Jersey : Pearson Prentice Hall International Inc.
- Krajewski, Lee J & Ritzman, Larry P. (2010). *Operation Management. Processes and Value Chains* (Ninth Edition). New Jersey, United States of America.
- Krajewski, Lee J., Ritzman, Larry P., & Malhotra, Manoj K. (2010). *Operation Management Processes and supply chain* (Ninth Edition). New Jersey, United States of America: Pearson Education, Inc.
- Majewski, K., 2006, *Sample Path Large Deviation for Multiclass Feedforward Queueing Networks in Critical Loading*, Institute of Mathematical Statistic.

- Nasehudin, Toto Syatori dan Nanang, Gozali. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Pustaka Setia
- Prabowo, Fajar. (2012). Penentuan Jumlah Teller yang Optimal Berdasarkan Metode Antrian (Studi pada Bank Mega Cabang Pemuda Semarang). Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis, 1(1), 48-63.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. (2010). Manajemen Pelayanan (Cetakan ketujuh). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rizkika, 2011, Analisis Sistem Antrian untuk Menentukan Jumlah Locket Pendaftaran ASKES yang Optimal di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, Universitas Padjajaran.
- Rozqoh Ulyahuna, Umi. (2013). Penerapan Model Antrian untuk Mengetahui Utilitas Pelayanan pada Locket Ekspedisi, Universitas Brawijaya.
- Russel, Roberta, and Bernad W.Taylor III. (2006). *Operations Managements: Proseses and Quality and Competitiveness, 5th ed.* New Jersey: Prentice Hall.
- Samsir dan Ranti, Mustika. (2010). Analisis Sistem Antrian Teeller pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Siswanto, 2007., “Operations Research”Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) (Second Edition). Bandung: Alfabeta.
- Taufik, Rustam. (2012). Analisis Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S pada PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin Makassar. Skripsi Sarjana S1 pada Fakultas Ekonomidan Bisnis UNHAS: tidak diterbitkan.