**DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah,Thamrin.Francis Tantri. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan.* Jakarta. PT.Raja Grafindo Persada.

Budisantoso,totokdan Nuritomo.2014.*Bank danLembagaKeuanganLain*. Edisi 3. Jakarta. SalembaEmpat.

IkatanBankir Indonesia (IBI) danLembagaSertifikasiProfesiPerbankan (LSPP).2017.*Mengelola KualitasLayananPerbankan*.edisike 1. Jakarta. PT GramediaPustakaUtama.

Iskandar, Syamsul.2008.*Bank danLembagaKeuanganLainnya*. Jakarta. PT.SemestaAsaBersama.

Kasmir. 2016. *Dasar – DasarPerbankan*. Edisirevisi 2014.Jakarta .PT RajaGrafindoPersada.

Kasmir.2014.*Bank danLembagaKeunganLainnya*. Edisi Revisi 2014. Jakarta. PT.RajaGrafindoPersada.

Nugroho, Arifin. 2009. *TeoriAntrianMarkovian*: Pendekaran Praktis. Jakarta. Trisakti.

Nuryanto, Imam. Ida Farid. 2015. Praktikum Manajemen Oprasional. Yogyakarta. Deepublish.

[*https://bri.co.id/*](https://bri.co.id/)

[*https://www.scribd.com/doc/138673574/Deskripsi-Jabatan-BRI*](https://www.scribd.com/doc/138673574/Deskripsi-Jabatan-BRI)

*https://www.scribd.com/doc/156435060/teori-antria*