

## DAFTAR PUSTAKA

- Heizer, Jay, dan Render B.R.2011. *Operation Management*. Edisi ke 10. Global Edition.
- \_\_\_\_\_.2004. *Manajemen Operasi..* Edisi 7. Diterjemahkan oleh Setyoningsih dan Almahdy. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip.2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, R.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono. 2004, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta
- Weiss, Howard.J. 2018. *POM-QM For Windows Version 5 Quantitative Methods, Production and Operations Management*. Pearson Education
- Skripsi:
- Putri, Haifa Rizky. 2017. “*Analisis sistem Antrian Loker Pemesanan Tiket KA Prameks di Stasiun Purwosari*”. Tugas Akhir pada Departemen Ekonomika dan Bisnis Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Rusdi. 2014. *Analisis Penerapan Sistem Antrian Model Multipel Channel Query System (M/M/S) Pada Bagian Registrasi Pasien di RSUD Salewangan Maros*. Makassar : Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Yunevy E. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol.1 No.1. Januari-Maret 2013 : 9-20.

Halaman web :

*Tentang Larissa*, diakses 5 Maret 2019, [www.larissa.co.id](http://www.larissa.co.id).