

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Bronson, R. 1996. *Teori dan Soal-Soal Operations Research (Terjemahan HansWospakrik)*. Jakarta: Erlangga.
- Gross, D & Haris, C. M. 2008. *Fundamental of Queueing Theory*: Fourth edition. New Jersey: John Willey & Sons, Inc.
- Little, J. D. C. 1961. A proof for the queuing formula . *Operations Research* 9. Hal. 383-387.
- Sinalungga, S. 2008. *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siswanto. 2007. *Operations Research*. Bogor: Penerbit Erlangga.
- Sugito & Moch A. M. 2011. *Distribusi Poisson dan Distribusi Eksponensial dalam Proses Stokastik*.
- Taha, H. 2007. *Operations Research and Introduction*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Johannes Supranto. *Riset Operasi untuk Pengambilan Keputusan*, edisi Revisi, Jakarta :Penerbit Universitas Indonesia, 2006
- Pangestu Subagyo,.,M Asri , dan T.H. Handoko. *Dasar-dasar Operation Research*.,Edisi Kedua Revisi. Yogyakarta : BPFE, 2000

Sri Mulyono *Riset Operasi (Operation Research)*, Jakarta : Penerbit Fakultas
Ekonomi Universitas Indonesia, 2002.

T.Tarliah,.D, dan A. Dimiyati. *Operations Research Model-model Pengambilan
Keputusan*. Jakarta : Penerbit Sinar Baru Al Gesindo, cetakan kedelapan,
2006.

Thomas.J.Kakilay. *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata*, Edisi Revisi,
Yogyakarta, Penerbit Andi, cetakan ke tujuh, 2007.

