

DAFTAR PUSTAKA

- Nugroho Bernandus, Saragih Ferdinand, Eko Umanto, 2012. Metode Kuantitatif “Pendekatan Pengambilan Keputusan untuk Ilmu Sosial dan Bisnis”. Jakarta, Salemba Humanika
- Siregar Sofya, 2015. Metode Penelitian Kuantitatif “Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS”. Jakarta. Kencana
- Siswanto, 2007. Operations Research Jilid 2. Jakarta, Erlangga
- Siagian P, 1987. Penelitian Operasional “Teori dan Praktek”. Jakarta, Salemba 4
- Supranto Johannes, 2013. Riset Operasi untuk Pengambilan Keputusan. Jakarta, Kharisma Putra Utama Offset
- Subagyo Pangestu, Asri Marwan, Handoko Hani, 1986. Dasar – dasar Operations Research. Yogyakarta, BPFE
- Suharsimi, Arikunto. 2013, *Prosedur penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Juliansyah, Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Pradana Media Group
- Ikatan Bankir Indonesia. 2016. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Petrus Lajor Ginting. 2013. “*Analisis Sistem Antrian Teller dan Optimalisasi Layanan Teller*”, Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Samsir dan Ranti Mustika. “*Analisis Sistem Antrian Teller Pada PT Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru*”, Pekanbaru: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau
- Salmon Notje Aulele. 2014. “*Analisis Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Ambon*”. Ambon: Jurnal Berekeng Vol. 8 No 1.
- Prizka Rismawati Arum, Sugito, Yuciana Wilandari. 2014. “*Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang*”. Semarang: Jurnal Gaussian Vol. 3, No 4.

Putri Dwi Cahyani. 2016. "*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*". Yogyakarta: Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 6 No 2.

<http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>

<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

<http://ummughiyas.blogspot.co.id/2012/04/dalam-sebuah-antrian.html>

<http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html>

<https://tafsirq.com/33-al-ahzab/ayat-21>

<http://landasanstatistika.wordpress.com>