

DAFTAR PUSTAKA

- A.K.Erlang.2011. *Sejarah Teori Antrian*. Modul Manajemen Operasional.
- Alma, Buchori. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemesaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Digus Hanggariksa. 2012. Definisi Manajemen. <http://manajemenstiesbi.blogspot.Com/2012/10/definisi-manajemen.html> [18 Mei 2013]
- Fitri. 2009. Pengertian dan Fungsi Perumusan Masalah. WordPress. f13e.wordpress.com/2009/11/04/pengertian-dan-fungsi-perumusan-masalah/ [18 Mei 2013].
- Hapsari, Nurul Pramita 2013. “Penerapan Metode *Waiting Line* Untuk Meningkatkan Layanan Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia Persero Cabang Sisingamangaraja Semarang)”.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2006. *Operation Management*. Terjemahan oleh Dwianoegrawati Setyoningsih dan Indra Almahdy. Edisi 7. Buku I. Jakarta: Salemba Empat.
- <http://gudangjurnalmo.blogspot.co.id/2013/10/teori-manajemen-operasional-dari.html?m=1>
- <http://pengertian-pengertian-info.blogspot.com/2015/09/pengertian-manajemen-operasional.html?m=1>
- [https://www.google.com/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=tjahaja+agung+tunggal&*](https://www.google.com/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=tjahaja+agung+tunggal&*&hl=id)
- https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Surabaya
- https://id.wikipedia.org/wiki/Tambaksari,_Surabaya
- https://id.wikipedia.org/wiki/Ploso,_Tambaksari,_Surabaya
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Indeks
- Ma’arif dan Tanjung. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
- Nasution, Nur. M. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia.

Prof.Dr.Nana Syaodih S. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Edisi 5. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset..

Robiati, Puji 2015. “Analisis Sistem Antrian Seri Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Dan Optimalisasinya (Studi Kasus di Puskesmas Ungaran Kabupaten Semarang).” Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Semarang.

Sugiyono. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.s