**DAFTAR PUSTAKA**

Daryanto,(2018). Konsumen dan pelayanan prima, yogyakarta :gavamedia.

Fahruddin.I,(2010). Desain penelitian. Malang : Universitas Islam Negri

Malang.

Ghozali.I,(2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS

Semarang: Badan Penelitian Universitas Diponegoro.

Kikay,(2009) Pengertian Antrian dalam jurnal Sumber Daya Manusia, Universitas Sumatra Utara 2014.

Kotler,(2004) Indikator Kepuasaan Nasabah.

Chairiza, M.(2014). Jurnal Analisis Penerapan Sistem Antrian Model Multiple

Chanel Query Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Permata Bank, TBK Kantor Cabang Pembantu Kampung Baru Medan.Skripsi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah.

Pardede,(2014). Simulasi Antrian Kedatangan Berkelompok Dengan Pelayanan

Oleh Banyak Server. Jurnal Teknologi Informasi DanKomunikasi.

Priyanto.D,(2013), Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS. Yogyakarta :Mediakom

Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Bandung : Alfabeta.

Sugiyono,(2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Bandung : Alfabeta.

Simamora,(2010). “Simulasi Antrian Multiple Server Dengan Pola

KedatanganBerkelompok,” Tesis, Program PascaSarjana Ilmu Komputer, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Sahat. F,(2015). Analisis Sistem Antrian Pada Bagian Teller Di

Bank Kaltim Kantor Cabang Pembantu Komplek Pasar Sungai Dama Samarind,. Universitas 17 Agustus 1945, Fakultas Ekonomi.

<http://girl861012.blogspot.co.id/2014/01/pengaruh-dimensi-kualitas-jasa-teller.html>).

Diakses pada tanggal 28 oktober 2020

<https://www.banksumut.co.id/> diakses pada tanggal 20 oktober 2020