

DAFTAR PUSTAKA

- Ary, M. 2018. Pendekatan Teori Antrian Single Channel Single Phase Pada Pelayanan Administrasi. *Jurnal Infotronik* 3(1): 21–27.
- Arum, P. R. 2014. Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang. *Skripsi*. Fakultas Sains dan Matematika. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Bronson, R. 1991. *Teori Dan Soal-Soal Operation Research*. Jakarta : Erlangga.
- Daniel, W. W. 1989. *Statistik Nonparametrik Terapan*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Data Pasien Puskesmas Kedungmundu Semarang. Di peroleh pada tanggal 20 November 2019, dari Rekam Medis Puskesmas Kedungmundu Semarang.
- Data.go.id. Portal Data Indonesia. Di akses pada tanggal 30 November 2019, dari <https://data.go.id/>
- Dinas Kesehatan Kota Semarang. Di akses pada tanggal 20 Desember 2019, dari <http://dinkes.semarangkota.go.id/asset/upload/PPID/Data%20Dasar%20Puskesmas%202017.pdf>
- Fidianti dan E. Susanto. 2016. Analisis Perbandingan Sistem Antrian Model M/M/1 dan M/M/s untuk Pelayanan PBB di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 4(1): 19–30.
- Gross, D and Harris, C. M. 1998. *Fundamental of Queueing Theory Third Edition*. John Wiley and Sons, INC. New York.
- Jatmika, S. dan B. P. T. Prasetyo. 2017. Analisis Antrian Model Multi Channel - Singel Phase dan Optimalisasi Layanan Akademik (Studi Kasus Pada STMIK ASIA Malang). *Jurnal Positif* 3(1): 41–46.
- Jauregui, G. R. R., A. K. G. Perez, S. H. Gonzalez, dan M. D. H. Ripalda. 2017. *Analysis of The Emergency Service Applying The Queueing Theory*. Instituto Tecnologico de Celaya. Mexico.
- Kakiay, T. J. 2004. *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

- Lakshmi, C., dan A. I. Sivakumar. 2013. *Application of Queueing Theory in Health Care : A Literature Review. Operation Research for Health Care*. 2(1-2): 25-39.
- Mulyono, Sri. 2004. *Riset Operasi*. FE-UI. Jakarta.
- Pengertian dan Rumus Uji Shapiro-Wilk. Diakses pada tanggal 25 Januari 2020, dari <https://www.statistikian.com/2013/01/saphiro-wilk.html>.
- Profil Puskesmas Kedungmundu. Gambaran Umum Puskesmas Kedungmundu Semarang. Diakses pada tanggal 20 Desember 2019, dari <https://dokumen.tips/documents/profil-puskesmas-kedungmundu.html>
- Praptono. 1986. *Pengantar Proses Stokastik I*. Jakarta : Karunika Universitas Terbuka.
- Puskesmas Kedungmundu, *Facebook*. Komentar Pasien atas Pelayanan Puskesmas Kedungmundu. Diakses pada tanggal 20 Desember 2019, dari <https://www.facebook.com/pages/Puskesmas-Kedungmundu/236048833970609>
- Puskesmaskedungmundu, *Instagram* . Komentar Pasien atas Pelayanan Puskesmas Kedungmundu. Diakses pada tanggal 20 Desember 2019, dari <https://www.instagram.com/puskesmaskedungmundu/>
- Rachmawati, V. D. 2013. Analisis Antrian Rawat Jalan Poliklinik Lantai 1, Lantai 3, Pendaftaran RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Skripsi*. Fakultas Sains dan Matematika. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rahayu, U. S. 2017. Analisis Sistem Antrian Model Multiple Channel-Multiple Phase pada Sentra Pelayanan Kios 3in1 BBPLK Semarang. *Skripsi*. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang.
- Sciencedirect.com. Jurnal Internasional. Di akses pada tanggal 28 November 2019, dari <https://www.sciencedirect.com/>
- Subagyo, Pangestu, Marwan Asri dan T. Hani Handoko. 2012. *Dasar-Dasar Operations Research*. Yogyakarta : BPFE.
- Supranto, J. 1987. *Riset Operasi : Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Taha, H. A. 1996. *Riset Operasi Jilid 2*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Uji Kolmogorov-Smirnov dan Uji Shapiro-Wilk untuk Uji Normalitas. Diakses pada tanggal 25 Januari 2020 dari <https://slideplayer.info/slide/3657742/>

- Usman, R., A. I. Jaya, dan D. Lusiyanthi. 2019. Analisis Model Antrian Multiple Channel Multiple Phase Service dalam Proses Pembuatan Kartu. *Jurnal Ilmiah Matematika dan Terapan* 16(1): 13–22.
- Veonita, V., T. Aspiranti, dan P. Sopiah. 2017. Analisis Sistem Antrian Pendaftaran Pasien BPJS pada Instalasi Rawat Jalan dengan Menggunakan Metode Multi Channel - Multi Phase untuk Meminimumkan Waktu Tunggu di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. *Prosiding Manajemen. Universitas Islam Bandung*. 854–860.
- Wati, R. 2017. Sistem Antrian Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Kelurahan Setiabudi Jakarta Selatan Dengan Menggunakan Metode Waiting Line. *Jurnal Techno Nusa Mandiri* 14(2): 91–96.
- Wihdaniah, S., M. Pono, dan M. Munizu. 2018. Analisis Kinerja Sistem Antrian dalam Mengoptimalkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika* 14(3): 228–238.