

DAFTAR PUSTAKA

- Alya Putri, A., Eko Prasetyo Utomo, P., Iftita, H., Studi Sistem Informasi, P., Sains Dan Teknologi, F., Jambi, U., Muaro Jambi, K., & Jambi, P. (2025). Analisis Teori Antrean untuk Menilai Kualitas Pelayanan pada Usaha Pangsit Chili Oil Menggunakan Model Saluran Tunggal-Fase Tunggal. In *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi (JIMIK)* (Vol. 6, Number 2). <https://journal.stmiki.ac.id>
- Chase, A. & J. (2006). *Operations Management for Competitive Advantage, 11th Ed.*
- Data Internal Detailyn Carwash. (2026). *Data Transaksi Mingguan Detailyn Carwash Periode Januari-Juni 2026.*
- Detailyn Carwash. (2026). *Data Observasi Lapangan Sistem Antrean Detailyn Carwash.*
- Google Maps Detailyn Carwash. (2026). *Rekap Keluhan Pelanggan Detailyn Carwash melalui WhatsApp Business Periode Maret-Mei 2026.*
- Gross, D. 'Harris, C. M. '. (1974). *FUNDAMENTAL OF QUEUEING THEORY.*
- Hasan, M., Aisha Putri Lubis, S., Izzati Sarah, S., Purba, diyah, & Salamah Br Ginting, S. (2026). *Kajian Teori Antrian Model M/M/1 dan Implementasinya pada Berbagai Sistem Pelayanan.* 2(1). <https://doi.org/10.63822/31ahp913>
- Heizer, J. , R. B. , & M. C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management, 13th Ed.*
- Isandi et al. (2025). *ANALISIS KINERJA SISTEM PELAYANAN DI USAHA PENCUCIAN.* (6).
- Kementerian Usaha Mikro Kecil dan Menengah RI. (2024, December 31). *Data UMKM Indonesia per Sektor Usaha — SIDT-UMKM per 31 Desember 2024.*
- Korlantas Polri dikutip dari CNA Indonesia. (2025, April 8). *Kendaraan bermotor Indonesia tembus 168 jutaan, paling banyak di mana?*
- Maister. (1985). *The Psychology of Waiting Lines.*
- Padila Sari, Z., Nihaya Rami, A., Fikri, A., & Efendi, S. (2026). Analiss Teori Antrean Pelayanan Pada Pencucian Mobil Ledong Barat Menggunakan Model Single Channel-Single Phase dan Penerapan POM-QM. In *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Riset Multidisiplin* (Vol. 1, Number 1).

- Pellondou, E. H., Fanggidae, R. P., Nyoko, A. EL, Manajemen, P., Ekonomi, F., & Nusa Cendana Kupang, U. (2021). *The Analysis of Queuing Theory on Motorcycle Lines at Oebobo Gas Station (SPBU)*.
- Siti Nur Apipah, S. A. S. S. U. S. (2026). *PENERAPAN+MODEL+ANTRIAN+DALAM+UPAYA+OPTIMALISASI+EFISIENSI+PELAYANAN+WARUNG+KULINER+GORENGAN+RELA+MENANTI+SABAR+MENUNGGU*.
- Sitorus, Y., Dermawan Saragih, S., Susi, W., Berasa, S., & Amalia, S. N. (2024). Analisis Model Sistem Antrian Pada Pelayanan Konsumen Mie Gacoan Cabang Pancing Kota Medan. *Jurnal Matematika Dan Ilmu Pengelatan Alam*, 2(2), 293–308. <https://doi.org/10.59581/konstanta-widyakarya.v2i2.3521>
- Slack, N. , C. S. , & J. R. (2010). *Operations Management, 6th Ed.* (6th Ed).
- Sugioko, A., Hidayat, T., Chabella, C., Wenlicia, F., Khrisna Cahya Gulo, G., Hardianto, G., & Jeremiah, M. (2024). Optimasi waktu tunggu dengan simulasi sistem antrian pada gerai F&B. *Jurnal Teknik Industri Dan Manajemen Rekayasa*, 2(2), 81–93. <https://doi.org/10.24002/jtimr.v2i2.9854>
- Sunarya, R., Aritonang, M., & Intisari, H. (2015). ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN MODEL M/M/S PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG PONTIANAK (Studi kasus pada BNI Sultan Abdurrahman). In *Buletin Ilmiah Mat. Stat. dan Terapannya (Bimaster)* (Vol. 04, Number 2).
- Taha, H. A. (2017). *Operations Research: An Introduction, 10th Ed.*
- Tri Ardianti, M., Fara Dewanti, S., Jauhari Al Iqsan, M., Priyo Wicaksono, R., Daniel Limantara, A., Nusantara PGRI Kediri, U., Ahmad Dahlan No, J. K., Mojoroto, K., Kediri, K., & Timur, J. (2025). *Simposium Manajemen dan Bisnis IV Program Studi Manajemen-FEB UNP Kediri OPTIMALISASI ANTRIAN DAN WAKTU TUNGGU KANTIN PROMISE UNP DENGAN TEORI ANTRIAN UNTUK EFISIENSI OPERASIONAL* (Vol. 4).
- WhatsApp Detailyn Carwash. (2026). *Rekap Keluhan Pelanggan Detailyn Carwash melalui WhatsApp Business Periode Maret-Mei 2026*.