

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Toha. (2008). Metode Penelitian . Universitas Terbuka. Jakarta
- Salim, H.A. Abbas, (2000). Manajemen Transportasi. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 5
- BPS (Badan Pusat Statistik), (2021) Kota Padang dalam Angka. Padang
- Faisal, A. (2022). Kepuasan Pengguna Jalan terhadap Pelayanan Jalan Provinsi di Kalimantan Barat. Jurnal HPJI Vol.8 No.1 Januari 2022; 11-26
- Graf, L. A., Hemmasi, M. and Nielsen, W. (1992). *Importance-Satisfaction Analysis: A diagnostic tool for Organizational change. Leadership & Organization Development Journal*, 13(6), pp. 8-12
- Hendra, S. (2018). Analisis Layanan Angkutan Umum Tidak Resmi menurut Persepsi Penumpang dengan Metode *Importance-Satisfaction Analysis (ISA)*, Studi Kasus Angkutan Umum Tidak Resmi dengan Rute Kota Padang - Kab. Pesisir Selatan, Padang : Universitas Andalas
- Latu, T.M., & Everett, A.M. (2000). Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches, Department of Conservation, Wellington, New Zealand. <https://www.doc.govt.nz/globalassets/documents/science-and-technical/ir183.pdf>
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*, 140, p. 55
- Makmur, A. (2021). Evaluasi Pengguna Jalan Tol di Indonesia terhadap Layanan yang Diterima. *Jurnal Jalan-Jembatan*, Volume 38 No.1 Januari - Juni 2021 : 48-59
- Martilla, J. A. and James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), p. 77-79.
- Nofriyanti, E.(2019). Evaluasi Betonisasi Jalan Lokal di Kota Padang dengan menggunakan Metode *Importance-Satisfaction Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*, Padang : Universitas Andalas
- Oktora, R. (2011). Persepsi Masyarakat terhadap Pembangunan Jalan Lingkar Utara Kota Solok Provinsi Sumatera Barat, Semarang : Universitas Diponegoro
- Pemerintah Republik Indonesia. (2004). Undang - Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan. Jakarta
- Tjahjani, A.R.I dkk (2021). Persepsi Masyarakat Terdampak Pembangunan Jalan Tol (Studi Kasus : Kabupaten Sragen). Konferensi Nasional Teknik Sipil 15 - Semarang
- Wolor, M.P (2019). Persepsi Masyarakat tentang Pembangunan Jalan Lingkar Luar Kota Palu (JLLKP) di Kelurahan Layanan Kota Palu. *E-Jurnal Katalogis*, Volume 3 Nomor 7, Juli 2015 (12-22) ISSN: 2302-2019
- Walgito, B. (2000). Psikologi Sosial (Suatu Pengantar). Yogyakarta : Andi
- Yahya, N. (2013). *Assessment of Service Quality and Satisfaction from Passengers Perspective to Inform Bus Operator Decision Making*, United Kingdom : Newcastle University
- Yosritzal, Adji B.M., Nofrizal, F., and Andika, R., Aplikasi Metode Importance-Satisfaction Analysis (ISA) pada Penentuan Prioritas Penanganan Pelayanan Kereta Api Padang-Pariaman, *Proceeding of the 1st Andalas Civil (ACE) Conference 2014*, 27th November 2014, Andalas University, Padang, 2014.