

DAFTAR PUSTAKA

- Asa, M.F., Abidin, I.S., dan Latief, Y. 2009. Faktor-faktor kritis dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk Optimalisasi Profitabilitas dan Daya Saing Perusahaan Jasa Konstruksi di Indonesia. *Jurnal Teknik Sipil ITB*, vol. 15, no. 3, hal. 99-106. http://www.ftsl.itb.ac.id/?page_id=419 (diakses pada tanggal 3 November 2016).
- Asa, M.F., Abidin, I.S., dan Latief, Y. 2008. Variabel -Variabel Utama Dalam Sistem Manajemen Mutu Untuk Peningkatan Profitabilitas Jasa Konstruksi Indonesia yang Berpotensi Meningkatkan Gross Domestic Product Sektor Konstruksi. *Dinamika Teknik Sipil*, vol. 9, no. 2, hal. 197-202. http://www.ftsl.itb.ac.id/?page_id=419 (diakses pada tanggal 3 November 2016).
- Bakhtiar, A. dan Purwanggono, B. 2009. Analisis Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 dengan Menggunakan Gap Analysis Tools. *Jurnal Jati Undip*, vol. IV, hal. 163-170. <http://www.e-jurnal.com201409analisis-implementasi-sistem-manajemen.html> (diakses pada tanggal 25 Juli 2017)
- Budihardja, S., dan Indryani, R. 2012. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terhadap Biaya Mutu Pada Proyek Konstruksi Gedung DI Surabaya. *Jurnal*. [http:// digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-12570-Paper.pdf](http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-12570-Paper.pdf) (diakses pada tanggal 5 November 2016).
- Direktur Jenderal Bina Marga. 2012. Standar Prosedur Pelaksanaan (SOP) Rencana Mutu Kontrak (RMK) No. DJBM/SMM/14. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Marga.
- Gespersz, V. 2008. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Isya, M., Majid, I.A., dan Sari, A. 2012. Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Pada Pelaksanaan Konstruksi Jalan di Provinsi Aceh. *Teras Jurnal*, vol. 2, no. 4. <http://www.teras.unimal.ac.id/index.php/teras/article/view/51> (diakses pada tanggal 3 November 2016).
- Juwita, F., Yosritzal dan Rinaldi, D. 2016. Kajian Penilaian Pimpinan Terhadap Tingkat Kompetensi Tenaga Teknis Pelaksana Kegiatan Jalan Di Lingkungan Dinas Prasarana Tarkim Provinsi Sumatera Barat Menggunakan *Requirement-Satisfaction Analysis*. *Jurnal International Conference on Sustainable Civil Engineering Structures and Construction Materials (SCESCM)*. Padang : Universitas Andalas
- Mahzura, F. 2015. Kajian penerapan pavement management system (PMS) pada jalan nasional di Provinsi Sumatera Barat. Tesis Magister. Padang : Universitas Andalas
- Mayasari, C. 2013. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terhadap Biaya Mutu Pada Proyek Konstruksi Dermaga. *Extrapolasi Jurnal Teknik Sipil Untag Surabaya*, vol. 06, hal. 42-54. Jakarta: Departemen Pekerjaan Umum. [http://www.jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/EXTRAPOLASI/ article /view /837](http://www.jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/EXTRAPOLASI/article/view/837) (diakses pada tanggal 25 Juli 2017)
- Menteri Pekerjaan Umum. 2009. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 04/PRT/M/2009 tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) Departemen Pekerjaan Umum. Jakarta: Departemen Pekerjaan Umum.

- Mulyono, A.T. 2007. Model Monitoring dan Evaluasi Pemberlakuan Standar Mutu Perkerasan Jalan Berbasis Sistemik. Disertasi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Mayasari, C. 2013. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terhadap Biaya Mutu Pada Proyek Konstruksi Dermaga. *Extrapolasi Jurnal Teknik Sipil Untag Surabaya*, vol. 06, hal. 42-54. <http://www.rekayasasipil.ub.ac.id/index.php/rs/article/view/214/210> (diakses pada tanggal 25 Juli 2017)
- Kurniati, N.L.W.R. 2014. Evaluasi Pelayanan Penyeberangan Terhadap Keselamatan Penumpang (Studi Kasus: Sanur-Nusa Lembongan). *Jurnal*. <http://balitbanghub.dephub.go.id/ojs/index.php/jurnal/article/view/211148> (diakses pada tanggal 25 Juli 2017)
- Ningdyah, R.W., Nurlaily, A., Rahma, T., Widyapraha, E., dan Astuti, H.M. 2015. Evaluasi Manajemen Insiden PT. XYZ Menggunakan Gap Analysis. *Jurnal Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2015 (SENTIKA 2015)*, hal. 406-416. <http://sfti.uajy.ac.id/sentikapublikasimakalah201552.pdf> (diakses pada tanggal 3 November 2016).
- Muchsam, M. Falahah dan Saputro, G., I. 2011. Penerapan GAP Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. XYZ). *Jurnal*, ISSN: 1907-5022. <https://journal.iii.ac.id/index.php/SnatiarticleviewFile21792005> (diakses pada tanggal 25 Juli 2017).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1995. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, hal. 41-50. <http://www.jstor.org/stable/1251430> (diakses pada tanggal 25 Juli 2017)
- Prakasa, A.T., Setyanto, N.W. dan Kusuma, T.W.N. 2015. Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Menggunakan Gap Analysis Tools (Studi Kasus PT. Sahabat Rubber Industries, Malang). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, vol. 3 no. 1. <https://journal.iii.ac.id/index.php/SnatiarticleviewFile21792005> (diakses pada tanggal 25 Juli 2017).
- Rachmi, A., Susanto, T.D., Herdiyanti, A. 2014. Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT.XYZ, Tangerang). *jurnal teknik pomits* Vol. 3, No. 2, (2014) ISSN: 2337-3539. <http://jurnal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/8116> (diakses pada tanggal 25 Juli 2017).
- Repadi, E.,K.,R. 2016. Persepsi owner terhadap kompetensi manajemen kontraktor jalan di sumatera barat (Studi Kasus : Kontraktor untuk Paket NonKecil yang Bekerjasama dengan Dinas Prasarana Jalan, Tataruang dan Permukiman Prov. Sumatera Barat). Tesis Magister. Padang : Universitas Andalas
- Sambodo, A.T dan Dirgantara, H.,B. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Servqual Studi Kasus: Media Sosial Bhinneka.Com. *Jurnal Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*. http://is.its.ac.id/pubsoajisindex.php/file/download_file1372 (diakses pada tanggal 25 Juli 2017)
- Santosa, B., Soemarno, Rachmansyah, A. dan Surjono. 2013. Gap Analysis on Existing Condition of PanturaIndustry Management, East Java. *Jurnal Developing Country Studies*, ISSN 2224-607X (Paper) ISSN 2225-0565, Vol.3, No.14. <http://www.iiste.org/Journals/index.php/DCS/article/viewFile/94369753> (diakses pada tanggal 25 Juli 2017).
- Siswoyo, B. dan Kurniaean, A.2014. Pengembangan Fasilitas Penunjang Keselamatan Pelayaran di Pelabuhan Biak. *Jurnal*.

<http://www.balitbanghub.web.idojsindex.phpjurnallautarticleview4017>
(diakses pada tanggal 25 Juli 2017)

Santosa, M.A.W, Widhiawati, R., dan Diputra, G.A. 2013. Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu (ISO) 9001:2008 Pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur. Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil, vol. 2, no. 1, hal. 1-6. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jieits/article/view/5096/3883> (diakses pada tanggal 20 Desember 2016)

Susilawati, C., Salim, F., dan Soesilo T. 2005. Harapan dan Realita Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Dalam Penerapannya di Perusahaan Kontraktor. Civil Engineering Dimansion, vol. 7, no. 7, hal. 30-35, <http://ced.petra.ac.id/index.php/civ/article/view/16123/16115> (diakses pada tanggal 3 November 2016).

