

DAFTAR RUJUKAN

- Amri, 2013 Analisis antrian pada stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) dengan menggunakan simulasi Arena. MIEJ Vol 2 No 2: 16 – 23 ISSN 2302934X di akses 18 mei 2019, <https://docplayer.info/51251056-Analisis-sistem-antrian-pada-stasiun-pengisian-bahan-bakar-umum-spbu-dengan-menggunakan-simulasi-arena.html>
- Harjanto, Eddy, 2015 Manajemen operasional, di terbitkan Yogyakarta : Andi di akses dari <https://www.finansialku.com/manajemen-operasional/>
- Hurriyati, 2015 Bauran Pemasaran dan loyalitas konsumen, diterbitkan di Solo. Di akses 18 mei 2019 <https://www.pelajaran.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html>
- Payne, Adrian, (2017:21) Pengertian Jasa Menurut Ahli, Karakteristik, Klasifikasi dan Jenis Jasa Terlengkap di akses dari <https://www.pelajaran.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html>
- Heizer dan Render (2011 : 5) adalah “teori antrian di akses dari

[http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/60620/Chapter
%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/60620/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Kotler, Armstrong (2012:223) empat point karakteristik jasa di akses dari

[https://www.pelajaran.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-
ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html](https://www.pelajaran.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html)

Kelton, 2003 simulation with Arena halaman 12 diterbitkan eixith edition di akses 19 mei 2019 [https://coretancakmus.blogspot.com/2017/12/arena-software-
simulasi-sistem.html](https://coretancakmus.blogspot.com/2017/12/arena-software-simulasi-sistem.html)

Loina, 2001 Definisi pelayanan menurut parah ahli di akses dari

[http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-
pelayanan.html](http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html)

Modul Pratikum simulasi Arena UNIVERSITAS BRAWIJAYA FAKULTAS
TEKNIK JURUSAN TEKNIK INDUSTRI (2017)

Nyomanwan dewi, (2013 mei 25) kelebihan kekurangan simulasi di akses dari

[https://swandewidewi.wordpress.com/2013/02/25/kekurangan-dan-kelebihan-
simulasi/](https://swandewidewi.wordpress.com/2013/02/25/kekurangan-dan-kelebihan-simulasi/)

Siagian, (1987) Kakiay, (2004) sistem antrian di akses dari jurnal

[http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63442/Chapter
%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63442/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Yowono, (2015) pelayanan jasa cucian kendaraan mobil dan motor.

Hidayat, 2012 Tutorial Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov dengan SPSS. Diakses 21 mei <https://www.statistikian.com/2012/09/uji-normalitas-dengan-kolmogorov-smirnov-spss.html>

Syofwandi, 2019 distribusi Erlang c di akses 21 mei 2019 <https://id.scribd.com/doc/228252443/Distribusi-Erlang-C-docx>